

NOUVELLES DU TERRAIN

- Les femmes et les services financiers -

Comprendre ce que les femmes attendent des services financiers : leçons de trois études

L'inclusion financière des femmes a progressé de manière significative ces dernières années. Selon le Global Findex 2025, l'écart entre les sexes en matière d'accès aux services bancaires est tombé à un niveau historique de six points de pourcentage dans les pays en développement. Bien que cela représente une base solide, **742 millions de femmes restent financièrement exclues dans le monde** et les disparités régionales demeurent marquées. De plus, le simple fait d'avoir un compte n'offre pas nécessairement une participation financière active et bénéfique. En effet, offrir des services financiers aux femmes ne conduit pas systématiquement à une utilisation effective de ces services, ni à l'autonomisation et aux effets positifs qui devraient s'ensuivre. Différents types d'obstacles expliquent les résultats mitigés de nombreuses campagnes d'inclusion financière des femmes.

Pourtant, les femmes enregistrent des taux de créances douteuses plus faibles que les hommes et les prêts aux femmes représentent une énorme opportunité de générer des bénéfices économiques et sociaux considérables, tant mondialement que localement. Pour libérer ce potentiel, il ne suffit pas de compter les femmes ayant accès aux services financiers. Il faut adapter

ces services aux besoins réels des femmes et garantir qu'elles en font un usage optimal. Il **s'agit d'élargir l'accès des femmes à des services répondant à leurs exigences et de s'assurer que l'inclusion financière les autonomise réellement.**

Dans ce contexte, trois institutions de microfinance, **Oxus Tadjikistan, Oxus Kirghizistan et UGAFODE en Ouganda**, se sont associées à la Fondation Grameen Crédit Agricole (GCAF) pour écouter directement leurs clientes. L'objectif était triple : **documenter les résultats réels de leurs services financiers, identifier les obstacles persistants à l'accès et à l'utilisation, et comprendre comment les services pourraient être adaptés aux besoins réels des femmes.** À cette fin, nous avons testé différentes approches mélangeant des sondages quantitatifs auprès des clientes (par téléphone ou sur le terrain), des groupes de discussion et des entretiens avec des informateurs clés. Bien que les approches sélectionnées aient leurs limitations méthodologiques, l'initiative a été un outil important pour que la Fondation Grameen Crédit Agricole identifie, conjointement avec ses partenaires, des actions concrètes pour adapter davantage la prestation de leurs services aux besoins des femmes. Cet article partage ce que nous avons appris.



Tadjikistan : des résultats positifs rencontrent une demande insatisfaite en matière d'épargne

Le contexte du marché

Les femmes du Tadjikistan restent considérablement mal servies par la finance formelle. Selon la base de données du Global Findex 2025, seulement 14,6% des femmes tadjikes ont emprunté auprès d'une banque formelle ou d'un compte de monnaie mobile en 2024, comparé à 19,7% pour les hommes. L'inclusion économique des femmes est davantage limitée par la facilité d'utilisation réduite des services bancaires et par la faible participation des femmes à la population active. Jusqu'à récemment, peu d'institutions priorisaient spécifiquement l'autonomisation économique des femmes.

Conception de l'étude

L'étude était de nature quantitative, menée par téléphone avec 261 répondantes, toutes clientes existantes. Le sondage a été co-élaboré et analysé avec leonardo. impact et Oxus Tadjikistan (OTJ) pour répondre aux besoins et priorités spécifiques de l'IMF. Il est à noter que l'envergure et l'aspect quantitatif de l'étude peuvent créer des biais.

Ce que l'étude a révélé

Les services d'OTJ génèrent des résultats positifs significatifs. 90% des répondantes ont signalé que leurs revenus se sont améliorés depuis qu'elles ont commencé à utiliser les services financiers d'OTJ. 86% ont signalé une amélioration de leur niveau de préoccupation concernant leurs finances personnelles ou familiales. 94% des femmes ont signalé que leur confiance dans leur capacité à prendre des décisions financières de manière indépendante s'est améliorée depuis l'utilisation des mêmes services. Ce changement psychologique précède souvent une participation économique durable.

Des obstacles remarquablement faibles ont émergé : seulement 1% des répondantes ont signalé avoir rencontré des difficultés pour accéder aux services d'OTJ, et seulement 2% ont signalé une pression sociale liée à leur prêt. Cependant, il faut noter que c'est une étude quantitative de clients existants uniquement. Elle ne capture pas pleinement les expériences des femmes qui n'ont pas réussi à accéder aux services d'OTJ en premier lieu.

Un risque important a été identifié : 11% des femmes signalent être complètement exclues des décisions concernant l'utilisation de leur prêt. Cette tendance est plus prononcée chez les femmes ayant des niveaux d'éducation plus faibles et celles vivant dans les zones rurales.

L'étude a confirmé une demande insatisfaite substantielle : 82% des clientes ont exprimé de l'intérêt pour l'ouverture d'un compte d'épargne ou de

À propos d'Oxus Tadjikistan

Oxus Tadjikistan (OTJ) est une institution de microfinance avec un engagement clair envers la responsabilité de genre et environnementale. Opérant avec un cadre ESG développé et un comité dédié suivant les progrès sur des mesures telles que l'orientation vers les femmes, OTJ a méthodiquement porté sa base de clientes femmes à 40% en 2024, avec un objectif ambitieux de 50%. Il est à noter qu'OTJ se transforme pour devenir une institution collectrice de dépôts, élargissant ainsi son potentiel à servir les besoins financiers diversifiés des clients et reflétant son engagement à long terme de servir les besoins complets des femmes. En mars 2026, l'institution sert **19 014 clients actifs et gère un portefeuille de 24,6 millions d'euros.**

dépôt chez OTJ. Cette conclusion est particulièrement importante car OTJ a récemment obtenu sa licence pour collecter l'épargne. Les conclusions ont validé l'axe stratégique d'OTJ et suggéré une opportunité immédiate d'approfondir l'engagement des clientes. De plus, 72% des répondantes se sentaient plus à l'aise pour discuter des besoins financiers avec un agent de crédit femme, soulignant leur préférence à parler avec des employées ou du personnel formé.

De l'étude à l'action

La discussion au Conseil d'Administration suivant l'étude a mené à des décisions concrètes. OTJ adaptera son nouveau produit de dépôts et le concevra en prenant en compte les besoins spécifiques des femmes. Elle augmentera la proportion des agents de crédit femmes et des directrices des agences. Enfin, elle réformera son système de pénalités en fonction des conclusions de l'étude, abordant une plainte qui s'était dégagée comme un détracteur de la satisfaction globale. L'étude est ainsi devenue un catalyseur pour l'action plutôt qu'une analyse archivée.



Kirghizistan : construire la confiance au milieu des frictions opérationnelles

Le contexte du marché

Le Kirghizistan fait face à des défis similaires au Tadjikistan. Selon la base de données du Global Findex 2025, seulement 17,1% des femmes kirghizes ont emprunté auprès d'une banque formelle ou d'un compte de monnaie mobile au Kirghizistan en 2024 (19% pour les hommes). L'inclusion économique des femmes kirghizes est limitée, ce qui entrave la croissance économique durable. Cela est principalement dû aux normes sociales et au manque d'éducation financière. Par conséquent, de nombreux besoins bancaires des femmes, que ce soit pour leurs entreprises ou pour elles-mêmes et leurs familles, restent insatisfaits.

Conception de l'étude

L'étude a suivi la même méthodologie que pour OTJ : de nature quantitative, elle a été menée par téléphone avec 271 répondantes, toutes clientes existantes. Comme pour OTJ, le sondage a été co-élaboré et analysé avec leonardo. impact et Oxus Kirghizistan (OKG) pour répondre aux besoins et priorités spécifiques de l'IMF.

Ce que l'étude a révélé

Les services d'OKG génèrent des résultats plutôt positifs. 83% des répondantes ont signalé que leurs revenus se sont améliorés grâce aux services financiers d'OKG. 78% des femmes ont signalé que leur confiance dans leur capacité à prendre des décisions financières de manière indépendante s'est améliorée depuis l'utilisation des services d'OKG. 57% ont signalé une amélioration de leur niveau de préoccupation concernant leurs finances personnelles ou familiales. Cependant, un signal d'alerte est apparu : 11% des clientes ont signalé que leur préoccupation financière s'était aggravée, suggérant un risque potentiel de surendettement.

Des obstacles plutôt faibles à l'accès ont émergé :

6% des répondantes ont signalé avoir rencontré des difficultés pour accéder aux services d'OKG, et 7% ont signalé une pression sociale liée à leur prêt. Les principaux obstacles signalés étaient les canaux numériques, les frais et la distance. Rappelons-le, c'est une étude quantitative de clientes existantes uniquement, le portrait complet des femmes incapables d'accéder aux services d'OKG reste incomplet.

Au-delà de ces résultats, l'étude a mis en évidence des modèles préoccupants qui n'ont pas aussi fortement émergé dans d'autres contextes :

- **Exclusion de la prise de décision financière** : plus d'une femme sur sept a signalé être complètement exclue des décisions concernant l'utilisation de son prêt. Cette tendance est plus prononcée chez les femmes ayant des niveaux d'éducation plus faibles

À propos d'Oxus Kirghizistan

Oxus Kirghizistan (OKG) se distingue sur le marché kirghize par son engagement explicite envers la performance sociale et environnementale. Au cours des huit dernières années, OKG a délibérément augmenté sa part de clientes de 35% à 55% par le biais d'incitations ciblées, d'offres spéciales et de partenariats continus en matière d'éducation financière avec des ONG comme ACTED dans les régions éloignées. La gouvernance est visiblement engagée : un comité ESG dédié surveille les progrès de emprunteuses, de prestation de formation et de taux d'emploi féminin. En mars 26, l'institution sert **9 766 emprunteurs actifs et gère un portefeuille de 12,7 millions d'euros.**

et celles vivant dans les zones rurales. L'ampleur de ce risque a surpris la direction d'OKG, qui l'a inclus dans ses futures priorités.

- **Résilience financière limitée** : 26% des clientes ont indiqué qu'elles auraient du mal de manière significative ou très significative à couvrir une dépense d'urgence. Cela révèle une résilience financière limitée malgré leur accès au prêt.
- **Écart de satisfaction** : le Score de Recommandation Net® (NPS)⁽¹⁾ d'OKG de 26 se situe bien en dessous de l'indice de référence mondial de 60 Decibels de 68 pour les clientes. Cela indique que bien que la confiance dans l'institution persiste, les frictions opérationnelles, particulièrement autour de la transparence des prêts et de la convivialité numérique, endommagent la fidélité.

Les besoins non satisfaits ont été identifiés : 31% des clientes aimeraient recevoir plus de formation en éducation financière. De plus, selon la direction d'OKG, l'étude a mis en évidence un manque de sensibilisation et de compréhension des questions climatiques que l'institution souhaite aborder.

Réponse institutionnelle

Ces conclusions ont incité le Conseil d'Administration d'OKG à créer un plan d'action dédié intégré dans le budget 2026. L'institution s'est engagée à mener une formation du personnel sur la sensibilité de genre et l'engagement respectueux des clientes. Elle augmentera les formations pratiques en éducation financière. Elle pilotera les formations sur les risques climatiques et la résilience agricole, une lacune que l'étude a révélée et que la direction souhaitait aborder. Elle renforcera la communication avec les clientes autour des options de remboursement existantes pour améliorer la transparence et réduire la perception de complexité cachée. Ces interventions abordent directement les frictions opérationnelles et la vulnérabilité que l'étude a exposées.

⁽¹⁾ Le Score de Recommandation Net® (NPS) est une mesure de la satisfaction et de la fidélité des répondants. Le NPS est le pourcentage de [clients/utilisateurs/employés] ayant noté 9 ou 10 (« Promoteurs ») moins le pourcentage de [clients/utilisateurs/employés] ayant noté 0 à 6 (« Détracteurs »). Ceux ayant noté 7 ou 8 sont des « Passifs ». Le NPS est alors calculé comme suit : $NPS = \% \text{ de promoteurs} - \% \text{ de détracteurs}$.

Ouganda : augmenter l'accès tout en traitant les obstacles dans les contextes fragiles

Le contexte du marché

L'Ouganda a fait des progrès substantiels en matière d'inclusion financière des femmes grâce à des initiatives gouvernementales. Pourtant, les obstacles restent aigus. 70% des femmes n'ont pas accès à des titres de propriété de leur terre, ce qui rend difficile la fourniture de garantie lorsque 93,8% des banques exigent des terres ou des bâtiments pour l'approbation du crédit. Seulement 7% des Ougandaises détiennent des comptes bancaires formels. Les femmes sont significativement moins susceptibles que les hommes d'utiliser les plateformes financières numériques et beaucoup plus susceptibles d'avoir besoin d'aide pour ce faire. De plus, les exigences de consentement du conjoint pour les décisions financières persistent dans certains contextes, limitant l'indépendance des femmes.

Conception de l'étude

UGAFODE et GCAF se sont associées à PARS Research pour construire et mener l'étude. L'étude couvrait trois endroits : Nakivale, Kyangwali et Kampala. Elle incluait 672 répondantes et 12 groupes de discussion, toutes des femmes qui étaient soit des clientes actives, dormantes, ou potentielles. De plus, 18 entretiens avec des informateurs clés ont été menés. L'objectif spécifique était d'augmenter le taux de clientes dans le portefeuille d'UGAFODE et d'augmenter l'utilisation réelle des produits et services d'UGAFODE par les femmes. Cela se fera en favorisant la demande et en renforçant l'autonomisation des femmes en s'assurant que ces femmes sont les utilisatrices finales de leurs produits ou services.

Ce que l'étude a révélé : forces et résultats

Les services d'UGAFODE ont produit des résultats positifs concrets. 97% des bénéficiaires de prêts ont signalé un changement positif dans leurs revenus personnels ou familiaux. 95% des utilisatrices de comptes d'épargne ont signalé une amélioration du pouvoir de décision financière. 91% des clientes formées ont signalé une amélioration de l'accès aux services financiers.

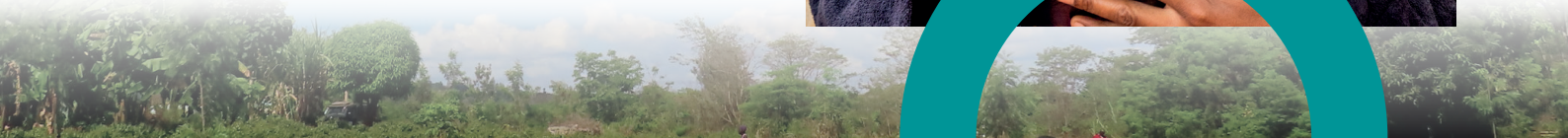
Pourtant, **la vulnérabilité financière persiste** : seulement 56% des clientes signalent être capable de faire face à des dépenses imprévues, révélant une vulnérabilité financière élevée.

L'étude a révélé **des forces opérationnelles claires** : délai de traitement rapide (2-3 jours), produits ciblés pour les clientes (Prêt Smart Woman et Produit SMART Save), présence locale dans les zones d'accueil des réfugiés, et personnel respectueux et multilingue.

À propos d'UGAFODE

UGAFODE a un focus particulier sur les groupes vulnérables : elle sert explicitement à la fois les communautés d'accueil et les populations réfugiées dans les zones d'accueil ougandaises où la propriété foncière est interdite, l'aide humanitaire est en phase de suppression, et l'infrastructure est limitée. UGAFODE a été la première à accepter les biens ménagers comme garantie et à reconnaître formellement les documents d'identité réfugiés. Malgré ce travail novateur, les femmes ne représentent que 34% de la base actuelle de clientes d'UGAFODE, en dessous de la cible de 50% de l'institution. Cependant, UGAFODE démontre un engagement de genre interne fort : les femmes détiennent 44% des postes de gouvernance et 55% des rôles du personnel. Women's World Banking s'est jointe en tant que co-actionnaire majoritaire en 2021 pour renforcer cet engagement. En mars 26, UGAFODE gère **un portefeuille de prêts brut de 32,6 millions d'euros et 20 013 emprunteurs actifs.**

Cependant, l'institution fait face à un paradoxe difficile. Bien que la satisfaction globale soit positive à Kampala (NPS 43%), elle s'effondre dans les zones d'accueil de réfugiés. Kyangwali enregistre un NPS de 17%, et Nakivale chute à -5%. Cette variation géographique signale que le modèle d'UGAFODE, fléchit sous les contraintes opérationnelles de fonctionner dans des contextes fragiles et isolés.



COMPRENDRE LES OBSTACLES

L'étude a identifié six obstacles majeurs qui limitent l'utilisation efficace des services d'UGAFODE par les femmes. Notons que sans comparaison avec les clients hommes, la mesure dans laquelle ces obstacles sont spécifiques aux femmes reste incertaine.

Le manque de liquidités : à Kyangwali, le bureau fonctionne en tant que « centre de vente » sans capacité de gestion de liquidités. Les femmes doivent payer jusqu'à 25 000 UGX (environ 7 \$ USD) en transport pour atteindre la succursale la plus proche disposant de liquidités. Pour un petit prêt, ce coût de transport réduit fortement la valeur d'emprunter. Ce n'est pas un problème de produit ; c'est un problème d'infrastructure.

Interférence domestique : les maris exigent le contrôle des prêts. Les femmes qui résistent peuvent faire face à la violence domestique, poussant nombre d'entre elles vers des groupes d'épargne informels (Associations de prêts d'épargne des villages - VSLAs) pour la « confidentialité » financière.

Friction opérationnelle : les emprunteuses régulières sont frustrées par les processus complets de renouvellement (nouvelles photos, nouveaux documents) à chaque cycle de prêt, malgré des antécédents de remboursement solides. Les pratiques publiques de recouvrement des prêts, telles que l'arrivée du personnel à motocyclette pour reprendre des biens ou photographier les articles ménagers pour la garantie, créent également des sentiments de honte et de peur au sein des communautés. Ces pratiques semblent punitives pour les clientes fidèles.

Adoption numérique faible : les obstacles aux compétences techniques et les frais élevés de la banque mobile dissuadent les femmes, particulièrement dans les zones d'accueil des réfugiés où la sensibilisation aux options USSD reste faible. Les services numériques, destinés à réduire les coûts, créent plutôt des obstacles.

Déductions de frais cachés : les frais statutaires, les primes d'assurance et les commissions réduisent le montant réel du crédit accordé. Les clientes perçoivent cela comme une perte, réduisant la fidélité de la marque et créant de la méfiance envers l'institution.

Calendriers de remboursement rigides : les prêts scolaires sont limités à des cycles de 4 mois ; les prêts agricoles ne s'alignent pas sur les flux de revenus saisonniers. Ce décalage crée une pression financière intense au moment du remboursement.

Populations réfugiées : obstacles cumulatifs et potentiel inexploité

Malgré les travaux novateurs en inclusion financière des réfugiés, les clientes réfugiées d'UGAFODE font face à des contraintes structurelles supplémentaires. Les obstacles spécifiques aux réfugiés incluent la documentation expirée bloquant l'accès au crédit, la crainte que les prêts compromettent les perspectives de réinstallation, et l'isolement géographique qui limite l'interaction avec les agences.

Il en résulte des conclusions particulières : les clientes réfugiées sous-performent les

femmes de la communauté d'accueil sur presque tous les indicateurs. Les réfugiées signalent un changement de revenus légèrement plus faible (96 % vs 99 %), une résilience financière plus faible (50 % vs 63 %), et une satisfaction plus faible (NPS 15 % vs 20 %). La performance la plus faible se produit à Nakivale et Kyangwali.

Ce modèle est frappant parce qu'il va à l'encontre d'une hypothèse courante : si les réfugiés ont moins d'accès aux services financiers en général, on pourrait s'attendre à des résultats supérieurs lorsque l'accès est fourni. Au lieu de cela, les obstacles cumulatifs auxquels ils font face (structurels, institutionnels et personnels) limitent leur capacité à bénéficier pleinement des services des IMF, même quand ils sont disponibles.



Orientations pour les travaux futurs

L'étude a découvert une série de directions potentielles dans l'innovation de produits, les améliorations opérationnelles et l'infrastructure. Ces conclusions positionnent UGAFODE et GCAF pour explorer un partenariat d'assistance technique dédié et structuré qui pourrait tester et augmenter systématiquement les solutions.

L'innovation de produits pourrait inclure des comptes d'épargne secrets qui protègent les fonds du contrôle domestique ou permettre aux économies accumulées de servir comme garantie de prêt plutôt que d'exiger un garant masculin. Des cycles de remboursement adaptés, alignant les conditions de prêt aux flux de revenus saisonniers pour les agricultrices, ou offrir des périodes de grâce lors de diminution des revenus, pourraient faciliter le décalage calendaire qui crée actuellement une pression de remboursement. Les améliorations opérationnelles pourraient impliquer la simplification du renouvellement des prêts pour les clientes fidèles, la conversion de Kyangwali en une agence entièrement fonctionnelle avec capacité de gestion de la liquidité, ou la formation du personnel dans les approches de recouvrement qui préservent la dignité des clientes.

Ce que nous disent ces études : des modèles communs dans les 3 marchés

À travers le Tadjikistan, le Kirghizistan et l'Ouganda, trois conclusions cohérentes ont émergé.

Les services des IMF augmentent les revenus, renforcent la confiance financière et réduisent l'inquiétude financière. La plupart des clientes signalent une amélioration de la qualité de vie. Pourtant, ce progrès n'est pas uniforme : les résultats varient selon la géographie, le profil de la cliente et la capacité opérationnelle de l'IMF.

Les services non financiers sont un multiplicateur de résultats. Les clientes demandent des services au-delà du crédit seul, épargne, assurance, formation et support commercial. Les produits financiers seuls sont insuffisants ; les clientes ont besoin de support complet.

La résilience financière reste un défi. Même lorsque les revenus s'améliorent, les IMF servent des populations vulnérables. Le fardeau de remboursement et la protection des clientes restent des préoccupations à l'échelle du secteur. Lorsque des chocs économiques surviennent, de nombreuses clientes n'ont pas de coussin pour les absorber. Ce modèle révèle que les mesures de succès des IMF, le volume de prêts, le nombre de clientes, la croissance des revenus, masquent la fragilité sous-jacente. Aborder la réelle résilience financière nécessite d'aller au-delà de l'accès pour s'assurer que les clientes disposent de systèmes de support adéquats, de fonds d'urgence et de contrôle sur leurs finances.

L'interférence domestique et l'exclusion de la prise de décision financière persistent. Cet obstacle a émergé dans les trois contextes, bien qu'avec une intensité variée. Bien que les IMF puissent redéfinir les produits et opérations pour atténuer ces dynamiques, résoudre le contrôle domestique des finances nécessite des partenariats multi-sectoriels,

connectant les services financiers avec la protection de genre, l'engagement communautaire et le support de gouvernance locale qui dépassent la portée institutionnelle.

Leçons apprises et perspectives

Écouter les partenaires est un catalyseur pour l'action. Engager les partenaires des IMF à travers des études dédiées est une façon efficace d'entamer des conversations stratégiques. Ces études ont déjà mené à des plans d'action concrets avec deux des trois institutions. Cela démontre que la preuve du terrain, lorsqu'elle est partagée de manière transparente, peut conduire le changement institutionnel.

La conception d'étude importe. Une limitation clé de ces études est leur focus sur les clientes existantes. Les approches quantitatives uniquement capturent certains modèles mais en manquent d'autres en raison d'un biais clair. Aucune comparaison avec les clients hommes limite la capacité à isoler les spécificités liées aux femmes. Des études à plus grande échelle combinant les méthodes quantitatives et qualitatives fourniraient une perspective plus riche, bien que de telles études nécessitent significativement plus de ressources.

Intégrer l'assistance technique à la programmation. Les études futures se concentreront sur des sujets comme la finance climatique à travers un objectif de genre. Lorsque cela sera possible, elles seront intégrées dans des projets complets d'assistance technique afin que les conclusions ne mènent pas seulement à des recommandations mais à des plans d'action concrets à mettre en place. Cette approche transforme la preuve en impact durable.

GCAF reste engagée à soutenir ses partenaires dans la traduction de ces apprentissages en pratique, s'assurant que l'inclusion financière des femmes devienne à la fois accessible et véritablement émancipatrice.

À propos de la Fondation Grameen Crédit Agricole

Créée en 2008 à l'initiative conjointe du groupe Crédit Agricole, de la Grameen Trust et du professeur Muhammad Yunus, lauréat du prix Nobel de la paix, la Fondation Grameen Crédit Agricole participe à la lutte contre la pauvreté par l'inclusion financière, en se concentrant principalement sur les femmes. La Fondation apporte un soutien à long terme à ses partenaires sur le terrain, afin de financer leurs besoins en matière de développement et d'adaptation. La FGCA combine investissements financiers et assistance technique pour atteindre les populations vulnérables mal desservies.



**FONDATION GRAMEEN
CRÉDIT AGRICOLE**

Microfinance & Social Business

