

# Developing Behaviorally-Informed, Demand-Driven Digital Services for MSEs in Colombia- French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

## Résumé

Développer des services numériques informés par le comportement peut booster la croissance des micro et petites entreprises (MPE) en Colombie, en répondant à des défis comme la volatilité des revenus.

## Points forts

-  Collaboration : Des partenaires de renom s'unissent pour relever les défis des MPE en Colombie.
-  Numérisation : Mettre l'accent sur la surmontée des obstacles aux services financiers numériques pour les MPE.
-  Solutions sur mesure : Les prestataires de services financiers doivent répondre aux besoins uniques des MPE.
-  Impact économique : Les MPE contribuent de manière significative à l'emploi et au PIB en Colombie.
-  Volatilité des revenus : Une forte variabilité des revenus limite l'accès des MPE aux services financiers formels.
-  Stratégies innovantes : De nouvelles approches pour la conception de produits peuvent améliorer l'inclusion financière.
-  Effort intersectoriel : La collaboration entre les secteurs public, privé et social est essentielle.

## Aperçus clés

-  Comprendre les besoins des MPE : Reconnaître la diversité et les défis spécifiques des micro et petites entreprises permet de proposer des services adaptés qui répondent mieux à leurs situations uniques. En identifiant des profils spécifiques de MPE, les prestataires de services financiers peuvent créer des solutions ciblées qui améliorent l'accessibilité et l'utilisabilité.
-  Volatilité des revenus : Les fluctuations de revenus importantes rencontrées par les MPE créent des barrières à la stabilité financière et à l'accès aux services formels. Cette volatilité nécessite des produits financiers innovants qui offrent flexibilité et soutien pour aider les entreprises à gérer efficacement leur trésorerie.

-  Accès aux services financiers : Beaucoup de MPE dépendent du prêt informel en raison d'un manque d'historique de crédit et d'un accès insuffisant aux services financiers formels. Comblar ces lacunes par un meilleur partage des données et un alignement des produits peut améliorer leur santé financière et leur sécurité.
-  Outils numériques pour la croissance : Mettre en place des solutions numériques peut augmenter la productivité et la sécurité financière des MPE. La formation et le soutien sont essentiels pour encourager l'adoption de ces outils, conduisant à de meilleurs résultats commerciaux.
-  Insights comportementaux : Comprendre les défis comportementaux associés à la volatilité des revenus peut éclairer la conception de produits financiers. Cette approche vise à réduire la charge cognitive et à simplifier la prise de décision pour les entrepreneurs.
-  Partenariats pour l'impact : Les efforts collaboratifs entre divers secteurs peuvent créer un écosystème de soutien pour les MPE. En travaillant ensemble, les parties prenantes peuvent tirer parti de leurs forces pour améliorer l'inclusion financière et promouvoir une croissance économique durable.
-  Innovation dans la conception de produits : Les prestataires de services financiers doivent repenser la manière dont ils conçoivent des produits pour les MPE, en se concentrant sur des approches centrées sur l'utilisateur qui privilégient la flexibilité et s'alignent sur les réalités de leurs opérations. Cela peut conduire à une adoption accrue et à de meilleurs résultats financiers pour les petites entreprises.

## Transcript

00:16

Salut tout le monde, et un grand merci d'être présent à cette session. Je suis ravi de vous présenter notre séance d'aujourd'hui intitulée "Développer des services numériques orientés par la demande et informés par le comportement pour les PME en Colombie". Dans cette session, nous sommes contents de rassembler un groupe de partenaires et d'intervenants de choix qui ont travaillé ensemble pour identifier des stratégies innovantes afin de relever un défi clé : favoriser le développement et la croissance des micro et petites entreprises.

00:53

"Colombie, notre session est divisée en trois parties. Dans la première partie, on va partager les leçons clés et les défis que nous avons tous identifiés ensemble avec nos partenaires et les intervenants d'aujourd'hui, à travers diverses études et interventions en

Colombie et en Amérique Latine. On va se concentrer spécifiquement sur comment les micro et petites entreprises peuvent mieux surmonter les obstacles liés à la digitalisation, y compris l'utilisation des services financiers numériques. Dans la deuxième partie, on discutera brièvement des besoins spécifiques que nous avons identifiés."

01:29

pour les prestataires de services financiers qui proposent des produits et services spécifiquement adaptés aux petites et moyennes entreprises. On va aussi voir comment la volatilité des revenus, qui est un facteur majeur dans le développement de leurs activités, entraîne souvent leur exclusion des services financiers formels et limite leur accès aux solutions numériques. Enfin, on va présenter une solution à ces défis qui représente un vrai pas en avant pour favoriser l'inclusion numérique et financière des petites et moyennes entreprises.

02:04

Entreprises en Colombie, pour cette session, j'ai l'honneur de vous présenter nos intervenants. Nous aurons Ver Ciletti, directrice pays chez Foundation Capital, Hans Frech La Rosa, chercheur au Common Sense Lab de l'Université Duke, Luz Gomez, vice-président au MasterCard Center for Inclusive Growth, et moi-même, Luz Magdalena Salas, vice-présidente d'Anso. Sans plus tarder, commençons avec Veruschka. Je te passe la parole, pourrais-tu partager ton écran, s'il te plaît ? Merci, désolé Veruschka, pourrais-tu...

02:56

"Augmentez le volume, on a du mal à écouter votre audio. Vous m'entendez maintenant ? Oui, c'est mieux, merci. D'accord, parfait. Donc, si on peut passer à la suite, on va parler des défis de la digitalisation ainsi que des leçons d'un projet qu'on a mis en place. La suite, s'il vous plaît. Alors, en Colombie, les micro et petites entreprises représentent environ 99 % de toutes les entreprises. Elles génèrent plus de 70 % de l'emploi national et contribuent à 40 % du produit intérieur brut. Malgré ça..."

03:42

Une contribution importante à l'économie nationale selon l'indice multidimensionnel de la robustesse des micro-entreprises. Seulement 32 % des micro et petites entreprises sont considérées comme robustes. Cela s'explique par plusieurs défis qu'elles rencontrent, qui limitent leur croissance et leur robustesse, comme par exemple l'accès limité au crédit et à des ressources humaines adéquates. Il y a aussi une forte volatilité des revenus qui complique la gestion de la liquidité, sans oublier des pratiques comptables pas toujours adéquates, car la majorité d'entre elles ne tiennent pas une comptabilité correcte.

04:15

Ils tiennent généralement leurs comptes financiers manuellement, ce qui complique l'accès au crédit. Il y a aussi des transactions informelles dans leur milieu de travail, des faiblesses dans leurs stratégies marketing et leurs canaux de vente, et enfin, un faible niveau de numérisation des entreprises. La plupart de ces défis pourraient être surmontés simplement en encourageant la numérisation des micro et petites entreprises. Il y a également des problèmes liés à l'accès à des services financiers adéquats et aux prochaines étapes, parce que la numérisation.

04:57

facilite l'accès à de nouveaux clients et à de nouveaux marchés, et ça facilite aussi l'accès à de nouveaux fournisseurs qui peuvent proposer de meilleures conditions. Ça permet d'avoir un meilleur contrôle sur les stocks, les ressources humaines et surtout sur les finances, ce qui peut à son tour faciliter l'accès au crédit. En plus, la digitalisation facilite l'accès à des sources de financement innovantes qui offrent de meilleures conditions, surtout maintenant que l'industrie fintech évolue en permanence. En tenant compte de tout ça, passons à la suite.

05:32

Merci à la fondation Capital pour le soutien du Centre MasterCard pour la croissance inclusive, qui a développé l'initiative Digital. C'est une initiative qui vise à faciliter l'accès et l'utilisation des outils numériques par les micro et petites entreprises, ce qui les aide à augmenter leur productivité, contribuer à la relance économique et améliorer leur santé financière et leur sécurité. Ce programme a été mis en place en Colombie et au Mexique entre 2020 et 2023, et il a obtenu des résultats remarquables. Rien qu'en Colombie, nous avons réussi à toucher 36 000 entrepreneurs.

06:12

Nous avons eu accès à plus de 70 outils numériques triés sur le volet qui étaient pertinents pour leurs entreprises, et 7 700 d'entre eux ont commencé à utiliser des outils numériques au quotidien. À la fin du programme, 87 % des participants utilisaient des portefeuilles mobiles et 54 % d'entre eux s'en servaient pour recevoir des paiements, ce qui facilite le suivi des transactions commerciales. Près de 40 % gardaient leurs comptes dans un système numérique, ce qui facilite sûrement l'accès au crédit dans de meilleures conditions. Mais maintenant, comment avons-nous réussi à atteindre cela ?

06:58

d'abord, quels ont été les facteurs clés de succès qui nous ont permis d'atteindre ces résultats ? Tout d'abord, proposer une large gamme de solutions numériques capables de répondre à la diversité des besoins des micro et petites entreprises, selon différentes caractéristiques comme l'âge de l'entreprise, l'emplacement, la maturité, entre autres. Il fallait aussi fournir des informations concrètes et pratiques sur ces solutions pour qu'elles soient efficaces et faciles à adopter. Un autre facteur de succès a été l'utilisation d'une technologie de pointe tout en gardant un contact humain.

07:40

Stratégie pour encourager l'adoption de solutions numériques chez les entrepreneurs : on a combiné l'utilisation de plusieurs canaux numériques avec un soutien personnalisé sur le terrain. Parmi les canaux numériques, on a d'abord les réseaux sociaux, notamment une communauté Facebook appelée "Développer mon entreprise", où on partage des infos pratiques sur les solutions numériques adaptées aux entreprises et comment les utiliser, ainsi que des conseils utiles pour leur croissance. On utilise aussi des connecteurs.

08:15

C'est un chatport développé par Found Capital qui fonctionne, euh, désolé, où on a aussi fourni des infos similaires sur des solutions numériques. On a aussi utilisé, euh, Red Noles, une plateforme web développée par F Capital qui fait un peu office de triage des solutions numériques pour les micro et petites entreprises. Ça permet aux utilisateurs d'accéder facilement à des solutions numériques qui répondent à des besoins spécifiques dans des domaines comme les services financiers, les fournisseurs, etc., en tenant compte aussi de leur localisation. Euh, un soutien personnalisé a été proposé.

08:55

d'un côté, on a surtout eu l'aide de notre ambassadeur digital, qui sont des leaders locaux ayant appris à leurs pairs quels outils numériques pouvaient être utiles pour les entreprises et comment les utiliser. On a aussi collaboré avec des partenaires du secteur public et privé, ainsi que des agences de coopération internationale qui travaillaient déjà avec des micro et petites entreprises, et qui nous ont aidés à encourager l'adoption des outils numériques parmi les participants de leurs programmes. Voilà, c'est tout ce qu'on a appris.

09:34

Nous nous réunissons à travers ce programme pour établir les bases d'une nouvelle initiative que nous venons de lancer et que Luis Gomez vous présentera dans quelques minutes. Je passe la parole à L Salas. Merci, merci beaucoup Veruschka. Je suis vraiment

ravi et excité de pouvoir partager certains des résultats de cette étude, l'étude des Petites Entreprises, ainsi que les principaux défis que nous avons rencontrés. Mais d'abord, laissez-moi vous dire que ces résultats, cette étude...

10:18

Le projet était une initiative de recherche mondiale importante, dirigée par l'initiative d'accès financier de NYU. Comme je le disais, l'objectif de l'étude est de comprendre les réalités financières des petites entreprises en Colombie et dans d'autres pays, bien sûr, mais la Colombie faisait partie des sept pays inclus dans l'échantillon de l'étude. L'idée était de cerner les principales barrières auxquelles les petites entreprises dans ces pays sont confrontées pour se développer, comme vous, dans le public, pouvez l'imaginer.

10:52

L'un des principaux obstacles à la croissance de ce type d'entreprises, c'est l'accès au financement. Ce qu'on aimerait faire, c'est apprendre des résultats de l'étude pour mieux comprendre la réalité financière de ces petites entreprises. En comprenant mieux ces réalités, on pourra mieux cibler les lacunes en matière d'inclusion financière. Laissez-moi vous donner un peu plus d'infos sur l'étude des petites entreprises, comme je l'ai dit, c'était à l'échelle mondiale.

11:29

Cette initiative vise à donner un aperçu de la vie financière des petites entreprises. Comme je l'ai mentionné, l'idée de départ était d'améliorer la capacité de croissance de ces entreprises en Colombie et dans d'autres pays, grâce à des outils numériques adaptés à leurs besoins spécifiques. Ce qu'on va apprendre, ou ce que cette étude apporte au projet qu'on expliquera plus tard, c'est que l'information est un facteur clé pour réduire ou combler l'écart entre l'offre et la demande.

12:04

Des petites entreprises, mais comme je l'ai dit tout à l'heure, c'était une étude menée dans sept pays, dont la Colombie. On a examiné la vie financière de près de 800 entreprises dans ces sept pays. Ce que l'étude sur les petites entreprises fait, c'est rassembler des données financières détaillées chaque semaine sur ces entreprises. Alors, sur cette diapositive, ce que je veux vous montrer, c'est qu'en Colombie, en particulier, je pense que je ne vous l'ai pas montré ici, mais on a les infos : on avait environ 122.

12:45

Les données qu'on a collectées en Colombie vont de mai 2021 à mai 2022. On a visité ces entreprises chaque semaine et on a récolté des infos pas seulement sur leur situation financière, mais aussi sur leurs relations avec les employés, la concurrence, les fournisseurs, etc. Toutes ces infos nous ont aidés à comprendre les principaux défis pour se développer. L'une des premières choses qu'on a remarquées, c'est la forte volatilité des flux de trésorerie de ces entreprises. Ces images ou ces graphes vous montrent ça.

13:23

Dans ces situations, on capte ici les revenus et les dépenses, et on a aussi calculé les marges opérationnelles de ces entreprises sur une année d'informations recueillies. Ce qu'on observe ici dans ces deux types d'entreprises, c'est que les sociétés connaissent une forte volatilité dans leurs revenus et leurs dépenses, surtout dans les revenus et bien sûr dans leurs marges opérationnelles. On pense que c'est un des points clés, car ces entreprises subissent des variations significatives.

14:04

La volatilité des revenus affecte leurs décisions quotidiennes, et cette incertitude rend difficile pour ces entreprises de respecter constamment leurs obligations financières. C'est l'un des principaux défis auxquels nous essayons de faire face dans ce projet. On a aussi commencé à étudier quel type d'investissements ils ont et quel type ils devraient envisager.

14:42

Expérience avec des services financiers formels ou des prêts et ce qu'ils font quand ils ont besoin de financement, quelle est l'utilisation de ces fonds et d'où viennent ces fonds. Ce qu'on observe dans cette étude et dans d'autres, c'est que leurs investissements, ce qu'ils appellent investissement ou l'utilisation des prêts, servent principalement à acheter des matières premières et du capital de fonctionnement. Donc, dans plus de 80 % des cas, ils utilisent leurs fonds pour financer le capital de travail, tandis que les investissements en capital, ce type d'utilisation...

15:14

Des fonds ou des ressources qui leur permettent de se développer et d'augmenter leur productivité ne sont pas vraiment le besoin le plus fréquent en matière de capital. Quand ils se retrouvent dans des situations où ils ont besoin de fonds de roulement ou d'investissements, on constate qu'à 80% du temps, ils se tournent vers des prêts informels, alors que seulement 20% passent par des prêts formels. Cependant, cette situation change un peu quand ils utilisent les fonds pour du capital.

15:51

L'investissement dans lequel 60 % des cas utilisent du prêt informel et pour un pourcentage des cas, ça va vers des produits financiers formels. Ça explique clairement le grand écart qu'on observe. Vous, en tant qu'experts en inclusion financière, vous êtes sûrement au courant de ce gros fossé entre l'offre et la demande. Maintenant, laissez-moi vous décrire trois des principales implications ou effets de cette volatilité des revenus. Dans cette étude, on constate que la volatilité des revenus peut...

16:34

Cela amène les entrepreneurs à douter de leur capacité à respecter les paiements réguliers, et c'est l'une des principales craintes qui les empêche d'accéder au secteur financier formel ou de demander des prêts aux prestataires de services financiers. En particulier, cette peur de ne pas pouvoir respecter les délais de paiement est très présente, et nous en parlons à la fois de manière quantitative et qualitative dans l'étude, surtout pendant ces périodes, si tu te souviens.

17:15

Le graphique que j'ai montré avant, pendant ces périodes où leurs revenus étaient bas, euh, mais une autre raison, c'est que, euh, je vais vous montrer quelques informations supplémentaires dans une seconde, mais, euh, étant donné la forte volatilité qu'ils subissent, la priorité se concentre souvent sur le maintien de la stabilité. Non, ils doivent couvrir leurs dépenses quotidiennes, ils doivent stabiliser leurs entreprises avant même de penser à investir pour croître ou augmenter leur productivité. Donc, ça, c'est la deuxième raison.

17:55

L'implication de cette forte volatilité, c'est que les décisions quotidiennes sont souvent axées sur le maintien ou la stabilisation de l'entreprise. C'est aussi une autre implication importante de cette forte volatilité. Enfin, comme j'essaie d'expliquer avec ce graphique à droite de la diapositive, quand ils ont besoin de financement, ce qu'ils font généralement, c'est que leurs besoins sont liés au fonds de roulement, comme je l'ai dit, et leur principale source de...

18:32

C'est du prêt informel, donc ça crée un écart important, comme je l'ai déjà dit, entre l'offre de services financiers et la demande d'options accessibles et flexibles. Laissez-moi juste aborder ce mot "flexibilité". C'est quelque chose qu'ils recherchent. La flexibilité est

essentielle pour les micro et petites entreprises qui traversent des périodes de forte volatilité, afin de stabiliser leur activité et de croître. Et il y a un autre aspect à considérer.

19:08

L'information et la découverte clé de notre étude est que H est une question parce qu'on a demandé aux entrepreneurs quelles étaient leurs aspirations à court et moyen terme. Ce qu'on constate, c'est qu'ils privilégient généralement la stabilité plutôt que la croissance. Si on regarde ça, 58 % des entreprises, au moins en Colombie, mettent la stabilité avant la croissance, tandis que seulement 42 % d'entre elles mentionnent que leur principale aspiration est de croître en profit ou en nombre de produits vendus, ou de se diversifier.

19:49

des produits ou d'augmenter le nombre de lieux pour leurs entreprises ou employés, etc. mais ce n'est pas leur principal défi. Donc, le principal, en particulier en Colombie, quand on combine ces deux raisons, la croissance et l'instabilité, 73 % des petites entreprises y répondent. Enfin, ce qu'on fait avec les données de l'étude, c'est construire ces profils, et pourquoi on pense que c'est important, et que cela va être une source d'analyse importante pour ce projet. L'idée, c'est que...

20:28

On doit répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises. Pour ça, on a identifié cinq profils distincts basés sur leur comportement et les défis qu'elles rencontrent en matière de digitalisation, d'accès au crédit, de formalisation, etc. Donc, on a défini ces cinq profils : un opérateur à faible risque ou un entrepreneur émergent qui est prêt à se lancer dans la digitalisation mais qui est encore à la traîne dans l'utilisation des produits financiers ou non financiers, une personne résiliente et adaptable.

21:05

Un entrepreneur traditionnel qui a le potentiel de se digitaliser, donc il commence déjà à utiliser des produits ou des services numériques, mais a encore besoin d'aide pour les utiliser. Puis il y a l'innovateur numérique, qui est un entrepreneur avec plus d'expérience dans la digitalisation. Et pourquoi on pense que c'est important, comme je l'ai dit avant, c'est que le monde des petites et moyennes entreprises, dans des pays comme la Colombie, mais aussi globalement, est complètement différent et évolue dans des univers distincts.

21:44

Différents défis et comportements, et on est convaincus qu'il faut comprendre ces profils pour permettre aux prestataires de services financiers de concevoir des solutions sur mesure qui répondent aux différences uniques et aux besoins spécifiques de chaque groupe. On pense qu'en identifiant et en séparant les besoins, on peut vraiment booster l'économie numérique des petites et moyennes entreprises en Colombie. Donc, avec ces résultats principaux, je...

22:23

Je voudrais accueillir Hans Fred L Roa pour qu'il parle un peu de son expérience au Common Sense Lab en sciences comportementales et de la manière dont cela répond aux défis de la volatilité des revenus pour les petites et moyennes entreprises. Merci beaucoup, Hans, pour avoir présenté certains des résultats des W Diaries et pour avoir parlé des conclusions de l'expérience numérique. Comme L l'a mentionné au début, l'objectif de cette initiative Drive Columbia est de collaborer et de travailler ensemble.

23:01

différents types d'organisations avec des approches et des cadres variés qui peuvent se compléter et aider à relever les défis auxquels sont confrontés les MC. Ce qu'on apporte du Common Sense Lab de l'université de Duuk, c'est une approche en sciences comportementales sur la volatilité des revenus. Vous avez sûrement déjà pensé à comment les revenus de ces petites entreprises fluctuent d'un mois à l'autre, avec des hausses de revenus et des baisses de dépenses, il y a beaucoup de changements.

23:31

D'un mois à l'autre, d'une semaine à l'autre, et si on passe à la suite, ce qu'on trouve dans la littérature et la recherche, c'est que la volatilité représente aussi un défi comportemental. Cette volatilité a des implications sur la prise de décision pour les gens qui la vivent et peut aussi influencer les décisions financières qu'ils prennent, et au final, leur bien-être financier, leur résilience et leur stabilité. Comme L l'a mentionné, une des premières choses qu'on constate, c'est...

24:01

Des recherches sur l'incertitude en général et spécifiquement sur la relativité des revenus ont montré que quand les gens font face à une volatilité de leurs revenus, ça réduit leur perception de contrôle et de prévisibilité. On a moins l'impression de maîtriser nos finances, notre budget, et on est moins à même de prévoir combien on va gagner le mois prochain ou quelles seront nos dépenses. Du coup, ça complique vachement les choses pour prendre des décisions de planification ou liées aux affaires.

24:33

Les ménages à faible revenu et les petites entreprises font face à ces défis. Ce que les recherches montrent sur leur comportement, c'est qu'ils ont tendance à faire plus de dépenses à court terme et à se concentrer sur des problèmes immédiats. Ils sont plus susceptibles de se focaliser sur des solutions pour des problèmes spécifiques qui se posent dans le mois qui suit, et moins enclins à faire des plans ou à prendre des décisions qui les avantageraient sur le long terme. En plus, ils mettent également moins d'argent de côté, donc ils ont beaucoup moins d'économies.

25:03

Il est plus probable qu'ils dépensent cet argent rapidement, qu'ils le mettent en investissement à court terme, mais c'est moins probable qu'ils aient de l'argent de côté, même si ça pourrait leur être utile d'avoir un petit coussin pour éviter des hauts et des bas à l'avenir. Le deuxième point qu'on a trouvé dans la recherche, c'est qu'une des caractéristiques de la volatilité des revenus, ou une des causes de cette volatilité, ce sont les chocs financiers, et on est tous un peu exposés à ça.

25:32

et vulnérables à différents chocs financiers, que ce soit une perte de revenus. Beaucoup de ces petites entreprises ont subi cette perte de revenus, par exemple pendant la pandémie, où elles ont dû fermer. Les gens consommaient moins et sortaient moins, ce qui a provoqué un choc naturel pour les petites entreprises. Tout à coup, leurs revenus, déjà fragiles, ont chuté, et elles ont dû gérer ces situations, comme une machine qui tombe en panne ou une coupure de courant.

26:02

et ça provoque un choc de dépenses qui fait qu'il faut trouver de l'argent pour y faire face. Comme L l'a mentionné auparavant dans les journaux, ces chocs de dépenses et ces besoins en capital mènent souvent à des fournisseurs de capital plus informels et à des options plus formelles, ce qui engendre un autre ensemble de défis. D'un point de vue comportemental, ce qui se passe, c'est que ces chocs financiers peuvent déclencher ce qu'on appelle un état d'esprit de rareté. L'état d'esprit de rareté, c'est un moment où on a une ressource particulière qu'on sent limitée.

26:33

Les cicatrices attirent notre attention et mobilisent toute notre capacité cognitive pour résoudre ce problème de ressources rares, que ce soit de l'argent, du temps ou de l'espace. Ça a des avantages et des inconvénients. L'avantage, c'est qu'en se concentrant

sur cette ressource rare, on a de grandes chances de trouver une solution. Mais le revers de la médaille, c'est qu'en se focalisant uniquement là-dessus, on risque de négliger d'autres choses.

27:02

Quand on se concentre trop sur une chose, on finit par négliger tout ce qui se passe autour. On ne pense pas vraiment à long terme ni à l'avenir parce qu'on est trop occupé à résoudre le problème immédiat. Du coup, en matière de comportements financiers et de santé financière, les gens sont beaucoup plus enclins à prendre des risques plus élevés, surtout pour éviter des pertes.

27:27

Comme n'importe quel impact négatif sur leur entreprise, ils sont aussi plus susceptibles de... euh... s'y retrouver. Une des raisons, c'est qu'ils pourraient être plus enclins à prendre des prêts qui sont plus chers mais plus accessibles à court terme. En gros, ils ont beaucoup moins de friction, mais ça leur coûte aussi plus à long terme. Et finalement, tout ça peut aussi avoir des répercussions sur d'autres aspects de leur business et de leur vie financière. Et enfin, un autre élément qu'on a découvert, c'est que...

27:59

Cette volatilité des revenus est liée à l'inquiétude financière. Les gens qui vivent des fluctuations de revenus, qui ont du mal à prévoir leurs revenus et qui se sentent moins en contrôle de leurs finances, sont plus susceptibles de s'inquiéter de ce qui va se passer. Cela a aussi un impact sur leur santé. Des études montrent que lorsque la volatilité des revenus augmente ou que ces changements sont plus soudains, les gens s'inquiètent davantage, ce qui entraîne des problèmes de sommeil, plus de stress et d'autres soucis connexes.

28:31

Les problèmes de santé liés à la réduction des congés augmentent l'anxiété et le stress, ce qui peut finir par coûter encore plus cher. Par exemple, un entrepreneur doit sortir de son activité pour se remettre d'un problème de santé particulier, et ça crée un cercle vicieux qui complique la gestion de ses défis et l'atteinte de la stabilité. Donc, si tu as besoin de passer à la suite, on a aussi remarqué qu'il y a une opportunité de s'attaquer à ces défis.

29:07

J'ai bossé ces dernières années avec des travailleurs indépendants, des petites entreprises et des entrepreneurs. Ce qu'on remarque, c'est qu'il y a une opportunité de changer la

manière dont les produits et services que ces petites boîtes utilisent peuvent les aider à mieux gérer leurs problèmes et à surmonter certaines barrières comportementales dont j'ai parlé. On sait que les organisations finales, et on l'a vu en travaillant avec plusieurs d'entre elles dans la région, apprécient des solutions qui apportent des bénéfices.

29:33

leurs utilisateurs et sont en phase avec leurs objectifs commerciaux, donc nous avons une occasion unique d'identifier ces points de convergence entre ce qui va aider et continuer à améliorer la volatilité des revenus des petites entreprises et leurs défis financiers, tout en offrant une solution commerciale durable pour les organisations, afin qu'elles puissent continuer à fonctionner, se développer et maximiser leur impact. Nous savons aussi que les PME sont diverses et dynamiques, comme on l'a mentionné avec tous ces différents profils identifiés pour les petites entreprises.

30:04

Comprendre que l'hétérogénéité dans une région aussi diverse et unique que l'Amérique latine est aussi une occasion de voir comment on peut adapter et différencier les solutions légales pour qu'elles profitent encore mieux aux MSS. Et enfin, un des grands avantages de cette initiative, c'est qu'en travaillant avec plusieurs parties prenantes, que ce soit les organisations présentes sur ce panel ou des organisations locales, des institutions financières, des associations, on veut que ce soit une opportunité de créer des réseaux et de continuer à avoir un impact.

30:37

MSS à long terme, et le principal changement qu'on veut apporter du point de vue du laboratoire de bon sens, c'est qu'on souhaite que ce soit une occasion de passer d'une approche traditionnelle, qui consiste à donner plus d'infos pour aider les gens à faire face à leurs problèmes financiers, à quelque chose de différent. On sait que les MSC ont déjà du mal à se concentrer, manquent de temps et font face à plusieurs défis, donc on veut passer de l'information à un vrai changement.

31:11

le contexte dans lequel ils évoluent, et ça se traduit directement, si on se permet de le dire plus librement, par la conception de meilleurs produits et services financiers qui peuvent simplifier les choses et les rendre plus faciles, mais aussi meilleurs pour que les MSS puissent gérer ces différents défis financiers qu'ils rencontrent. Et si on passe à la diapositive suivante, je voudrais juste vous montrer deux exemples de comment on a fait

ça avant avec d'autres organisations dans la région, pour vous donner une idée de l'impact que cette approche peut avoir et ce que cela peut apporter.

31:43

Il y a des opportunités quand on travaille avec des organisations financières, donc on peut en gros diviser ce redesign et cette innovation en solutions financières en plusieurs grandes catégories. Il y a une chance d'améliorer ce que font déjà ces organisations. Dans le premier exemple, celui à gauche avec Mercado Libre, on a retravaillé certaines communications qu'ils utilisaient avec leurs utilisateurs de micro et petites entreprises pour faciliter l'accès à des services abordables et de meilleure qualité.

32:14

Des solutions de crédit percutantes en reliant plusieurs sources de financement qu'ils ont, ce qui donne à Mercado Libre plus de visibilité sur la vie financière des MSS, afin d'améliorer l'accès au crédit en affinant le profil de risque. La seule chose qu'on a changée dans ce scénario précis, c'est qu'on a limité les communications pour souligner que les MSC étaient presque prêts à finaliser la mise en place d'un compte supplémentaire. C'est ce qu'on appelle un biais de complétion, quand on est très...

32:46

Près de finir quelque chose, on fait un effort supplémentaire et on ressent beaucoup plus l'urgence de finaliser ce projet. En parlant des communications de cette manière, on a réussi à faire en sorte que les MSC relient un compte supplémentaire, ce qui a donné à Mar une meilleure visibilité sur ses finances et, finalement, lui a permis d'accéder à des crédits qui pourraient l'aider à mieux gérer son entreprise. Ce changement dans le message a presque doublé l'effet qu'un message traditionnel aurait eu, tout ça à un coût très bas pour l'organisation.

33:18

C'est un peu comme avoir un impact sur le nombre de petites entreprises qui ont aussi eu accès à une source de financement supplémentaire. D'un autre côté, avec Gliber, qui est une boîte au Chili qui travaille surtout avec des travailleurs indépendants, ce qu'on a fait, c'est qu'on a conçu une nouvelle fonctionnalité qu'ils avaient repérée pour aider leurs utilisateurs à économiser davantage. Du coup, les utilisateurs avaient accès à un compte digital via G, ils pouvaient recevoir leur salaire et faire des paiements dans un seul compte digital. C'était super simple et sans frais.

33:47

Les utilisateurs se sont rendu compte qu'ils n'avaient pas vraiment l'opportunité d'économiser. Une des leçons qu'on a retenues, c'est que séparer les fonds dans différents comptes peut aider les gens à mieux épargner. Du coup, on a créé un nouveau pot d'épargne lié au même compte, sans frais, super facile à utiliser : il suffit de transférer de l'argent d'un compte à l'autre en les séparant et en les associant à différents objectifs d'épargne. C'est la solution la plus efficace qu'on a conçue et testée.

34:15

Au lieu de donner aux gens la possibilité de créer leur propre compte d'épargne, on a décidé de leur proposer directement un compte d'épargne par défaut. Ce qu'on a remarqué, c'est que ça a presque doublé le pourcentage d'utilisateurs qui avaient accès à ce compte et qui ont fini par l'utiliser. Donc, en gros, de petites interventions basées sur des études de comportement, comme activer une fonctionnalité par défaut au lieu de demander aux utilisateurs de faire une étape supplémentaire, ça a vraiment fait la différence.

34:46

Pour créer ça, on peut augmenter l'utilisation de ces fonctionnalités qui peuvent finalement les aider à mieux gérer leurs revenus, et c'est ce qu'on veut faire dans le cadre de Strife. Avec Behal Sence, on veut identifier les opportunités pour améliorer et repenser certaines de ces solutions financières, afin qu'elles profitent davantage à MSS. Et là, je pense que Luc va maintenant nous parler de quelques besoins spécifiques qu'on a identifiés et comment on prévoit de s'attaquer à tout ça. Super, merci !

35:18

Vas-y, merci beaucoup. Bon, d'abord, je tiens à remercier nos partenaires pour partager ces précieuses idées. Alors, Lose, tu avais quelques diapos de plus à nous montrer avant qu'on avance ? Oui, parfait ! Juste un petit mot pour expliquer quels sont les besoins spécifiques, parce que, comme Hans, Veruschka et moi l'avons présenté dans les résultats des études, on a des défis différents, mais on aimerait attirer votre attention sur deux points.

35:54

des défis particuliers pour les prestataires de services financiers. On constate qu'on a, je veux dire, on a découvert une opportunité peu exploitée pour améliorer les services financiers pour les petites entreprises et les micro-entreprises. Les défis que nous avons identifiés pour les PSFs sont divers. L'un d'eux concerne le manque de données pour la gestion des risques. Le deuxième, et bien sûr, nous aurons accès à cette présentation et à

plus de détails, nous sommes ravis de commenter, mais vu qu'on manque de temps, j'aimerais simplement en parler brièvement.

36:28

C'est en rapport avec l'alignement du design produit. Si les fournisseurs de services financiers peuvent identifier les flux de trésorerie comme on l'a présenté, et l'hétérogénéité dont Hans a parlé, et qu'on prévoit de fournir avec les différents profils Pro, ce que la Fondation Capital a identifié à travers le digital, on voit différents types de besoins pour les M. Avec ces infos, on a pu les présenter aux fournisseurs de services financiers pour qu'ils puissent...

37:09

Pour concevoir des produits ou des produits financiers qui répondent à des besoins spécifiques, c'est un autre défi que nous espérons relever avec ce projet. Enfin, il y a l'accès à des données non disponibles liées à cette hétérogénéité dont je parlais, mais aussi en rapport avec la dynamique des entreprises. Comme vous l'avez vu avec les résultats des journaux des petites entreprises, elles connaissent une forte volatilité et des situations complètement différentes. De plus, les entreprises font face à des défis critiques.

37:43

Euh, en fait, comme on en a déjà parlé, ils ont sûrement besoin de partager des infos. Je veux dire, pour eux, partager des infos, c'est compliqué. Ils n'ont pas d'historique de crédit, et les infos qu'ils ont viennent de prestataires informels, ce qui ne sert à rien pour les fournisseurs de services financiers formels. Mais ils ont des données, et ils doivent pouvoir être visibles pour ces fournisseurs. C'est un des principaux défis, mais voilà ce qu'on fait.

38:17

Nous prévoyons de traiter dans ce projet le deuxième défi qui est lié à la conception des produits. J'ai aussi mentionné, ainsi que les autres, à différents moments de la présentation, qu'on doit créer des services et des produits numériques, qu'ils soient financiers ou non, spécifiquement pour répondre à cette volatilité des revenus et les aider à se développer. Avec ce projet, on va pouvoir promouvoir l'utilisation des outils numériques et on va essayer de le faire.

38:49

Pour concevoir les Pilotes H dans Pro pour l'innovation produit et finalement fournir des données pour les aider à améliorer la gestion de leur trésorerie, on voit que notre

partenariat avec les fournisseurs, et je pense qu'il y avait une question dans le chat, notre partenariat avec les fournisseurs ou les institutions financières va nous aider à identifier des outils alternatifs qui peuvent également aider ces entreprises à améliorer leur visibilité auprès des banques et des prestataires de services financiers et à gérer leur liquidité. Donc, avec ça, je suis content de vous donner la parole.

39:31

Parfait, merci beaucoup Lia ! Encore un grand merci à nos partenaires pour avoir partagé tous ces éléments en un temps record. J'ai mis quelques liens dans le chat pour en savoir plus sur certaines de ces initiatives. Leurs contributions ont vraiment été et sont cruciales pour façonner ce qu'on appelle Strive, un programme mondial dirigé par le MasterCard Center for Inclusive Growth. L'idée, c'est de construire ce programme autour de la numérisation pour les micro et petites entreprises, tout en apportant de l'aide.

40:06

atténuer des défis comme la volatilité des revenus dont vous avez entendu parler, euh, si vous pouvez passer à la diapositive suivante, euh, notre objectif, en fait, et j'espère que c'est devenu un peu plus clair au fil de ces présentations, c'est qu'on se lance dans cette nouvelle initiative et ce qu'on veut, c'est que les services financiers numériques fonctionnent vraiment pour les petites entreprises. Ça veut dire se concentrer sur des résultats mesurables, ça veut dire s'assurer qu'ils s'alignent sur les expériences réelles des entreprises. Vous voulez entendre parler de ça.

40:39

Les entreprises elles-mêmes, et puis aussi en utilisant des outils innovants comme ce que vous avez entendu du Common Sense Lab sur la science comportementale, pour voir comment on peut vraiment améliorer le bien-être financier. Vous pouvez passer à la diapositive suivante. C'est un effort intersectoriel. Cette initiative, on vient de la lancer publiquement il y a quelques semaines, mais c'est vraiment un effort de partenariat qui englobe les secteurs public, privé et social. Et ensemble, ce qu'on...

41:14

« non seulement nous allons donner accès à ces outils numériques dont on a parlé et qu'on finance, mais aussi offrir la formation et le soutien nécessaires pour aider les entreprises à traverser leur transformation numérique, afin qu'elles puissent rester efficaces. L'expertise de nos partenaires dans ces domaines est vraiment cruciale pour garantir un parcours fluide et efficace pour ces petites entreprises. Et on a beaucoup appris depuis le début de la pandémie. »

41:46

Comme vous l'avez entendu de Vushka, pendant notre programme digital, et en se basant sur ces leçons, on continue à développer ce travail. Vous pouvez passer à la diapositive suivante. Mais encore une fois, les petites entreprises représentent une partie de l'équation, et c'est une partie très importante. Cependant, les fournisseurs de ces services financiers numériques et outils numériques sont une autre partie clé de cette équation. Donc, comme nos partenaires l'ont vraiment souligné, en particulier Lose.

42:18

Il est essentiel de ne pas faire d'hypothèses sur les besoins des petites entreprises. On s'appuie sur le travail effectué dans le Small Firm Diary. J'ai aussi mis un lien dans le chat vers ce travail initial, sur lequel Loose continuera de s'appuyer. Il est important qu'on partage ces données exploitables avec les fournisseurs, pour qu'ils puissent mieux comprendre et répondre aux besoins uniques des différents segments de petites entreprises. Loose vous a donné un aperçu de certaines de ces informations.

42:46

« Les typologies et profils qu'ils construisent autour des micro et petites entreprises, et si tu regardes la dernière diapositive, notre ambition pour l'avenir est de réinventer un peu les solutions numériques et de crédit pour les petites entreprises. On va travailler avec Hans et l'équipe du Common Sense Lab, en collaboration avec Lose, Anif et l'équipe de NYU, ainsi que Fundas Capital. Ils vont interagir, et ils ont déjà commencé à le faire, avec une plus grande communauté de fournisseurs de services financiers. »

43:19

évidemment en s'appuyant sur le réseau MasterCard aussi pour repenser notre approche des produits de crédit pour les petites entreprises. Ça va vraiment couvrir tout, de la création de kits d'outils à des ateliers, en passant par des groupes de travail. On va soutenir la conception de solutions qui répondent vraiment aux besoins évolutifs des petites entreprises. Et ça, c'est notre ambition, une vision assez ambitieuse qu'on va mettre en œuvre dans les prochaines années, et on est vraiment déterminés.

43:49

Je suis super excité de voir ces efforts prendre forme. Je vais aussi mettre un petit peu d'infos sur l'initiative Strive Columbia dans le chat. On a hâte d'en apprendre davantage, n'hésitez pas à vous engager avec nous. Je te repasse la parole pour que tu puisses conclure. Merci, et encore merci à vous tous. L'objectif principal de ce projet, c'est d'aider

à identifier quelles actions on devrait commencer à mettre en place pour favoriser la digitalisation des PME.

44:29

Pour les aider à atténuer l'impact de la volatilité des revenus, je vais donc clore cette session. Je pense bien sûr à notre intervenant Hans Veruschka Luz et à toutes les personnes qui sont connectées et qui ont écouté nos présentations. Merci Diana pour tes commentaires et tes questions. Si vous avez d'autres questions, on est vraiment contents de faire des suivis, que ce soit par appel ou par email. Merci à vous tous !