

Données désagrégées par genre dans les institutions financières : une perspective pragmatique

Introduction : les principaux enjeux de la gestion de données

Face à la problématique de l'inclusion économique des femmes, les autorités de régulation, les investisseurs et institutions financières de développement attendent une mobilisation des institutions financières. Des ressources attractives dédiées sont mises à leur disposition à condition de les réinvestir dans des projets relatifs à l'inclusion financière des femmes, puis de fournir des rapports confirmant leur utilisation à bon escient. Au-delà des incitations externes, l'enjeu de l'inclusion financière des femmes est aussi de plus en plus intégré dans la mission et la stratégie des institutions financières.

Les données désagrégées permettraient de mieux comprendre les comportements financiers et les interactions des femmes avec les services de l'institution, et leur analyse pourra révéler des opportunités commerciales (augmentation du taux d'utilisation de certains services, vente croisées, etc.), ou des biais opérationnels liés aux procédures et politiques de l'institution (ex : taux d'approbation, etc.).

Pour cela, il est essentiel d'analyser la situation de départ (la part de femmes dans le portefeuille et leurs comportements liés à l'utilisation des services), avant de construire une stratégie adaptée et de suivre ses retombées dans le temps. La donnée est au cœur de la démarche. Cependant, le chemin pour mettre en place un reporting « genre » fiable peut sembler être semé d'embûches.

Gestion de données désagrégées par genre : les principales composantes et les défis fréquemment rencontrés

Tout d'abord, il s'agit de définir les objectifs stratégiques de cette démarche car ils auront un impact sur la granularité des données recherchées (par exemple, s'agit-il d'atteindre plus de femmes entrepreneurs pour financer leur activité ? S'agit-il de corriger des biais supposés ? etc.).

La première étape consiste à définir sur quels critères on identifiera les femmes dans le portefeuille. Si la réponse est simple pour les clients individuels, plusieurs définitions et critères peuvent être considérés pour les personnes morales (entreprises, groupements et associations, etc.). Pour les entreprises, depuis quelques années, un consensus s'est formé autour de l'approche par l'IFC et par le « 2X challenge », initiative visant à mobiliser les investissements du secteur privé en faveur de l'autonomisation économique des femmes (voir encadré). A noter qu'une institution financière peut décider de considérer uniquement les entreprises qui sont détenues par les femmes (et décider de regarder les entreprises dirigées par les femmes dans une seconde phase) ou bien ajouter une autre catégorie (par exemple, les entreprises qui emploient une majorité de femmes). Souvent, malgré ce cadre précis, des cas resteront à trancher (entreprise détenue à parts égales, etc.).

Entreprise détenue par une femme, selon l'IFC

(A) ≥ 51% d'actions détenues par une ou des femmes

OU

(B) ≥ 20% d'actions détenues par une ou des femmes; ET

(i) ≥ 1 femme CEO /COO/Président/Vice-Président; ET

(ii) ≥ 30% des membres du Board sont des femmes

Le système informatique doit être capable de recueillir les données. Pour les entrepreneurs, le champ pour recueillir le genre des actionnaires n'est pas souvent paramétré, et lorsqu'il l'est, rarement

utilisé : les champs nécessaires sont donc à créer dans l'interface de la solution (genre des actionnaires, répartition des parts, genre des dirigeants, etc.), le processus de création d'un client doit être revu pour intégrer la saisie de ces données, et le personnel doit être formé sur ce nouveau processus.

La donnée doit être fiable. Pour les individus, le champ « genre » est présent dans la grande majorité des interfaces. Cependant, les données peuvent ne pas être fiables, et ce pour plusieurs raisons : si le champ n'est pas obligatoire il ne sera pas rempli systématiquement, les paramétrages peuvent introduire un biais (ex : valeur par défaut, liste déroulante, etc.). La qualité des données devra donc être vérifiée avant toute analyse : les vérifications peuvent se reposer sur le croisement de la donnée « genre » avec la donnée « titre » (Monsieur, Madame), ou encore sur le contrôle d'un échantillon par le personnel en agence.

Cas pratique : une banque souhaite partir des données sur les femmes entrepreneurs dans son portefeuille pour définir sa stratégie « Genre » et définir une cible

Contexte

- Pour les individuels, donnée « genre » obligatoire et contrôlée en temps réel : environ 1/3 ne correspond pas au titre (Ms) ou au numéro d'identification national
- Pour les entreprises, données nécessaires non collectées

Approche du reporting « gender-disaggregated »

- Utilisation de la définition de l'IFC pour les entreprises détenues ou dirigées par des femmes, revue de l'interface du CBS pour rendre obligatoire le genre des actionnaires, automatisation du calcul
- En attendant, reporting sur les individuels et les entreprises individuelles

A retenir

- Points forts : monitoring permanent de la qualité des données, solution intermédiaire pour couvrir la majorité du portefeuille PME (identification du « genre » des entrepreneurs individuels)
- Difficulté principale : responsabilité diluée - absence d'un coordonnateur pour faire avancer le projet sur l'ensemble des aspects
- Difficulté anticipée : méthodologie pour définir une « baseline » puis une cible

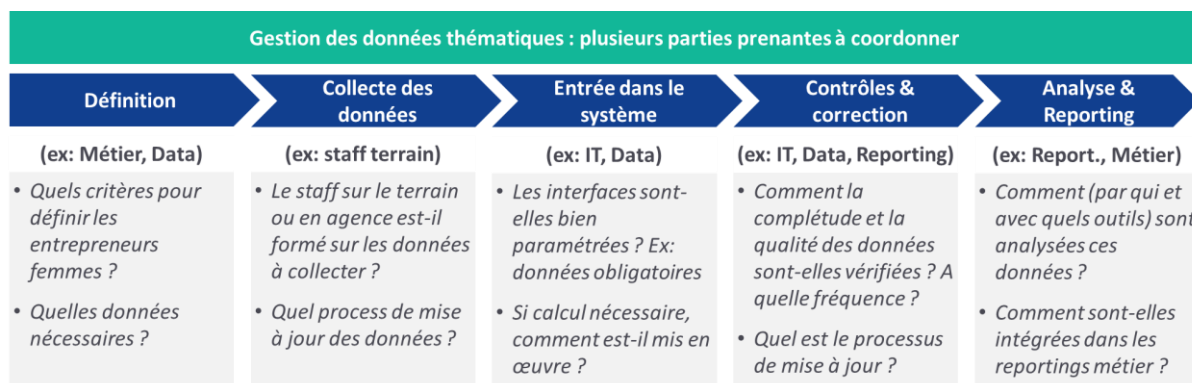
La donnée doit être à jour. Après la mise à jour des interfaces et des processus, les nouveaux clients, individuels et entrepreneurs, auront leur attribut « genre ». Cependant, comment faire pour les données historiques, les plus pertinentes à analyser ? La meilleure option reste une « task force » dédiée pour mettre à jour les données, à partir de la connaissance existante des clients ou bien en confirmant les données avec les clients directement. Il est possible de faire cet exercice sur un

échantillon représentatif et considérer cela comme la « baseline » (ou point de départ) pour la suite. Le personnel en agence et/ou le centre d'appels sera fortement impliqué.

La donnée doit être exploitée. C'est l'objectif de la démarche, cependant, il peut arriver, notamment dans le cas où le reporting est exigé par les autorités de régulation ou encore un partenaire financier, que l'institution se limite aux reportings exigés. Or, il s'agit de données à haute valeur ajoutée, qui peuvent contribuer à la stratégie commerciale de l'institution, en augmentant la prospection de la clientèle auprès des femmes, en fidélisant et multi-équipant clientèle féminine, en boostant l'utilisation des canaux et services digitaux, etc.

La gouvernance comme l'un des facteurs clés de succès

La mise en place de données désagrégées par genre ne soulève pas de complexité technique significative, mais c'est un exercice qui nécessite du temps, des ressources et de la coordination. En effet, de nombreuses parties prenantes, provenant de plusieurs départements (réseau de distribution, IT, Data/Reporting, métier, etc.), seront impliquées dans la démarche. La création d'une « task force » avec un responsable clairement identifié, pour le suivi du plan d'action et pour la coordination de toutes les parties prenantes, est un facteur clé de succès.



Au-delà du projet de mise en œuvre, la répartition des rôles et responsabilités doit être clarifiée à long terme : qui est le garant de la qualité de cette donnée ? qui va s'assurer, de façon régulière, que les données sont complètes et fiables ? La documentation des arbitrages et la cartographie des processus de gestion de la donnée « genre » doit faire partie intégrante de l'organisation : définitions, normes de qualité, référentiels, contrôles, etc. Un cadre de gestion des données bien défini contribuera à réduire les risques associés à la confidentialité des données et aux préoccupations éthiques.

Finalement, comme pour toute initiative, un engagement de la part de la direction permettra d'assurer l'allocation de ressources humaines et financières nécessaires à sa réussite.

Conclusion : premiers pas et « quick wins »

L'analyse des données désagrégées par genre est un prérequis essentiel d'une approche structurée de l'inclusion financière des femmes, en tant que individus ou entrepreneurs. Au vu de la multiplicité des parties prenantes, une gouvernance efficace apparaît comme un facteur clé de réussite, tant pour la phase projet qu'à plus long terme. C'est tout aussi vrai pour les autres types de reporting thématique : les financements « verts », les risques environnementaux et sociaux, etc. En fonction de la maturité de l'institution, cette démarche pourra être intégrée dans une gestion de données plus globale.

Notre expérience nous montre l'importance du point de départ : s'aligner sur les objectifs stratégiques d'un reporting désagrégés par genre, faire un diagnostic de l'existant et prioriser les actions. D'ailleurs, des « quick wins » peuvent souvent être identifiés, par exemple, (i) pour les individus : contrôler la fiabilité de la donnée, ajuster les paramétrages des champs sur l'interface du système, demander au staff de faire une mise à jour des données de leur portefeuille, (ii) pour les entreprises : valider les définitions et les données requises, créer les champs nécessaires, former le staff. Certaines institutions pourront classer relativement facilement les entreprises individuelles. Une approche pragmatique et progressive permet de répondre aux défis, et contribue à l'inclusion financière des femmes.