

Renforcer la résilience grâce aux services financiers numériques

Série d'études de marché sur les SFN

Union des Comores

La **pandémie de la COVID-19** a mis en lumière le rôle important que les **services financiers numériques (SFN)** peuvent jouer dans la réduction des disruptions des chaînes d'approvisionnement, le maintien de l'activité économique, le soutien aux transferts sociaux tout en assurant la sécurité des transactions et le respect des normes de distanciation sociale.

En ces temps difficiles, le service de conseil en SFN de la SFI a travaillé avec ses clients pour renforcer leur résilience et leurs compétences suite à la crise de la Covid-19 afin de concevoir, construire et développer des modèles commerciaux d'inclusion financière innovants. Cette série d'études de marché SFN vise à partager les informations recueillies durant cette période.

L'Union des Comores a une économie axée sur les services en particulier le commerce et le tourisme, le secteur tertiaire représentant environ 60% du produit intérieur brut (PIB) de l'archipel.¹

Malgré un taux de bancarisation stricte qui reste faible à 9%, les infrastructures financières en place dans l'Union sont robustes et comparables à celles de pays voisins avec un marché des SFN développé. Les Comores bénéficient d'un cadre réglementaire favorable, de la présence d'acteurs financiers diversifiés et dynamiques, d'investissements ciblés et d'une demande croissante poussée par une pénétration de la téléphonie mobile au sein de plus de la moitié de la population avec plus de deux tiers des abonnés connectés à internet. **Ces éléments laissent présager des avancées importantes à venir en matière d'inclusion financière et de développement des SFN.**

Union des Comores



UNION DES COMORES: STATISTIQUES CLÉS PAR PAYS



873,724

Population (2019)

71% Rurale
29% Urbaine



-1.4%

Projection d'évolution PIB 2020



Inclusion financière:

9% en banque,
32% en IMF



40%

des foyers bénéficiant de virements
de l'étranger (2014), Chute de 12.3%
(2019e) à 9.4% (2020f) du PIB



20%

Pénétration Internet
89.8% en 3G (2017)



53%

Connectivité Mobile
69% du trafic Internet (2019)

Sources: Groupe de la Banque mondiale; Findex; Digital 2019-2020: Comores.

Source:

¹ The Economist Intelligence Unit, Comoros Briefing Sheet, 3 mars 2021



IMPACT DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

Le gouvernement de l'Union des Comores a très rapidement apporté une réponse sociale à la pandémie en mettant sur pied un programme d'assistance sociale dont le nombre de bénéficiaires est estimé à 23,5% de la population totale, soit environ 160 000 personnes.²

Par ailleurs, **la Loi No. 20-005/AU du 23/6/2020 sur les services de paiements et prestataires** a été approuvée avec pour objectif de faciliter les transferts d'assistance financière et le développement des paiements mobiles mais également le **soutien la résilience à moyen-terme et de l'inclusion financière.**

La Loi No. 20-005/AU du 23/6/2020 sur les services de paiements et prestataires réglemente :

- Les services de paiement
- Les établissements de monnaie électronique
- Les institutions de paiement
- Les émetteurs de monnaie électronique et agents

Cette loi, qui est en adéquation avec la vision du Plan Comores Émergentes 2030, a eu pour effet immédiat d'encourager les paiements numériques, plus rapides, qui ont également le bénéfice de permettre le respect des gestes barrières notamment la distanciation sociale et la réduction des contacts entre les personnes.

VUE D'ENSEMBLE DU MARCHÉ DES SFN

Le secteur financier est concentré et de petite taille avec un rôle prononcé des acteurs étatiques.

Un faible nombre de fournisseurs de services financiers sont présents dans l'Union des Comores mais le paysage financier n'en est pas moins diversifié.

Banques (4) <ul style="list-style-type: none">• Banque pour l'Industrie et le Commerce (BIC-Comores)• Exim Bank – Comores• Banque de Développement des Comores (BDC) – actuellement sous administration temporaire de la BCC• Banque Fédérale de Commerce (BFC) – actuellement sous administration temporaire la BCC	IMF (4) <ul style="list-style-type: none">• Union des Meck – le plus important réseau, ~55 000 clients• Réseau des Sanduk : 61 points de services en régions : Union des Sanduk d'Anjouan Union des Sanduk de Mohéli Union des Sanduk de la Grande Comore	Intermédiaires financiers (3) <ul style="list-style-type: none">• Société Comores Assistance International (CASI – SA)• Société Nationale des Postes et des Services Financiers (SNPSF) - comptes & salaires des employés du secteur public• Maison Comorienne des Transferts et des Valeurs (MCTV-SA)
Opérateurs de réseau mobile (2) <ul style="list-style-type: none">• Telma à travers Telco SA• Comores Telecom à travers Huri		Emetteurs de monnaie électronique (3) <ul style="list-style-type: none">• WARI via la MCTV• Telco Money – M'Vola• HOLO via la BDC

Les institutions de microfinance (IMF) constituent le plus important réseau d'institutions financières de l'Union. Elles reçoivent notamment la quasi-totalité des paiements de salaires, pensions de retraite et factures de services publics, ainsi que les épargnes de ces clients, et émettent des crédits. Elles bénéficieraient cependant à moderniser leur système et de déployer des stratégies d'innovation notamment la mise en réseau avec les distributeurs de billets des banques et de la Poste ainsi que de leurs services numériques.

En parallèle, trois grandes sociétés d'intermédiation financières, agréémentées comme établissements financiers non bancaires,³ fournissent des services de transfert de fonds, principalement des opérations de change et de transfert d'argent, localement et avec l'extérieur, en particulier les transferts de la diaspora dont bénéficient 40% des foyers comoriens. Ces intermédiaires opèrent également des partenariats avec des émetteurs de monnaie électronique pour faciliter et élargir davantage l'accès à ces fonds par leur clientèle.

Le mobile money entame son essor nourri par une forte souscription mobile (plus de la moitié de la population) et une interopérabilité initiée par le régulateur.

Source:

² [World Bank \(2021\)](#)

³ Parmi les sociétés d'intermédiation financière, la Société Nationale des Postes et Services Financiers (SNPSF) représente un cas particulier, dans la mesure où elle effectue également des activités bancaires de large envergure. En effet, la SNPSF héberge les comptes de fonctionnaires et autres travailleurs de l'Etat, qui y perçoivent leurs salaires et pensions de retraite.



La mise en place des conditions propices à l'expansion des paiements à distance est en cours.

De nombreux facteurs de succès sont en cours d'installation, tels que :

- Mise en place d'ATS+⁴ pour l'amélioration de la gestion de la liquidité
- Systèmes de paiement étendus aux institutions non bancaires
- Stratégie nationale d'inclusion financière construite sur les SFN
- Vendeurs cherchant à attirer une clientèle
- Combinaison carte bancaire – portefeuille mobile

Une stratégie nationale pour le développement de l'économie numérique est en cours de mise en œuvre.

L'implémentation de cette stratégie bénéficie de l'appui de partenaires internationaux tels que la Banque Mondiale afin de réaliser des avancées dans les domaines suivants :

- Investissements dans ATS+ et dans le switch national
- Education financière
- Investissements dans le réseau de fibre optique
- Numérisation des allocations agricoles

Les résultats attendus pour un renforcement de l'écosystème de SFN sont :

- L'octroi d'agrément pour les fintechs
- L'amélioration de l'interopérabilité des paiements, notamment publics et commerciaux, et le développement des SFN avec des solutions innovantes y compris pour les fonds reçus de l'extérieur
- La mise en place d'incitations pour stimuler la demande des consommateurs et ainsi augmenter le taux d'utilisation des comptes
- Le soutien à la population adulte dans l'adoption de comptes de transactions basiques
- Des adhésions mobiles et Internet accrues d'ici à 2030
- L'expansion des points d'accès financiers
- La mise en œuvre d'une réglementation des agents mobiles et bancaires

Initiatives et stratégie nationale	Soutien aux SFN	Cadre légal et réglementaire	Marché ORM
<ul style="list-style-type: none">• Stratégie nationale 2017 pour les paiements électroniques: pour établir un système d'alimentation et de connectivité de réseau• Stratégie digitale 2028: une feuille de route pour l'émergence national de la digitalisation suivant:<ol style="list-style-type: none">1. Capital humain2. Cadre légal, réglementaire et institutionnel3. Cybersécurité4. Accès numérique universel5. E-administration6. Diversification en dehors des technologies de l'information et de la communication	<ul style="list-style-type: none">• Encore peu d'investissements des institutions financières• Initiatives récentes la BCC:<ul style="list-style-type: none">• Agrément des institutions non bancaires;• Plafond de 1 million KMF pour les paiements en espèces• Encore des limites d'interopérabilité	<ul style="list-style-type: none">• Code 2014 de Communication• Loi 2014 sur les paiements électroniques et décrets 2015 d'application:<ul style="list-style-type: none">• Interopérabilité et accès aux services de communication électronique;• Régime applicable aux investissements des sociétés en communications électroniques• Licences & agréments• Loi 2020 sur les services de paiement & fournisseurs• A venir... Lois sur:<ul style="list-style-type: none">• La protection des données personnelles• Transactions électroniques• Cybercriminalité	<ul style="list-style-type: none">• Libéralisation partielle des services mobiles et Internet• Deux opérateurs sur le marché depuis l'accord 2015 de Telma Comores, après Comores Telecom

ÉVÈNEMENTS RÉCENTS INFLUANT SUR LES SFN

Obstacles et Défis

L'interopérabilité fait défaut entre les institutions financières aux Comores. Peu de possibilités de retrait d'argent s'offrent aux clients, ces derniers ayant leurs comptes en majeur partie chez une banque ou une IMF. En effet, les retraits se font soit auprès des agences, soit uniquement avec les distributeurs automatiques de billets (DAB) appartenant au réseau de la banque ou de l'IMF dont est client l'utilisateur. L'infrastructure manque pour permettre davantage de flexibilité à l'utilisateur et lui permettre de retirer des fonds aux DAB autres que ceux de sa banque ou IMF.

⁴ Un Automated Transfer System ou ATS+ permet l'échange et la validation des données numériques nécessaires pour les transferts de fonds interbancaires d'une part (via le système ACH ou Automated Clearing House), et la validation et le lancement instantanés de paiements à distance (via un système RTGS ou Real Time Gross Settlement) d'autre part.



De plus, ces retraits, et autres transactions bancaires sont effectués manuellement au sein des institutions financières, ce qui génère des déplacements, des interactions en personne ainsi que des risques sécuritaires. Ces contraintes ont été exacerbées face à l'épidémie de la COVID-19, dont les mesures de réponse comportaient la limitation des contacts malgré la forte dépendance aux paiements en espèces, y compris dans le cadre des filets sociaux de sécurité dont les fonds d'urgence d'aide à la population ont été distribués manuellement. Quant au risque sécuritaire, il existait déjà avant l'épidémie au sein des chaînes de valeur (principalement agricoles et rurales) où une grande partie des opérateurs économiques transportent d'importantes sommes d'argent liquide pour effectuer les paiements.

Opportunités de croissance du secteur

Les opportunités de croissance du secteur des services financiers numériques résident dans le développement des paiements commerciaux (client à business (C2B) et business à client (B2C)), des paiements gouvernementaux (personne-à-gouvernement (P2G), gouvernement-à-personne (G2P)), de la numérisation des chaînes de valeurs ainsi que des rémittances et du renforcement du réseau d'agents mobiles et bancaires.

Chacune de ces opportunités permet d'ores et déjà de cibler les contreparties pour des actions d'amélioration. Par exemple, la Société nationale des postes et services financiers (SNPSF) et la Caisse des retraites des Comores (CRC) sont les principaux interlocuteurs pour l'amélioration des paiements gouvernementaux qui restent à présent traités de façon manuelle. De plus, les banques comme la BFC⁵ qui ont établi des partenariats avec les opérateurs de transferts internationaux bénéficiaient de renforcer certains aspects opérationnels en lien avec la digitalisation des paiements à distance qu'elles reçoivent et transmettent à leur clientèle.

Paiements commerciaux	P2G/G2P	Chaînes de valeur	Rémittances	Réseau d'agents
B2C ou paiement vers consommateur, à couvrir par la Loi 2020 sur les paiements électroniques et.	P2g/G2p (paiements vers/ depuis les institutions publiques) avec une place importante pour la SNPSF, la CRC et le Trésor.	Paiements au sein des chaînes de valeur agricoles et horticoles (par exemple: ylang-ylang, girofle, vanille, etc.)	Digitisation des transferts monétaires reçus de l'international	Interopérabilité et amélioration de l'expérience client

• Vers la Stratégie numérique nationale
• Mise en œuvre des activités du Groupe de la Banque mondiale pour l'inclusion financière aux Comores

Source:

5 Bien qu'actuellement sous administration publique.

June 2021

Authors: Ando Irina Rabarijohn and Kokoévi Sossouvi

Acknowledgments: The team would like to extend special thanks to Lesley Denyes, Fahima Said Bille, Maxim Valeriev Roussinov, and Minakshi Ramji from IFC for their valuable feedback on this note.