

APERÇU DES DONNÉES

sur la monnaie
électronique des
services financiers
mobiles

de Côte d'Ivoire

Auteurs

Ce rapport a été écrit par Susie Lonie, Meritxell Martinez, et Rita Oulai, l'équipe IFC Services Financiers Mobiles pour la Côte-d'Ivoire. L'équipe tient à remercier les collègues suivants pour leur appui et conseils: Anna Koblanck, Cassandra Colbert, David Crush, Greta Bull, Joseck Mudiri et Tiphaine Crenn. Nous tenons également à souligner la contribution significative de la BCEAO à l'élaboration de cette analyse.

Aperçu des données sur la monnaie électronique des services financiers mobiles de Côte d'Ivoire

INTRODUCTION	2
1. PERFORMANCE GLOBALE DES SFM	3
Clients des SFM	4
Total des transactions	5
Types de transaction	6
Les SFM comme outil de stockage sécurisé	8
Valeur des transactions	9
2. COMMENT LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE CIRCULE-T-ELLE EN CDI ?	11
3. RÉSEAUX DES AGENTS DE SFM	12
4. LES SFM PROGRESSED	13

INTRODUCTION

Le marché de l'argent mobile en Côte d'Ivoire (CDI) connaît une évolution rapide. En décembre 2011, plus de deux millions de personnes étaient abonnées à un service d'argent mobile. À peine deux ans plus tard, en décembre 2013, ce chiffre avait triplé pour atteindre plus de six millions d'abonnés. Il existe aujourd'hui cinq acteurs principaux du marché en CDI, ayant reçu l'agrément de la BCEAO pour fournir des Services Financiers Mobiles (SFM)¹. La BCEAO a été pionnière au niveau mondial dans l'adoption d'une réglementation autorisant l'activité des émetteurs non bancaires de monnaie électronique en 2006. Depuis lors, le marché s'est considérablement développé et les plus grands fournisseurs de SFM sont les opérateurs de réseau mobile (ORM) en partenariat avec des institutions financières. L'utilisation des SFM a augmenté de façon significative le niveau d'inclusion financière en Côte-d'Ivoire, permettant à la population traditionnellement exclue du système financier d'avoir accès à des services tels que le portefeuille électronique et la micro

assurance. Selon la BCEAO, en 2009, seulement 7,35% de la population ivoirienne était bancarisée. Pour l'année 2012, ce chiffre passe à 14%, représentant le nombre de titulaires de comptes en banque et dans les services de microfinance. Par ailleurs, le taux de bancarisation élargi ou taux d'accès aux services financiers est au-delà de 21% en tenant compte du système de microfinance, des services financiers de la poste et des comptes des services financiers par téléphonie mobile. Malgré cette progression, le nombre de comptes SFM est deux fois plus important que celui des comptes bancaires traditionnels (Figure 1).

Le nombre de produits SFM en CDI a bien évolué depuis le lancement de Orange Money en 2008 par Orange Côte-d'Ivoire en partenariat avec la BICICI. En 2014, Orange Money s'est associé avec la BOA et la BICICI pour proposer des services d'intégration de comptes bancaires et comptes

INCLUSION FINANCIÈRE EN CDI (DEC. 2013)

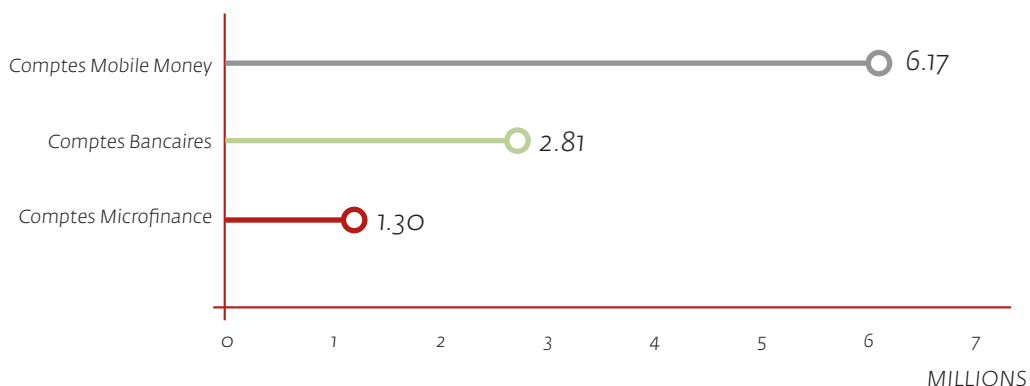


Figure 1 Inclusion financière en CDI (Dec. 2013)

¹ Les termes "argent mobile", "SFM" et "monnaie électronique" sont utilisés de façon interchangeable dans le document. Le taux de change appliqué est: 1USD= 484 FCFA.
Glossaire=> P2P: transfert personne à personne, G2P: transfert Gouvernement à Personne, B2C: transferts Entreprise à Personne, C2B (Customer to Business, en anglais): transfert Personne à Entreprise ou paiement de facture, Temps d'appel: rechargement téléphonique.

PERFORMANCE GLOBALE DES SFM

mobile money. MTN a conclu un partenariat avec la SGBCI pour lancer MTN Mobile Money en 2009 et offre désormais une plateforme polyvalente en partenariat avec UBA, ECOBANK et BIAO. Moov a lancé Flooz en partenariat avec BIAO en 2013. Deux fournisseurs de SFM indépendants sont également présents : Celpaid est actif depuis 2010 et Qashservices a obtenu son agrément pour la monnaie électronique en 2013, et a lancé son service au cours du premier trimestre de 2014. De plus, des partenaires techniques, E-Tranzact et W@ri opèrent également sur le marché ivoirien. Ces sociétés fournissent des services de paiement tels que le paiement de factures au nom des clients moyennant des frais de transaction mais n'utilisent pas de monnaie électronique contrairement aux cinq autres fournisseurs de SFM. Ces partenaires techniques ne sont donc pas pris en compte dans cette analyse des données.

La BCEAO a commencé à recueillir des données sur la monnaie électronique en 2009 auprès de fournisseurs de SFM agréés afin de surveiller les tendances du marché et d'améliorer la transparence du secteur. Ce document offre un aperçu des données agrégées fournies par la BCEAO à IFC pour les quatre trimestres de 2013². Le document évalue d'abord la performance globale des SFM en CDI grâce à une analyse approfondie des transactions en volume et en type, puis il examine la circulation de la monnaie électronique et souligne une tendance intéressante de comportement consistant à effectuer un « stockage sécurisé », il s'intéresse enfin à l'activité des agents. Le document apporte en conclusion quelques réflexions sur la direction que prend le marché des SFM en CDI.

Les indicateurs clés de performance montrent que les SFM ont atteint un niveau d'adoption raisonnablement élevé en CDI avec un peu plus de 2 million de clients actifs³ à la fin 2013 et 1 200 milliards de CFA (2,5 milliards d'USD) en transactions au cours de l'année. Les points de vente des agents sont assez étendus avec plus de 12 000 points de service dans tout le pays. Il convient cependant de noter que les points de vente des agents ne sont pas exclusifs et que certains distribuent les produits de plusieurs fournisseurs de SFM ; par conséquent, le nombre précis de points de vente par fournisseur n'est pas clair. Un marché de SFM comptant un million de clients actifs étant considéré comme performant selon les critères reconnus du secteur, on peut considérer celui de la CDI comme un marché de SFM en phase de maturité.

INDICATEURS DE PERFORMANCE	TOTAL 2013
Clients inscrits	6,170,676
Clients actifs*	2,109,682
Volume total des transactions	68,639,172
Valeur totale des transaction en milliards CFA	1,200
Valeur totale des transaction en millions USD	2,479
Nombre total d'agents*	12,093

* Le nombre de client actifs et le nombre total d'agents incluent des estimations pour un fournisseur SFM

L'unité Argent Mobile de la GSMA (Association des opérateurs de réseau mobile) définit de façon plus complexe la réussite d'un SFM et, selon ses critères, la CDI est considérée comme un *sprinter*⁴ et donc comme étant « parmi les services d'argent mobile qui connaissent le développement le plus rapide dans le monde ».

² En 2013, IFC a lancé un programme de SFM afin de promouvoir l'utilisation des SFM en CDI et ce rapport fait partie de la composante « veille de marché » du programme. La BCEAO coopère avec IFC en partageant de façon fréquente des données sur la monnaie électronique afin d'analyser les tendances du marché. Les auteurs ont analysé principalement ces données recueillies par la BCEAO pour l'année 2013. L'équipe IFC a également effectué deux missions approfondies dans des zones rurales en CDI afin de comprendre les tendances d'utilisation de MFS sur le plan qualitatif et a réalisé une étude de marché quantitative sur les SFM dans le Haut -Sassandra et le Bas- Sassandra. Le document respecte la confidentialité des fournisseurs et ne divulgue pas les données individuelles des acteurs du marché.

³ Un « client actif » se définit par un compte client utilisé au cours des trois derniers mois pour effectuer une transaction financière. Il s'agit d'une définition standard du secteur dans la plupart des marchés.

⁴ Vous pouvez consulter la définition d'un sprinter selon la GSMA sur le lien suivant : http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/02/MMU_State_of_industry.pdf Dans un rapport récent, la GSMA a classé la Côte d'Ivoire, comme étant aujourd'hui un sprinter dans la catégorie des SFM, malgré un départ poussif: http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/05/MMU_Cote_dIvoire_Turnaround_Story.pdf

Clients des SFM

Tous les fournisseurs de SFM ont augmenté le nombre de leurs clients inscrits en 2013. Au total, plus de deux millions de nouveaux clients étaient inscrits à des SFM (Figure 2).

CROISSANCE DES CLIENTS INSCRITS EN 2013

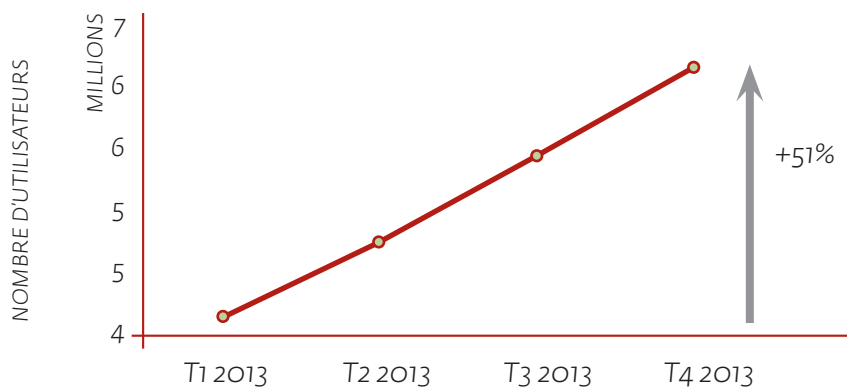


Figure 2 Croissance du nombre total de clients inscrits à des SFM

Dans tous les marchés, l'inscription de nouveaux clients est relativement facile, bien que coûteuse ; un défi bien plus important consiste à les convertir en clients actifs et donc générateurs de revenus. Parmi les 6,2 millions de clients inscrits en CDI, la proportion des clients actifs a varié de façon significative entre les différents SFM. Il existait une différence de 27% entre les services les plus populaires et ceux qui réussissaient le moins à convertir les clients inscrits en clients actifs, la moyenne étant de 31% de clients actifs parmi tous les fournisseurs de SFM. Puisque l'adhésion aux SFM est bonne, avec plus d'2 million de clients actifs au total, il existe une marge de croissance potentielle.

L'un des défis majeurs du secteur est de comprendre pourquoi tant de comptes sont inactifs et de prendre des mesures pour augmenter leur utilisation. Les raisons probables d'inactivité incluent un ensemble de facteurs de demande et d'offre, les facteurs clés à prendre en compte étant notamment les suivants⁵ :

Pour la demande:

- Faible proposition client : un manque d'occasions pertinentes d'achat pour lesquelles le client peut utiliser les SFM (ceci est particulièrement vrai sur les marchés où les virements P2P sont moins courants).
- L'expérience passée du client et sa compréhension du service: les causes sont, en règle générale, un manque de compréhension du client sur la façon d'utiliser le service, les problèmes de fraude, de technologie, d'alphabétisation et les problèmes liés à la performance des agents.
- Les avis de connaissances: les nouveaux utilisateurs ou les faibles utilisateurs de SFM sont influencés par les retours et critiques de leurs connaissances qui ont eu à utiliser le service.

Pour l'offre :

- La proximité d'agents SFM: la difficulté d'accès à un point de service constitue un frein majeur au niveau de l'utilisation des clients. Par ailleurs, le manque d'agents actifs et ayant suffisamment de liquidité à proximité du client peut freiner l'utilisation.

⁵ IFC conduit actuellement une étude sur l'inactivité des clients SFM avec deux opérateurs de téléphonie mobile. Les résultats sont attendus pour début 2015.

- Le système d'incitations des fournisseurs de SFM: des objectifs de conquête de clients basés sur le nombre d'inscription plutôt que sur celui de clients actifs.
- Coût : des frais de transaction élevé et manque de compréhension de la structure tarifaire.

Total des transactions

Alors que le niveau d'activité des clients est relativement faible, le volume des transactions, c'est-à-dire le nombre de transactions, a montré une forte croissance au cours de l'année avec une augmentation de 124 % entre le premier et le quatrième trimestre. La plupart des services ont connu des niveaux de croissance similaires en pourcentage, ce qui indique une augmentation générale de la demande sur tout le marché (Figure 3).

CROISSANCE DU NOMBRE (VOLUME) DE TRANSACTIONS EN 2013

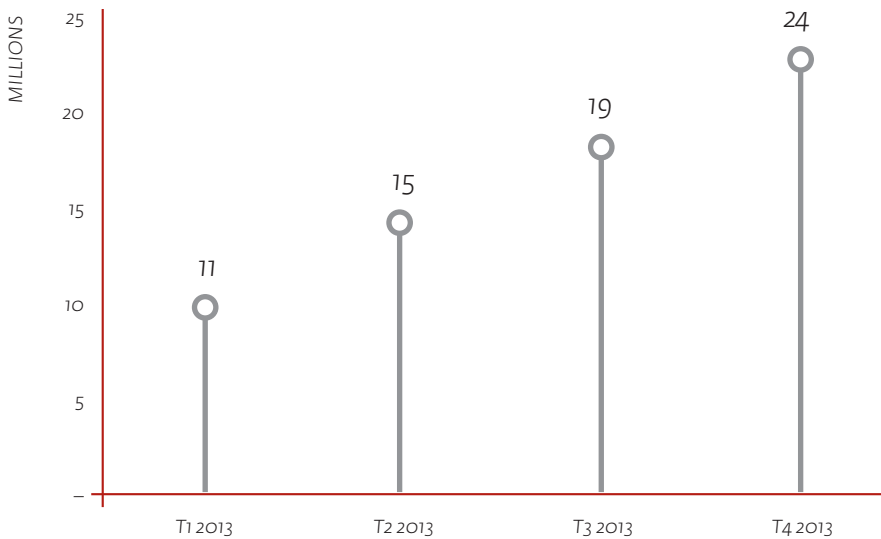


Figure 3 Volume total des transactions par trimestre en 2013

La croissance en valeur des transactions était de 123 % sur l'année, en concordance avec la croissance en volume. Cela pourrait être la conséquence d'un accroissement des transactions de valeur similaire ayant eu lieu pendant l'année, plutôt qu'un accroissement de volume causé par des transactions plus fréquentes et de moindre valeur.

CROISSANCE DE LA VALEUR TOTALE DES TRANSACTIONS EN 2013

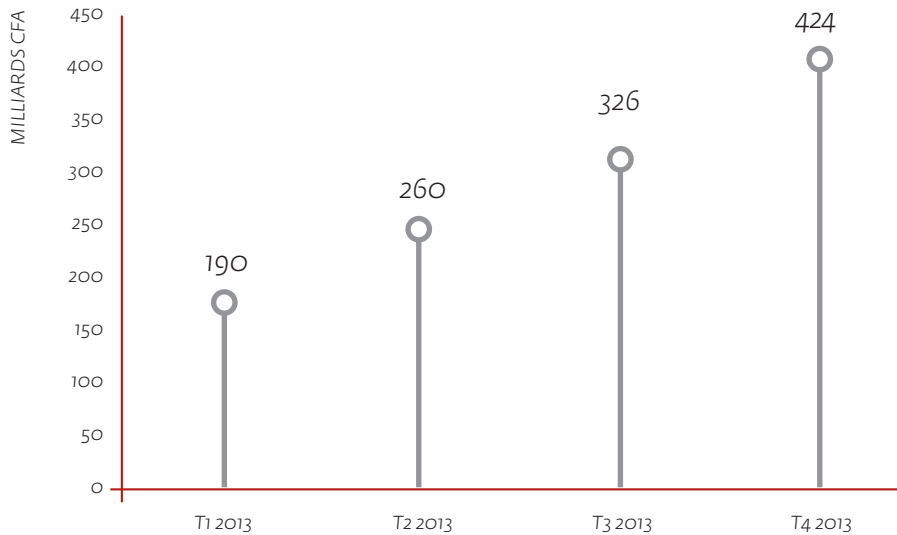


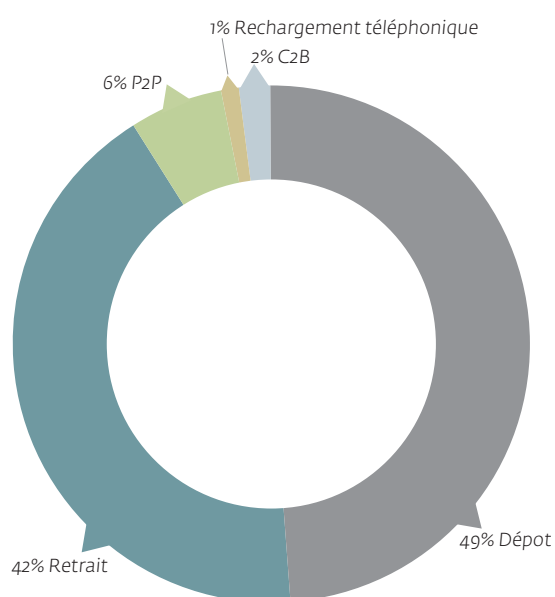
Figure 4 Total de la valeur des transactions par trimestre en 2013

Ceci indique que les nouveaux clients SFM semblent avoir effectué des transactions de montants similaires aux utilisateurs des SFM plus expérimentés. Avec le temps, on peut s'attendre à ce que les nouveaux clients soient moins présents et effectuent des transactions de moindre valeur ; ce ne semble pas être le cas en CDI. Au fur et à mesure que les données sont collectées, le comportement des clients apparaîtra plus clairement, en particulier ce qui concerne les éventuelles tendances saisonnières dans cette économie fortement basée sur l'agriculture.

Types de transaction

Presque 90% de la valeur de la monnaie électronique qui passe par les systèmes de SFM a été enregistrée soit sous forme de transactions de dépôt ou de retrait. Les données semblent indiquer qu'en CDI, la majorité de l'argent déposé sur un portefeuille de monnaie électronique a été retirée plus tard, sans être impliquée dans aucun autre type de transaction. Seuls 23 % du montant déposé ont été utilisés pour un type de transaction autre qu'un retrait.

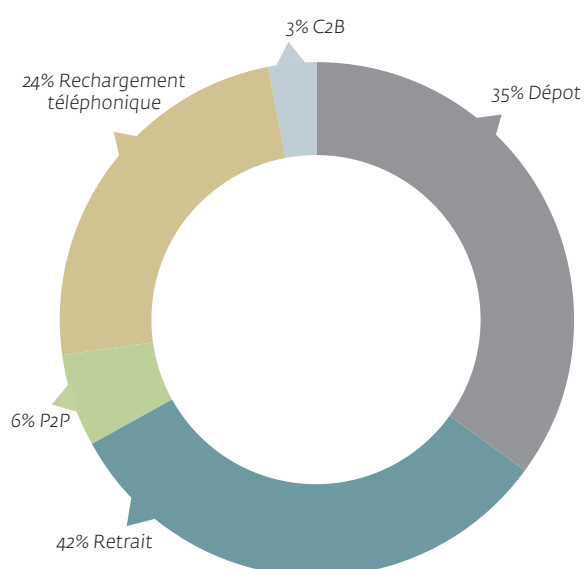
TOTAL VALEURS DES TRANSACTION 2013



En CDI, comme dans tous les autres marchés SFM, Le temps d'appel est l'élément présentant le moins de valeur. Ainsi, bien qu'il contribue de façon significative au volume des transactions, sa part en valeur est relativement faible. En 2013, on comptait presque 16 millions d'achat de temps d'appel, ce qui représente presque un quart de toutes les transactions effectuées, mais ne contribue qu'à moins d'1 % du total de la valeur.

Alors qu'il existe une forte demande de transfert d'argent nationaux en utilisant les SFM en Afrique de l'Est⁶, qui se matérialise sous la forme d'une utilisation intense de transactions P2P on constate que ce type de transaction est moins courant en CDI. Une analyse plus poussée du marché de transfert national nécessitera de comprendre comment W@ri ou d'autres plateformes répondent au besoin de transfert de cette région. Les transferts nationaux formels semblent être moins populaires en CDI. Ils représentaient seulement 6 % de l'activité totale de SFM en 2013, avec seulement 3,8 millions de transactions. Pour chaque tranche de 100 CFA déposés dans les systèmes de SFM, seuls 6 CFA environ ont été envoyés à d'autres personnes au moyen d'une transaction P2P.

TOTAL VOLUME DE TRANSACTION 2013



Le C2B, ou paiement de facture, par SFM est relativement nouveau en CDI et n'est pas proposé par tous les fournisseurs de SFM. Il représentait 4 % des transactions en 2013. Pour chaque tranche de 100 CFA déposés, seuls 4 CFA ont été utilisés pour régler des factures. Ceci pourrait augmenter en 2014 lorsque l'utilisation exclusive d'un seul fournisseur de SFM pour les paiements de factures d'eau et d'électricité prendra fin.

On peut noter qu'aucune transaction de type B2C n'a été mentionnée, bien que certaines transactions aient été émises par le Programme Alimentaire Mondial et potentiellement par d'autres. Ceci est sans doute dû à la méthode de collecte des données.

Figure 5 Répartition des types de transaction par a) valeur et b) volume

⁶ Le lancement des SFM n'a pas créé la vibrante activité P2P présente en Afrique de l'Est ; il a soutenu une activité déjà populaire.

Les SFM comme outil de stockage sécurisé

Une analyse approfondie des données fait apparaître une tendance intéressante: le comportement le plus courant d'un client consiste à déposer de l'argent sur un compte de SFM pour un certain temps, puis de le retirer. Ceci indiquerait que l'utilisation majeure des SFM est un « stockage sécurisé à court terme » de fonds. Ce comportement est constaté dans bon nombre de marchés, mais il semble particulièrement populaire en CDI. Ce qui concorde avec les faits récemment constatés par IFC de façon anecdotique pendant des groupes de discussion dans le Nord et l'Est du pays. Il apparaît de manière de plus en plus évidente que les clients perçoivent les SFM comme un mécanisme efficace de stockage sécurisé. Vu le manque de banques, d'IMF ou de coopératives en zones rurales, les clients semblent déposer des espèces dans un porte-monnaie électronique au lieu de se déplacer avec celles-ci. De plus, les petits commerçants

semblent stocker leur recette sur des comptes SFM pour la sécuriser quand leur banque est fermée.

Le faible niveau relatif des transactions P2P pourrait s'expliquer par le phénomène de « dépôts directs » qui consiste, pour l'émetteur, à effectuer le dépôt chez l'agent directement sur le compte bénéficiaire pour éviter les frais de transactions P2P, c'est-à-dire donner le numéro de téléphone du bénéficiaire et non le sien. Cette pratique doit être évitée car elle va à l'encontre de la réglementation sur l'identification du Porteur, la Lutte contre le blanchiment des capitaux et prive les opérateurs de SFM d'un revenu destiné à financer leurs services. Il est cependant peu probable que cela constitue une part significative du large écart entre les dépôts et le montant « dépensé » sur les transactions autres que les retraits.

CROISSANCE DE LA VALEUR DES TRANSACTIONS PAR TYPE

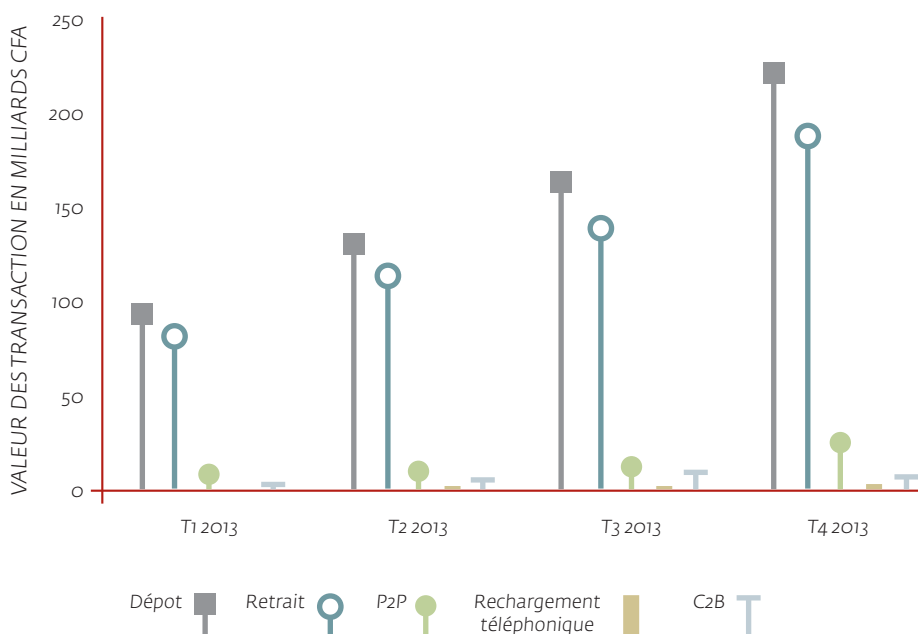


Figure 6 Croissance totale de la valeur des transactions par type

Valeur des transactions :

La plupart des types de transaction a augmenté en valeur (Figure 6). Les paiements de factures sont une exception, leur valeur diminuant au quatrième trimestre. Des recherches plus poussées sur les raisons de ce phénomène doivent être menées pour comprendre comment des modèles types d'utilisation évoluent avec le temps.

La valeur moyenne des transactions dépend du type de transaction. Si l'on agrège les données, il est normal que le montant total des dépôts en monnaie électronique soit d'une valeur légèrement supérieure à la monnaie

électronique retirée en raison des frais de transaction: les dépôts sont généralement gratuits, mais le client doit payer pour effectuer la plupart des autres transactions. Par conséquent, le montant des dépôts est naturellement plus élevé afin de couvrir les frais d'autres transactions. En outre, les clients déposent souvent un petit supplément pour acheter des recharges téléphoniques ou à d'autres fins. En CDI, les chiffres montrent que les dépôts moyens s'élèvent à 26 800 CFA (55,37 USD) et les retraits moyens à 26 000 CFA (53,71 USD), signe que le montant total a été généralement retiré, en enlevant les frais de retrait.

VALEUR MOYENNE DES TRANSACTION PAR TYPE DE TRANSACTION

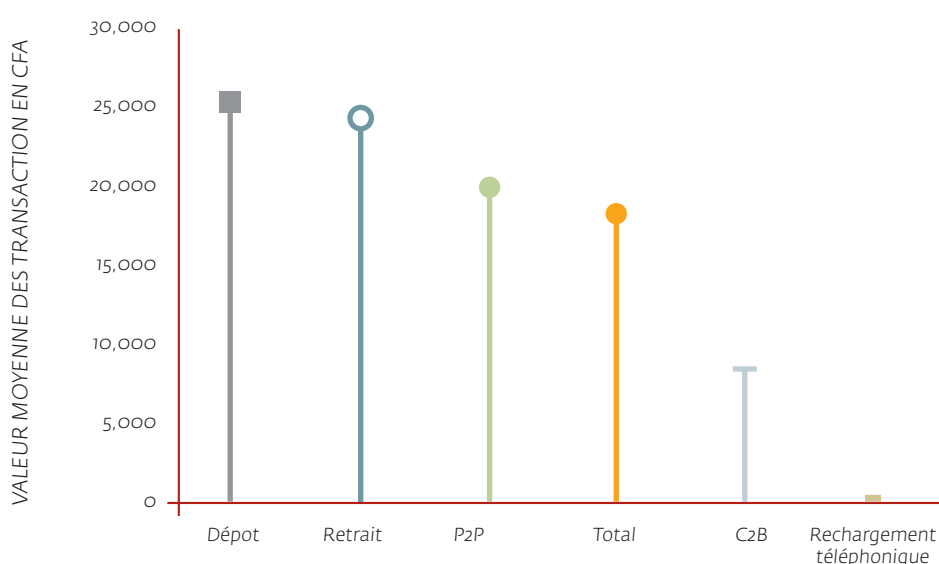


Figure 7 Valeur moyenne d'une transaction pour chaque type de transaction

Le montant moyen envoyé en virement P2P était légèrement inférieur à 21 500 CFA (44,42 USD), ce qui implique qu'il reste presque 5 000 CFA (environ 10 USD) sur le compte des émetteurs après frais de transaction et frais connexes. Il est probable que les clients effectuant des virements P2P utilisent également les fonds déposés restants à d'autres fins.

En outre, le montant envoyé en P2P est relativement élevé en comparaison avec d'autres marchés (au Kenya, la moyenne des P2P⁷ s'élève à environ 30 USD) ce qui indiquerait que le P2P serait davantage utilisé par les entreprises que par les clients individuels pour ce qui pourrait être considéré comme des transactions B2B.

⁷ http://www.afii-global.org/sites/default/files/GPF_Betty_Mwangi-Thuo.pdf (Pg. 11)

Le montant moyen pour les règlements de factures est de 11 700 CFA (24,15 USD) et l'achat moyen de temps d'appel s'élève à 600 CFA (1,24 USD).

Le montant moyen déposé par transaction était assez élevé, ce qui signifierait que bon nombre de ces clients représente des individus relativement aisés ou impliqués d'une façon ou d'une autre dans des transactions commerciales. Ils ne font certainement pas partie des couches les plus pauvres de la société. Afin de vérifier cette hypothèse, il serait utile d'analyser la distribution de la valeur des transactions sur une période donnée. En ce qui concerne les services d'argent mobile, la moyenne est habituellement un indicateur trompeur, car des volumes élevés de transactions de faible

valeur sont compensés par un petit nombre de transactions de très grande valeur qui déforment les moyennes. Ces transactions de grande valeur pourraient être attribuées aux entreprises utilisant les SFM.

Pour prouver ce dernier point, la Figure 8 montre la courbe de distribution classique des valeurs de transaction pour un fournisseur de SFM hypothétique. La valeur de transaction la plus courante s'élève à 20 USD, pourtant la valeur moyenne de transaction est de 86 USD en raison d'un nombre relativement faible de transactions de grande valeur qui déforment la moyenne. Ceci peut entraîner une vision tronquée de l'activité MFS du client typique.

TABLEAU DE DISTRIBUTION CLASSIQUE DE LA FRÉQUENCE DE TRANSACTIONS DE SFM

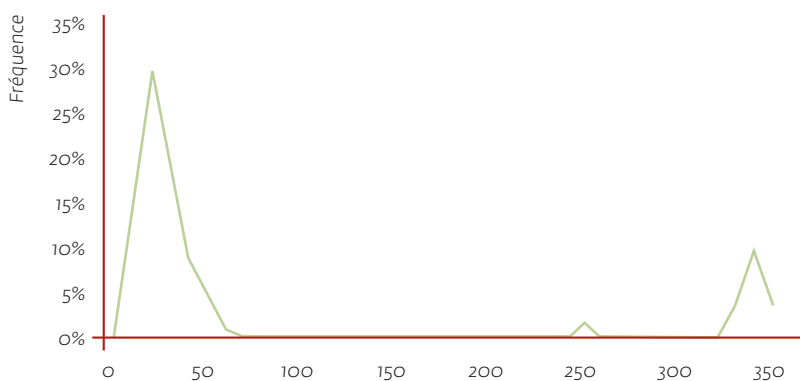


Figure 8 Distribution typique des valeurs de dépôt de SFM dans d'autres marchés

Ce type d'analyse de distribution de transaction serait important pour mieux comprendre le comportement du client.

COMMENT LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE CIRCULE-T-ELLE EN CDI ?

En 2013, la circulation des fonds dans et en dehors de l'écosystème indique qu'environ 7% de toute la valeur déposée dans le système en CDI pendant l'année (46 milliards de CFA / 95 millions d'USD) a été laissée sur les comptes pour une utilisation future par les clients, c'est-à-dire conservée comme une forme d'économie à long terme (Figure 9). Ce résultat est assez habituel pour une implantation réussie de SFM; lorsque M-PESA au Kenya avait approximativement cette taille, environ 10 % des espèces étaient laissés dans le système pendant une longue période. Cette « épargne » n'est pas rémunérée par le paiement d'intérêts.

La cartographie de la circulation de la monnaie électronique dans et en dehors des comptes de SFM vient renforcer le constat qu'une personne qui dépose des espèces va probablement en retirer la plus grande partie plus tard. Sur un total de 633 milliards de CFA déposés, seuls 165 milliards de CFA, soit 26 %, ont été « dépensés » en transactions, c'est-à-dire en P2P, paiements divers et épargne à long terme. Ceci montre que la majorité de la monnaie électronique est conservée en stockage sécurisé pour une courte durée, puis retirée.

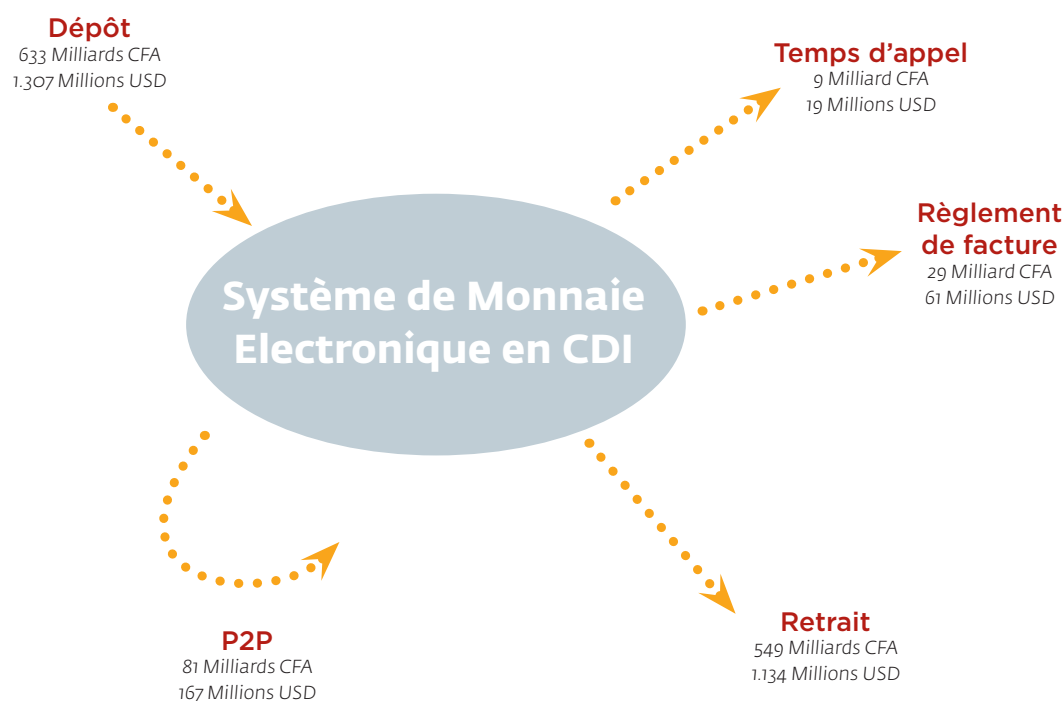


Figure 9 Flux cumulés de monnaie électronique par les SFM en 2013

RÉSEAUX DES AGENTS DE SFM

TRANSACTION	MILLIARD CFA	MILLION USD
Dépôt	+633	+ 1.307
Retrait	-549	-1.134
P2P	81	167
Temps d'appel	-9	-19
Règlement de facture	-29	-19
Fonds restant dans le système	46 Milliard CFA	93 millions USD

Les fonds restants dans le système étaient constants pour la plus grande partie de 2013, mais ont augmenté au cours du quatrième trimestre pour atteindre presque 9 %, ce qui suggère qu'un nombre croissant de personnes tirent profit de l'aspect « stockage sécurisé/épargne » des SFM vers la fin de l'année ; il pourrait s'agir d'un comportement saisonnier ou du fait que les clients font davantage confiance aux SFM en tant que mécanisme de stockage sécurisé. Seule une analyse sur plusieurs années pourra le dire.

% DE FONDS DÉPOSÉS RESTANT DANS LE SYSTÈME	T1	T2	T3	T4	MOYENNE 2013
	6.2%	6.2%	6%	8.7%	7%

En 2014, certains fournisseurs de SFM ont commencé à offrir aux clients la possibilité de virer des fonds entre un compte en banque traditionnel et un compte de SFM en utilisant un porte-monnaie électronique. À l'avenir, il sera important que cette nouvelle circulation de fonds depuis et en direction des SFM soit enregistrée séparément des dépôts et retraits par agent, afin de comprendre le montant exact de monnaie électronique entrant dans le système et le niveau de participation des agents. Il pourrait également être possible d'utiliser cette fonctionnalité pour encourager la création de solutions d'épargne, plus formelles et rémunérées, pour les clients à travers un partenariat entre les fournisseurs de SFM et les établissements financiers.

Aujourd'hui, les agents sont chargés de fournir la plupart de la liquidité de l'écosystème des SFM. En 2013, presque toute la monnaie électronique du système provenait de dépôts effectués aux points de vente des agents. Avec 12,093 agents offrant un service de dépôt représentant 633 milliards de CFA, on constate donc que chaque agent a fourni en moyenne presque 52 millions de CFA (108 000 USD) en monnaie électronique pour les dépôts. De plus, ils ont fournis chacun environ 45,000,000 CFA (94 000 USD) en espèces sous forme de retraits. Cela représente une somme considérable que les agents doivent se procurer et nécessite une gestion constante de l'équilibre entre la monnaie électronique et les espèces que doit garder l'agent sous forme de fonds de caisse. Ceci peut se révéler coûteux en termes de temps et de frais pour les agents. Au cours des entretiens avec des agents en zones rurales, IFC a observé qu'ils utilisaient des tiers pour acheminer les espèces aux branches ou pour collecter les espèces et les acheminer à la banque. Toutes choses égales, ceci devrait impliquer un coût supplémentaire pour l'entreprise.

TRANSACTION	TOTAL
Nombre d'agents	12,093
Moyenne de clients inscrits par agent	510
Moyenne de clients actifs par agent	174

La proportion des agents actifs n'est pas claire. Il est probable que près de 50 % des agents qui se prétendent l'être soient inactifs. Dans ce cas, le fardeau de la gestion des fonds est encore plus lourd pour les agents actifs.

En règle générale, le nombre d'agents est élevé comparé au nombre de clients actifs en CDI. Dans d'autres marchés il a été estimé que, en moyenne, un agent a besoin de 150 à 800 clients actifs environ pour que le commerce de SFM soit rentable⁸. Les valeurs élevées des transactions en CDI et les commissions plus importantes des agents qui en découlent peuvent cependant déboucher sur une activité actuelle suffisante à la génération d'un revenu acceptable.

⁸ http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/02/MMUPesa_2013_BR-Final-Version.pdf (Pg. 7)

LES SFM PROGRESSED

Les SFM en CDI ont pris un élan significatif en 2013: le nombre de ses clients actifs et des transactions ayant plus que doublé par rapport à l'année précédente. Les tendances indiquent que cette croissance se poursuivra en 2014. L'achat de temps d'appel, les virements P2P et les règlements de factures, utilisations les plus courantes des SFM dans la plupart des marchés, ont augmenté sur l'année, et cette tendance devrait se poursuivre. Ils ne représentent cependant qu'un quart des fonds déposés par les clients.

Les données semblent indiquer que la majorité des activités des clients sont liées au stockage sécurisé de fonds plutôt qu'au commerce. Le stockage sécurisé est apparemment un service que demandent les clients, comme le montre son utilisation intensive, et il sert un besoin clair du client, bien qu'étant une conséquence inattendue de la façon dont les SFM fonctionnent et n'étant pas un produit proposé par les fournisseurs de SFM. Les dépôts et retraits en espèce ont cependant des coûts de fonctionnement élevés du fait de la commission importante versée aux agents pour fournir ces transactions, et la rentabilité de la plupart des fournisseurs de SFM dépend des frais de transaction liés aux transactions non effectuées par les agents. Les fournisseurs de SFM devraient donc encourager l'utilisation accrue de dépôt de fonds aux fins de paiement de factures, de virements P2P ou d'autres transactions génératrices de recettes. Des préoccupations peuvent également émerger concernant l'aspect réglementaire des SFM utilisés pour des services traditionnellement fournis par les banques (bien que

l'infrastructure bancaire actuelle en CDI soit probablement incapable de répondre aux besoins des clients SFM).

Le désir évident des clients d'un endroit sûr où garder l'argent ajouté à la nouvelle fonctionnalité permettant des virements entre les comptes en banque et les comptes de SFM représentent une opportunité majeure pour les banques et les IMF d'étendre leurs services. Plus précisément, une opportunité se présente pour les institutions financières de s'associer à des fournisseurs de SFM afin de créer des produits d'épargne, permettant aux clients situés dans les régions les plus reculées de profiter des avantages d'un compte d'épargne rémunéré. Des services similaires ont été récemment offerts sur d'autres marchés⁹.

Lors d'une future collecte de données, il serait intéressant de visualiser plus en détail l'étendue des valeurs de transaction car cela apporterait une meilleure compréhension du niveau de revenu des clients. Une plus grande compréhension de l'activité des agents serait aussi utile, car les SFM sont entièrement dépendants de la bonne qualité des agents; la viabilité à long terme de l'activité des agents, c'est à dire la différence entre les recettes tirées des transactions et les coûts d'exploitation liés à la gestion des fonds, n'est pas claire actuellement.

Le marché des SFM en CDI est confronté à de nombreux défis et opportunités. Il représente déjà l'un des véritables succès de SFM dans le monde et ce succès devrait se confirmer à l'avenir.

⁹ Le service a suscité un grand intérêt : http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/91a41e8040475ba0b90dbb82455ae521/Tool+10.3.+Case+Study_M-Shwari.pdf?MOD=AJPERES

PARTENARIAT POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

Le Partenariat pour l'Inclusion Financière est une initiative conjointe de IFC et de The MasterCard Foundation pour développer la microfinance et promouvoir les services financiers mobiles en Afrique sub-saharienne. Le Partenariat est également soutenu par The Bill & Melinda Gates Foundation et la Banque de Développement de l'Autriche (OeEB, Oesterreichische Entwicklungsbank AG), et collabore avec des partenaires techniques telles que la Banque Mondiale et le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP). Un objectif important du Partenariat est de développer et partager les connaissances de l'industrie pour le bien public. Cette publication fait partie d'une série de rapports de recherche publiés par le programme.

www.ifc.org/financialinclusionafrica

CONTACT

Anna Koblanck
Chargée de communication
14 Fricker Road, Illovo 2196
Johannesburg, Afrique du Sud
akoblanck@ifc.org