



# Mobile Money for the Unbanked

## La question de l'interopérabilité:

Une évaluation de la valeur ajoutée potentielle  
de l'interconnexion des services d'argent mobile  
pour les clients et les opérateurs

Auteurs: Neil Davidson et Paul Leishman



# Sommaire

- 1 Introduction et résumé
- 3 Quelle est la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion pour les clients?
- 5 Quelle est la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion pour les opérateurs?
- 5 L'interconnexion a un coût
- 6 Au final, ce sont les clients qui paient la facture de l'interconnexion, mais de quels clients s'agit-il?
- 7 Profits et pertes liés à l'interconnexion
- 7 Se passer de l'interconnexion, même lorsque celle-ci est offerte
- 8 Quelques perspectives d'avenir
- 8 Favoriser les façons simples d'effectuer des transactions entre différents réseaux
- 8 Adopter une vision plus large de l'interconnexion
- 8 S'abstenir d'imposer l'interconnexion ex-ante



# Introduction et résumé

En l'espace de quelques années, le secteur de l'argent mobile a connu une remarquable croissance: par rapport à 2007, date à laquelle seuls quelques services précurseurs avaient été lancés, il est désormais possible de trouver au moins deux services différents dans de nombreux pays d'Afrique sub-saharienne ou d'Asie du sud. Certains des services lancés au cours de ces dernières années ont rencontré un succès considérable auprès des utilisateurs : dans une étude récente portant sur 52 fournisseurs de services d'argent mobile, l'association GSM a identifié 11 services comptant plus d'un million de clients enregistrés.

Cependant, la majorité de ces services se trouve dans une position difficile faute d'avoir atteint une taille critique. Une explication possible est que les clients, notamment sur les marchés les plus fragmentés, seraient plus enclins à adopter et à utiliser les services d'argent mobile s'il existait une interconnexion des différentes plateformes concurrentes, qui forment à l'heure actuelle autant de « prés carrés », ou domaines réservés, pour les opérateurs de réseau mobile (ORM) qui les exploitent. Dans un environnement interconnecté, les clients affiliés au service d'argent mobile d'un opérateur donné auraient la possibilité d'envoyer de l'argent électronique à destination du porte-monnaie mobile des clients affiliés à un autre opérateur.

Les arguments en faveur d'une interconnexion des services d'argent mobile au plan national s'appuient généralement sur une comparaison avec d'autres secteurs dans lesquels l'interconnexion est considérée comme ayant été un catalyseur de croissance. La réussite des réseaux de cartes de paiement, comme Visa ou MasterCard, est souvent citée comme une preuve que l'interconnexion est à la base du succès de toute industrie fonctionnant en réseau. De façon assez ironique, les opérateurs mobiles eux-mêmes sont souvent félicités d'avoir eu la clairvoyance d'interconnecter leurs plateformes vocales et SMS avec celles de leurs concurrents.

A première vue, ces comparaisons apparaissent tout ce qu'il y a de plus sensées : les services d'argent mobile, tout comme les réseaux de cartes de paiement ou de téléphonie mobile, constituent une industrie de réseau fonctionnant par plateformes, ce qui signifie que la valeur de chaque réseau pour un utilisateur donné dépend du nombre d'utilisateurs avec lesquels il a la possibilité d'interagir au sein de ce même réseau. Il est donc logique de penser qu'en connectant les utilisateurs de différentes plateformes, les effets de réseau

ne feraient que se renforcer. Mais comme nous l'examinons dans cet article, les caractéristiques intrinsèques ainsi que les comportements de clientèle qui caractérisent de nombreux services d'argent mobile ne vont pas forcément dans le sens d'une interconnexion de ces services.

Dans cet article, nous nous interrogeons sur l'intérêt d'une interconnexion des services d'argent mobile. Pour répondre à cette question, nous commençons par évaluer dans quelle mesure les clients seraient susceptibles d'accorder de la valeur à la possibilité d'effectuer des transactions entre différents réseaux. Nous en concluons que dans de nombreux marchés, peu de clients seraient disposés à payer un surcoût pour accéder à la possibilité d'effectuer des transactions entre différents réseaux. Lorsque nous effectuons sur cette base des projections visant à estimer les revenus agrégés supplémentaires générés par une interconnexion des réseaux, nous constatons que ceux-ci ne seraient probablement pas suffisants pour justifier les investissements nécessaires, et encore moins pour inciter les opérateurs à détourner leurs ressources et leur attention d'autres projets importants.

Le fait qu'une interconnexion des services d'argent mobile au plan national ne présente qu'un intérêt limité pour les consommateurs tout en restant coûteuse à mettre en œuvre est intéressant pour les autorités de tutelle. L'idée d'une inter-connectivité obligatoire a été évoquée sur certains marchés, dans un souci probablement de défense des intérêts des consommateurs. Cet article suggère néanmoins qu'il n'est pas évident qu'une interconnexion imposée génère une amélioration de la situation des clients. Elle pourrait au contraire avoir l'effet inverse, si les opérateurs mobiles se trouvent dans l'obligation d'augmenter les prix ou de réduire leurs investissements dans d'autres domaines pour pouvoir mettre celle-ci en œuvre.

Nous concluons l'article par une évocation de différentes façons de donner la possibilité aux clients d'effectuer des transactions entre réseaux, qui tout en étant moins coûteuses et moins complexes qu'une véritable interconnexion, permettraient néanmoins d'apporter une valeur ajoutée significative aux consommateurs. Nous encourageons également une approche plus large de l'interconnexion, englobant les institutions financières, les autres réseaux de moyens de paiement et les services d'argent mobile de différents pays, et évoquons brièvement les avantages que ces différentes options pourraient apporter aux consommateurs.

## Périmètre d'analyse et terminologie

Dans le contexte de l'argent mobile, la taxonomie de l'interopérabilité est très large. Le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP) a proposé un cadre d'analyse qui répertorie différentes formes d'interopérabilité:<sup>1</sup>

- **L'interopérabilité au niveau des plateformes**, qui permet aux clients d'un service donné d'envoyer de l'argent aux clients d'un autre service<sup>2</sup>
- **L'interopérabilité au niveau des agents**, qui permet aux agents d'un service donné de servir les clients d'un autre service
- **L'interopérabilité au niveau des clients**, qui permet à ceux-ci d'accéder à leur compte à partir de n'importe quelle carte SIM

Ces trois formes d'interopérabilité supposent que les services d'argent mobile d'un marché donné soient capables de fonctionner entre eux. Une autre possibilité pour l'interfonctionnement de ces services est la mise en place d'interfaces communes, grâce auxquelles deux opérateurs au moins d'un pays donné, offrant chacun des services d'argent mobile indépendants au plan technique et commercial, proposent une seule interface à des tierces parties (pour simplifier par exemple l'offre de paiements groupés, de paiements commerçants ou autres).<sup>3</sup>

Il est bien entendu possible d'envisager un interfonctionnement des services d'argent mobile avec d'autres plateformes en dehors de leur pays ou de leur secteur d'origine. Ces formes d'interfonctionnement comprennent les cas de figure suivants:

- **L'interconnexion de services d'argent mobile au plan international**: deux opérateurs mobiles de pays différents, offrant chacun des services d'argent mobile indépendants au plan technique et commercial, interconnectent leurs plateformes techniques respectives afin de permettre aux clients affiliés à l'un des services d'envoyer de l'argent à partir de leur porte-monnaie mobile vers le porte-monnaie mobile des clients affiliés à l'autre service.

A première vue, la question de l'interconnexion de l'argent mobile ne semble même pas se poser. Les clients apprécient la possibilité d'effectuer des transactions avec d'autres clients. (À l'extrême, les clients ne trouveraient que peu d'intérêt à l'argent mobile s'ils ne pouvaient effectuer des transactions avec qui que ce soit, et y trouveraient un intérêt particulièrement important s'ils pouvaient effectuer des transactions avec n'importe qui.) L'interconnexion permettrait d'accroître le nombre potentiel de partenaires de transaction pour les clients, ce qui améliorerait d'autant l'attractivité de l'argent mobile. Celle-ci

- **L'interconnexion avec des institutions financières**: un opérateur mobile d'un pays donné, exploitant son propre service d'argent mobile de façon indépendante au plan commercial et technique, interconnecte sa plateforme technique avec celle d'un fournisseur traditionnel de services financiers afin de permettre des interactions entre les deux plateformes (comme par exemple la possibilité pour les clients de transférer de l'argent d'un compte d'argent mobile vers un compte bancaire, etc.).

- **L'interconnexion avec d'autres réseaux de paiement**: un opérateur mobile d'un pays donné, exploitant son propre service d'argent mobile de façon indépendante au plan commercial et technique, interconnecte ses services avec un autre système de moyens de paiement (en se connectant par exemple au réseau Visa ou MasterCard).

Le présent article se concentre sur l'interopérabilité au niveau des plateformes, que nous appellerons l'interconnexion nationale de l'argent mobile. Nous désignons par cette appellation l'interconnexion au sein d'un même pays des plateformes techniques respectives de deux opérateurs au moins offrant chacun des services d'argent mobile indépendants au plan technique et commercial, afin de permettre aux clients affiliés à chacun de leurs services de transférer de l'argent de leur porte-monnaie mobile vers les porte-monnaie mobiles des clients affiliés aux autres services. Il n'est pas nécessaire que les exploitants des plateformes concernées soient forcément des opérateurs de réseaux mobiles, mais par simplicité, nous ferons l'hypothèse que cela est le cas dans le cadre de cet article.

Nous utiliserons dans cet article le terme de transfert inter-réseau pour désigner les transferts effectués par un client d'un réseau d'argent mobile donné vers les clients affiliés à un autre réseau, par opposition aux transferts intra-réseaux, qui désignent les transferts effectués entre clients affiliés à un même réseau d'argent mobile, ou aux transferts hors-réseau, qui désignent ceux effectués par des clients enregistrés auprès d'un service d'argent mobile vers des clients non enregistrés.

permettrait en retour d'accroître les volumes de transactions, et d'améliorer ainsi la rentabilité des services de paiement pour les opérateurs mobiles, sous réserve que les revenus supplémentaires soient supérieurs aux frais de mise en œuvre de cette interconnexion.

Mais si la réalité était si simple, les opérateurs mobiles auraient déjà interconnecté leurs services de paiement. Au moment de la rédaction de cet article, on compte 25 pays possédant au moins deux services de paiements mobiles ; mais aucune interconnexion n'y a vu le jour jusqu'à présent. Comment cela s'explique-t-il?

1. Interoperability and Related Issues in Branchless Banking: A Framework ( « Interopérabilité et questions liées dans les services bancaires à distance : un cadre d'analyse » ), [http://www.cgap.org/gmi/document-1.9.56025/CGAP\\_Interoperability\\_Presentation.pdf](http://www.cgap.org/gmi/document-1.9.56025/CGAP_Interoperability_Presentation.pdf)

2. Proche de l'interopérabilité au niveau des plateformes se trouve le concept de plateforme partagée, dans lequel plusieurs prestataires de services utilisent la même plateforme de traitement des opérations. Il serait dans ce cas plus facile pour les opérateurs, bien que non nécessaire, de mettre en place l'interopérabilité au niveau de leur plateforme. C'est le cas au Pakistan, où MCB partage une plateforme avec le service easypaisa de Telenor/Tameer Microfinance Bank, mais où l'interopérabilité au niveau de la plateforme n'a pas été activée.

3. Ignacio Mas, Networks want to Connect ( « Les réseaux veulent se connecter » ), <http://mmublog.org/blog/mobile-money-interopability-at-mwc-2011/>

### Étude de cas: les services de messagerie instantanée

Les années 1990 ont vu l'émergence d'une multitude de plateformes de messagerie instantanée (IM) permettant aux clients d'échanger des messages entre eux au moyen d'une application installée sur leur ordinateur. À l'instar des services d'argent mobile, ces plateformes constituaient autant de domaines réservés: les clients affiliés à des services d'IM différents ne pouvaient pas échanger de messages entre eux. Cet état de fait a perduré pendant des années. Pourquoi les fournisseurs de ces plateformes IM ne les ont-ils pas interconnectés?

En premier lieu, le coût d'affiliation à différentes plateformes de messagerie instantanée est extrêmement faible pour les clients. Il n'y avait que peu d'inconvénient à avoir plusieurs applications sur son ordinateur, car celles-ci étaient généralement fournies gratuitement et Windows offrait une manière tout à fait commode de passer de l'une à l'autre.

En second lieu, même si les fournisseurs d'IM offraient à leurs clients la possibilité d'échanger des messages avec leurs correspondants au moyen d'une interface commune, la manière de monétiser cette fonction restait incertaine. Les clients ne paient pas leurs services d'IM. Il n'était donc pas évident que les profits du secteur augmentent après une interconnexion de leurs services.

Enfin, la possibilité existait que l'interconnexion ne parvienne non seulement pas à générer de revenus supplémentaires pour le secteur, mais qu'elle réduise au contraire la rentabilité de ces services en raison d'un nombre plus élevé

d'utilisateurs. Cela s'explique par le fait qu'en cas d'interconnexion, les acteurs disposant des parts de marché les plus importantes perdent le bénéfice des effets de réseau résultant de leur base de clientèle élargie en tant qu'avantage concurrentiel, ce qui pour un service de messagerie instantanée peut s'avérer un important facteur de différenciation. Les intervenants concernés peuvent donc raisonnablement s'interroger sur l'intérêt d'entreprendre quelque chose qui aurait très probablement pour résultat de réduire leur part de marché. Cela n'aurait de sens que si la taille globale du marché, mesurée non seulement par le nombre d'utilisateurs, mais également par les profits en résultant, devait s'accroître de façon significative avec l'interconnexion. Apparemment, il n'a jamais été évident qu'une telle croissance se produirait.

Le cas des services de messagerie instantanée montre que l'interconnexion de services fonctionnant par plateformes n'est pas inéluctable. Il fournit également une indication des conditions dans lesquelles une interconnexion est susceptible d'être mise en place.

Plus il est coûteux pour les clients de s'affilier à plus d'un service, et plus il est probable que ceux-ci accorderont de la valeur à l'interconnexion. À l'opposé, lorsque le coût d'affiliation à plusieurs services est très faible, les clients n'accorderont probablement qu'une valeur limitée à l'interconnexion.<sup>4</sup> Bien entendu, le niveau d'intérêt accordé par les clients à l'interconnexion est un facteur essentiel de l'intérêt commercial d'offrir cette interconnexion, car plus ceux-ci sont prêts à payer un supplément, et plus le secteur sera en mesure de justifier les coûts d'interconnexion correspondants.

### Quelle est la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion pour les clients?

En janvier 2012, il y avait 25 pays dans le monde possédant au moins deux services d'argent mobile susceptibles, en théorie, d'être interconnectés afin de permettre aux clients de transférer de l'argent en dehors des limites de leur réseau d'appartenance. L'Enquête 2011 sur l'Adoption de l'Argent Mobile dans le monde (« 2011 Global Mobile Money Adoption Survey ») indique néanmoins que le nombre de marchés dans lesquels deux services au moins de paiements mobiles ont obtenu une adhésion de clientèle significative est beaucoup plus réduit: sur la base d'une enquête à laquelle ont répondu 52 fournisseurs de services d'argent mobile répartis dans 35 pays, seuls 3 marchés d'argent mobile étaient considérés comme véritablement concurrentiels.

Mais bien qu'il n'existe aujourd'hui qu'un nombre restreint de pays dans lesquels cette interconnexion pourrait être mise en œuvre, le nombre de pays concernés va sans nul doute s'accroître dans le futur. Si nous nous

concentrons par conséquent sur les marchés disposant d'au moins deux services d'argent mobile viables, quel est donc le problème que l'interconnexion est censée résoudre? Et quelle est l'importance de ce problème?

Au jour d'aujourd'hui, les clients d'un service d'argent mobile donné ne peuvent transférer de l'argent en provenance de leur compte vers un compte de tiers au sein d'un autre réseau. Lorsqu'à l'heure actuelle, les clients se heurtent à ce problème, quelles sont les manières possibles de le résoudre? Et quels sont les inconvénients de celles-ci (en termes de coût ou de désagrément)?

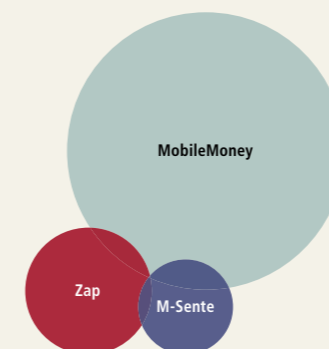
**En premier lieu, lorsque les coûts sont faibles, les clients ont la possibilité de s'affilier à plusieurs services d'argent mobile.**

Dans le monde développé, la plupart des comptes mobiles sont post-payés, ce qui signifie qu'une affiliation à plusieurs réseaux entraîne un doublement des frais mensuels. Il est donc inhabituel que les clients s'abonnent à plus d'un réseau mobile à la fois.

Mais dans la plus grande partie du monde en développement, la situation est différente. Sachant que l'ouverture d'un compte mobile prépayé est très peu coûteuse, et que les frais d'utilisation sont directement fonction de la consommation, les clients entretiennent fréquemment des connexions avec plusieurs opérateurs mobiles, un comportement souvent qualifié de « multi-SIMing » en anglais (ou comportement « multi-SIM »). Ils peuvent ainsi profiter des différentes promotions offertes par chacun des opérateurs, et sélectionner le compte qui leur offre les meilleurs tarifs ou la meilleure couverture en fonction de leurs besoins pour chaque appel. (Une situation analogue dans le monde développé serait la façon dont de nombreux clients possèdent un portefeuille rempli de différentes cartes de paiement, et sélectionnent celles-ci en fonction de leurs caractéristiques : points de fidélité, taux d'intérêt, commissions de changes ou frais annuels, etc.) Une enquête de juin 2010 montrait que 43% des utilisateurs d'argent mobile en Ouganda étaient « multi-SIM », et la prolifération dans le monde de téléphones portables acceptant deux, trois, voire même quatre cartes SIM vient confirmer cette tendance.<sup>5</sup>

Dans les marchés offrant plus d'un service d'argent mobile, les clients adoptent une stratégie similaire. La même enquête sur les utilisateurs d'argent mobile en Ouganda montrait que 12% des utilisateurs de Zain Zap et 22% de ceux d'UTL M-Sente étaient également utilisateurs de MTN MobileMoney.<sup>6</sup>

### Taille relative et chevauchements des bases de clientèle de l'argent mobile Juillet 2010, Ouganda



Source: données d'enquête collectées pour « Mobile Money Use in Uganda: A Preliminary Study » (« L'utilisation de l'argent mobile en Ouganda: une étude préliminaire ») par Ali Ndiwalana, Olga Morawczynski et Oliver Popov, et autres données d'enquête fournies par les auteurs.

La possibilité d'utiliser plusieurs cartes SIM vient donc réduire la demande latente de transferts inter-réseaux, puisque les clients souhaitant effectuer des transactions avec les utilisateurs d'un autre réseau ont la possibilité de s'affilier à celui-ci de façon simple et peu coûteuse.

**En second lieu, de nombreux services d'argent mobile offrent la possibilité aux clients non enregistrés d'effectuer des transactions avec des tiers non affiliés à leur réseau, et vice versa. Pour parler de manière imagée, les murs entourant les prés carrés de l'argent mobile présentent des fissures.**

■ Dans de nombreux cas, les opérateurs offrent la possibilité aux clients enregistrés d'envoyer de l'argent à des clients non enregistrés (et dans de nombreux cas, ceux-ci n'ont même pas besoin d'avoir un téléphone); lorsque que le client initie le virement, il reçoit un code secret à transmettre au bénéficiaire, que celui-ci peut utiliser pour retirer les fonds auprès d'un agent. Nous appelons ce type de transaction un transfert hors-réseau. En tenant compte des frais totaux, les transferts hors-réseau sont généralement plus chers que des transferts intra-réseaux.

■ Dans d'autres cas, les opérateurs offrent la possibilité aux clients non enregistrés (c'est-à-dire les clients n'ayant pas de compte d'argent mobile, voire même souvent pas de téléphone) d'envoyer de l'argent: le transfert est alors effectué auprès d'un agent, qui initie le virement pour leur compte. Nous appelons ce type de transaction un transfert au guichet.

La possibilité d'effectuer ce type d'opération est importante, car elle signifie que les clients ne sont pas cantonnés pour leurs transactions aux seuls clients affiliés au même réseau qu'eux, ni même à ceux affiliés à un réseau quel qu'il soit. Elle est d'autant plus importante que même dans les pays ayant connu une adoption rapide de l'argent mobile, le pourcentage des titulaires de comptes d'argent mobile sur l'ensemble des réseaux d'argent mobile reste bien inférieur au nombre d'adultes susceptibles de vouloir envoyer ou recevoir de l'argent.

En juin 2010, seuls 2,6% de la population adulte ougandaise étaient utilisateurs de MTN MobileMoney.<sup>7</sup> En tant que tels, les clients titulaires d'un compte MobileMoney n'avaient la possibilité d'effectuer des transferts intra-réseaux qu'en faveur de 2,6% de bénéficiaires possibles. Si l'inter-connectivité existait, ces mêmes clients n'aurait eu la possibilité d'effectuer des opérations qu'avec 3,3% de la population adulte, à savoir le pourcentage de l'ensemble des titulaires d'une compte d'argent mobile quel qu'il soit. En termes relatifs, il s'agit d'une augmentation significative, mais lorsqu'on sait que les clients de MTN MobileMoney pouvaient déjà envoyer de l'argent à 100% de la population par le biais des transferts hors réseau, elle apparaît bien faible par comparaison. En outre, même s'il n'existait qu'un seul fournisseur d'argent mobile dans le pays offrant la possibilité de transferts au guichet, tout le monde aurait alors malgré tout la possibilité d'effectuer des virements au moyen de l'argent mobile.

4. Le coût de l'affiliation à plusieurs services peut être financier ou non financier (par ex. le temps passé à s'abonner aux services, à gérer de multiples comptes, etc.).

5. Mobile Money Use in Uganda: A Preliminary Study (« L'utilisation de l'argent mobile en Ouganda: une étude préliminaire ») par Ali Ndiwalana, Olga Morawczynski et Oliver Popov ([http://mmublog.org/wp-content/files\\_mf/m4dmobilemoney.pdf](http://mmublog.org/wp-content/files_mf/m4dmobilemoney.pdf)), avec des données d'enquête supplémentaires fournies par les auteurs.

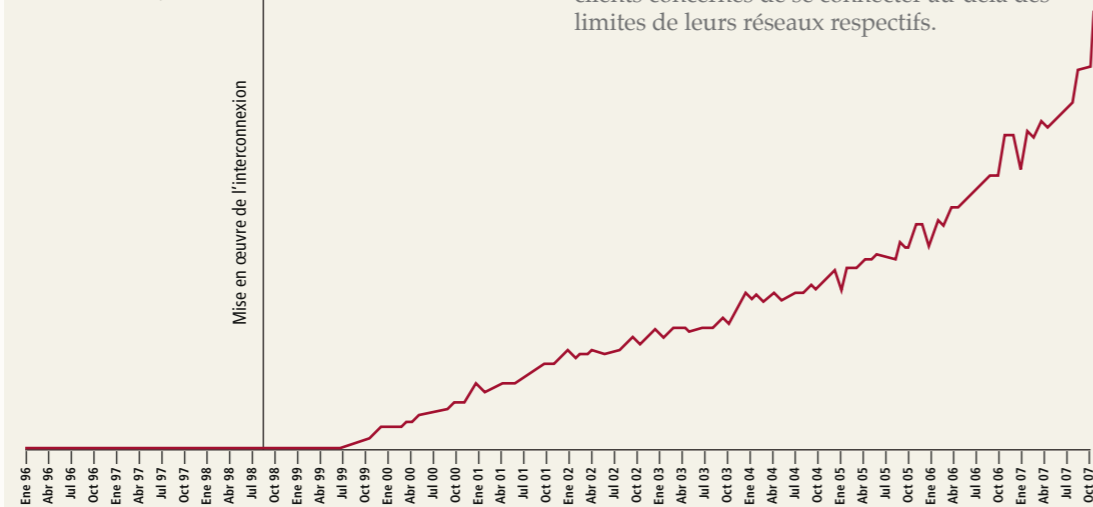
6. Ibid.

7. Source : MTN Ouganda, CIA World Factbook

### Étude de cas: les origines de l'interconnexion SMS au Royaume-Uni

Au moment de l'introduction des SMS par les opérateurs britanniques au début des années 1990, les différents services fonctionnaient en réseaux fermés: les clients de Cellnet pouvaient envoyer des SMS aux autres clients de Cellnet, mais pas à ceux de Vodafone, et inversement. Cet état de fait a perduré pendant des mois jusqu'à la conclusion d'accords d'interconnexion, tout d'abord bilatéralement entre Cellnet et Vodafone, puis ultérieurement avec Orange et T-Mobile. Le graphique ci-dessous illustre l'un des plus grands succès du secteur de la téléphonie mobile: en peu de temps, les volumes de SMS ont augmenté de façon exponentielle.

Volumes de SMS, Royaume-Uni



Source: Mobile Data Association

### Quelle est la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion pour les opérateurs?

Nous allons maintenant nous intéresser aux conséquences de l'existence de palliatifs acceptables à l'absence de fonctionnalité de transferts inter-réseaux. Le seul scénario dans lequel il serait commercialement intéressant pour les opérateurs mobiles d'investir dans l'interconnexion est celui où ils ont collectivement plus à gagner qu'à perdre. Les revenus supplémentaires générés par la possibilité pour les clients d'effectuer des transactions inter-réseaux doivent au minimum couvrir les coûts de mise en œuvre de l'interconnexion.

#### L'interconnexion a un coût

##### Ressources

L'interconnexion est susceptible en tout premier lieu de nécessiter un temps important de la part de la direction de l'entreprise, compte-tenu des importantes questions stratégiques qu'elle soulève. Elle entraînera aussi quasiment certainement de nouvelles embauches pour

### Pourquoi l'interconnexion des plateformes SMS a-t-elle été suivie d'une telle croissance?

La réponse se trouve en partie dans la nature des « murs » qui entourent chacun des réseaux dans une situation de non connectivité. En l'absence d'interconnexion, il n'y avait aucun autre moyen pour la clientèle des différents opérateurs d'échanger des messages SMS. Et il n'y avait certainement aucun moyen pour les clients ne disposant pas d'un téléphone portable d'envoyer ou de recevoir de tels messages. Mais les services d'argent mobile sont fondamentalement différents. Même en l'absence d'interconnexion, les clients ont fréquemment à leur disposition la possibilité d'effectuer des transferts hors-réseau ou au guichet tels que décrits précédemment. Par conséquent, même si les services d'argent mobile opèrent dans un environnement de « près carrés », tout comme les SMS à leur origine, il existe néanmoins dans le cas de l'argent mobile des ouvertures significatives qui permettent aux clients concernés de se connecter au-delà des limites de leurs réseaux respectifs.

sa mise en œuvre. Elle nécessitera enfin de concevoir, de négocier et de mettre un œuvre tout un ensemble de règles de fonctionnement et d'accords de niveau de service.

#### Infrastructures

Il sort du champ de cet article d'examiner les contraintes techniques de l'interconnexion, mais il convient de noter que celles-ci sont complexes. Nous esquivons également la question épineuse de savoir qui doit contrôler et exploiter les infrastructures techniques nécessaire à la réalisation des paiements inter-réseaux. Mais il est important de bien appréhender l'ampleur des investissements nécessaires.

Nous pouvons faire l'hypothèse que pour permettre une interconnexion des réseaux, les opérateurs concernés devront investir dans la mise en place de procédures de règlement, d'interfaces bilatérales de transmission en temps réel des instructions de paiement et d'une plateforme de compensation (ou d'échange) des paiements. Il a été évoqué que la Banque centrale du Nigéria a investi 500 millions de nairas, soit environ 3 millions de dollars US,

pour la mise en place d'une chambre nationale de compensation entre ses banques, bien qu'il soit possible à notre connaissance de mettre en place ce genre de système de façon moins onéreuse.<sup>8</sup> Les systèmes de compensation restent malgré tout coûteux, en raison notamment des contraintes opérationnelles très rigoureuses auxquelles ils sont soumis. Les systèmes de compensations doivent être extrêmement fiables et fonctionner en temps réel, et être capables de traiter fréquemment des volumes importants.

En outre, chaque opérateur devra s'intégrer au système de compensation, un travail souvent effectué par le fournisseur de la plateforme de traitement des opérations d'argent mobile, avec l'appui d'une partie du personnel technique de l'opérateur.

#### Perte de revenus

Enfin, les opérateurs mobiles courent le risque d'une perte de revenus sur leur activité de base du fait de l'interconnexion. Les opérateurs mobiles ont investi dans l'argent mobile en grande partie parce qu'ils espéraient que les utilisateurs de l'argent mobile dépenseraient plus et seraient plus fidèles, et nous disposons d'informations suggérant que ces effets peuvent être significatifs.<sup>9</sup> Mais dans un environnement interconnecté, le pouvoir de fidélisation et d'augmentation de l'ARPU<sup>10</sup> de l'argent mobile se trouverait probablement bien atténué, car les changements de réseau seraient plus « indolores » pour les clients. Cette perte de revenus doit être prise en compte dans les coûts de l'interconnexion.

### Au final, ce sont les clients qui paient la facture de l'interconnexion, mais de quels clients s'agit-il?

Les opérateurs essaieront de compenser les coûts de l'interconnexion (et de dégager un bénéfice) à travers de nouvelles sources de revenus. Ils compteront principalement sur une augmentation nette des transferts inter-réseaux pour générer ces revenus supplémentaires, afin de ne pas se trouver en position de subventionner les clients utilisateurs de l'interconnexion par les revenus en provenance de ceux qui ne l'utilisent pas.

Nous spécifions bien qu'il doit s'agir d'une augmentation nette des transactions inter-réseaux, car si l'interconnexion a pour seul résultat une conversion des transferts intra-réseaux en transferts inter-réseaux, ou des transferts hors-réseaux en transferts inter-réseaux, il n'y aurait aucune croissance d'activité, et au contraire une perte de valeur ajoutée en raison des coûts de mise en œuvre de l'interopérabilité.

Nous considérerons ici deux segments pour estimer dans quelle mesure les utilisateurs se mettront à effectuer des volumes significatifs de nouveaux transferts inter-réseaux. Dans notre analyse, nous faisons l'hypothèse que le total des frais de transferts inter-réseaux (de l'émission jusqu'à la réception des fonds) sera supérieur aux frais totaux des transferts intra-réseaux, tout en restant inférieur à ceux des transferts hors-réseau.<sup>11</sup>

### Segment 1: la clientèle existante des services d'argent mobile

Avec l'introduction de l'interconnexion, la clientèle existante de l'argent mobile est susceptible de commencer à effectuer des transferts inter-réseaux. Ces nouveaux transferts se produiront si l'émetteur et le bénéficiaire possèdent déjà tous deux un compte d'argent mobile, mais auprès de fournisseurs différents. Si les affiliations aux réseaux de paiement s'effectuaient de façon aléatoire, nous pourrions nous attendre à ce que cette situation se rencontre fréquemment. Mais il existe deux facteurs importants qui poussent les utilisateurs à s'affilier au même réseau que leurs partenaires transactionnels.

1. Premièrement, les opérateurs mobiles mettent en place des incitations financières significatives au niveau de leur métier de base pour pousser les personnes qui souhaitent s'appeler fréquemment à s'affilier au même réseau ; il revient généralement moins cher de téléphoner au sein d'un même réseau que d'effectuer des appels hors-réseau.<sup>12</sup> Sachant que les clients bénéficient d'un enregistrement facilité auprès du service d'argent mobile offert par l'opérateur A s'ils utilisent déjà cet opérateur pour leur service téléphonique de base, et en faisant l'hypothèse qu'il existe une certaine corrélation entre les personnes avec lesquelles les clients souhaitent parler fréquemment et celles avec lesquelles ils peuvent vouloir effectuer des transactions, nous pouvons donc estimer que ces clients se trouveront naturellement groupés au sein du même réseau mobile que celui des personnes avec lesquelles il souhaitent effectuer des transactions, avant même tout lancement de services d'argent mobile.

2. Une dynamique de renforcement s'applique à l'argent mobile. Les opérateurs mobiles mettent délibérément en place des incitations financières significatives pour pousser les émetteurs et bénéficiaires de virements à s'affilier au même réseau d'argent mobile. Pour des transferts de montant moyen, MTN Ouganda facture par exemple 1,44 dollars pour les transferts hors-réseau et 0,31 dollar pour les transferts intra-réseau.<sup>13</sup> Tout partenaire transactionnel effectuant plus d'une transaction et présentant un minimum de sensibilité aux prix trouvera un avantage financier à payer les frais d'inscription requis pour l'obtention d'une nouvelle carte SIM et d'un porte-monnaie mobile (coût: moins de 2 dollars) en vue de bénéficier des frais d'opération les moins chers.

Les clients qui ne prennent pas la peine de s'inscrire au sein d'un même réseau sont probablement peu susceptibles d'effectuer des transactions régulières entre eux.<sup>14</sup>

Enfin, si nous gardons à l'esprit de nous efforcer d'identifier les sources de transferts supplémentaires nets, le remplacement des transferts hors-réseau par des transferts inter-réseaux ne compte pas.

8. E-Payment: Banks, Others Shun N500M Central Switch, Nigerian Best Forum, 10 mars 2011 (<http://www.nigerianbestforum.com/generaltopics?p=95560>).

9. Is there Really any Money in Mobile Money (« Y-a-t-il réellement de l'argent à gagner avec l'argent mobile? ») de Paul Leishman, [http://mmublog.org/wp-content/files\\_mf/profitabilityfrench.pdf](http://mmublog.org/wp-content/files_mf/profitabilityfrench.pdf)

10. Average Revenue Per User (chiffre d'affaires moyen par utilisateur)

11. Nous faisons l'hypothèse que les opérateurs devront facturer des frais moindres sur les transferts inter-réseaux que sur les transferts hors-réseaux afin de favoriser l'adoption de transferts inter-réseaux. Nous faisons également l'hypothèse qu'ils factureront des frais plus élevés sur les transferts inter-réseaux que sur les transferts intra-réseaux afin de générer 1) des recettes supplémentaires pour compenser le coût de l'interconnexion, et 2) une incitation à l'affiliation des clients à leur propre réseau.

12. La structure de coût des appels hors-réseau est presque toujours supérieure à celle des appels intra-réseau.

13. Il est courant que les opérateurs facturent une commission plus élevée sur les transferts hors-réseau que sur les transferts intra-réseaux. Cela crée en premier lieu une incitation pour les bénéficiaires à s'affilier au réseau de l'émetteur. Le réseau de l'émetteur enregistre également des frais supplémentaires pour la réalisation de transferts hors-réseaux (à savoir les frais d'exécution du réseau du bénéficiaire). Source des tarifs: MTN.

14. Une autre explication de ce comportement serait une faible sensibilité aux prix, rencontrée le plus souvent à l'extrémité supérieure de l'éventail des revenus.

Les paires d'utilisateurs concernés doivent donc, dans un environnement sans interconnexion, soit ne pas faire ces transactions à l'heure actuelle, soit utiliser un autre mécanisme pour les effectuer. Cela signifie que leur prédisposition à payer pour un transfert d'argent mobile doit se situer entre le coût d'un transfert inter-réseau et celui d'un transfert hors réseau.

#### Segment 2: les nouveaux clients de l'argent mobile

Une nouvelle clientèle est susceptible de s'abonner à l'argent mobile du fait de la mise à disposition des transferts inter-réseaux. Mais quel serait le profil de ces nouveaux clients? Les clients qui ne font que des virements occasionnels à d'autres personnes, et dont les contreparties sont affiliées à plus d'un réseau peuvent se trouver incitées à ouvrir un compte d'argent mobile dans un environnement interconnecté. (Les clients faisant des virements réguliers en faveur de tiers auront probablement déjà fait la démarche d'ouvrir un compte d'argent mobile; les clients correspondant à cette description, mais n'ayant besoin d'envoyer de l'argent qu'aux abonnés d'un seul réseau ne seront pas affectés par l'introduction de l'inter-connectivité, puisqu'ils ont déjà la possibilité à l'heure actuelle de s'inscrire au même service d'argent mobile que celui utilisé par leur(s) contrepartie(s).)

#### Profits et pertes liés à l'interconnexion

Pour récapituler, voici les profils des clients susceptibles d'être intéressés par les transferts inter-réseaux rendus possibles par l'interconnexion:

- Les paires de clients affiliés à des services d'argent mobile, mais qui n'ont pas pris la peine de s'affilier au même réseau car n'effectuant que des transactions occasionnelles entre eux, et qui préfèrent à l'heure actuelle se passer de ces transferts ou utiliser un mécanisme de transfert hors argent mobile plutôt que d'utiliser les fonctionnalités de transfert hors réseau.
- Les clients souhaitant occasionnellement envoyer de l'argent à des personnes affiliées à différents services d'argent mobile, ou en recevoir de celles-ci, mais qui préfèrent à l'heure actuelle se passer de ces transferts ou utiliser un mécanisme de transfert hors argent mobile plutôt que d'utiliser les fonctionnalités de transferts hors réseau.

Quelle est la taille de ces segments de clientèle sur un marché donné? Il est impossible de le savoir en l'absence d'une enquête quantitative représentative au plan national. Et il est encore plus difficile de déterminer le nombre probable de transactions supplémentaires susceptibles d'être générées par ces segments après introduction de l'interconnexion. Mais intuitivement, les perspectives restent limitées. Par définition, ces segments se composent de clients n'ayant que des besoins occasionnels de transferts. Il s'agit également de clients qui jugent les transferts hors réseau trop onéreux, mais qui

seraient prêts à déboursier les frais d'inscription à un nouveau service pour pouvoir effectuer des transferts inter-réseaux occasionnels.

Ces projections justifient-elles une interconnexion? À savoir, la marge brute issue des transferts inter-réseaux serait-elle suffisante pour couvrir les frais de mise en œuvre de l'interconnexion? Et serait-elle suffisamment importante pour que les opérateurs veuillent, en toute confiance, accorder la priorité à l'interconnexion plutôt qu'à d'autres initiatives éventuelles susceptibles de favoriser la croissance de leurs services d'argent mobile?

### Se passer de l'interconnexion, même lorsque celle-ci est offerte

Même dans le meilleur des cas, il n'est pas évident que l'interconnexion des services d'argent mobile présente suffisamment d'intérêt aux yeux des clients pour arriver à couvrir ses coûts de mise en œuvre. Les clients ont déjà la possibilité de s'affilier à plusieurs services d'argent mobile, ce qui leur permet d'envoyer de l'argent à moindre coût aux clients de n'importe quel réseau d'argent mobile. En fait, dans les pays où les prestataires de services d'argent mobile permettent aux clients d'effectuer des transferts hors réseau en faveur d'utilisateurs non enregistrés, ou offrent aux utilisateurs non affiliés à leur réseau la possibilité d'effectuer des transferts au guichet, un nombre significativement plus élevé de clients ont la possibilité d'effectuer des transactions entre eux par rapport à ce qui serait possible avec l'interconnexion.

C'est pour cette raison qu'il serait risqué de compter sur des volumes importants de transferts inter-réseaux. Même dans un environnement interconnecté, les clients sensibles au prix et envoyant ou recevant de l'argent régulièrement maintiendront probablement leur affiliation à différents réseaux pour bénéficier du meilleur tarif possible sur les transferts qu'ils effectuent en fonction du réseau d'appartenance des bénéficiaire.

Pour avoir une idée de la manière dont les clients réagiraient à l'introduction de l'inter-connectivité dans les paiements mobiles, il n'est pas nécessaire de regarder beaucoup plus loin que le métier de base de la téléphonie mobile. Comme évoqué précédemment, il est courant sur les marchés émergents dominés par les comptes prépayés que les clients possèdent plus d'une carte SIM. Comme les appels intra-réseau coûtent souvent beaucoup moins chers que les appels hors réseau, les clients collectionnent les cartes SIM pour pouvoir téléphoner autant que possible au sein d'un même réseau. En d'autres termes, les clients sensibles au prix contournent régulièrement l'interconnexion dans de nombreux marchés, même lorsque celle-ci est disponible.

### Quelques perspectives d'avenir

L'intérêt commercial de l'interconnexion reste incertain, car il n'est pas évident qu'elle soit

désirée par un nombre suffisant de clients pour justifier les investissements nécessaires. Quelles sont les autres possibilités d'action?

#### Favoriser les façons simples d'effectuer des transactions entre différents réseaux

La mise en œuvre d'une interconnexion entre les systèmes d'argent mobile est un processus complexe. Mais comme nous l'avons vu, il existe des solutions simples pour offrir à la clientèle un certain nombre des avantages de cette interconnexion.

- Dans certains marchés, les formalités d'enregistrement pour les cartes SIM et l'argent mobile compliquent l'obtention de plusieurs cartes SIM pour les clients, ce qui complique également la réalisation de transactions avec des utilisateurs ne faisant pas partie de leur réseau. Les autorités de tutelle des télécommunications et du secteur financier se doivent d'avoir conscience de cette contrainte lorsqu'elles établissent les règles à respecter pour l'enregistrement des clients.
- Dans certains marchés, il est interdit aux fournisseurs de services d'argent mobile de permettre à leurs clients de faire des virements en faveur d'utilisateurs non enregistrés, ou de permettre à des clients non enregistrés d'effectuer des transferts au guichet, dans le souci de prévenir les activités de blanchiment de capitaux et/ou de financement du terrorisme. Les autorités de tutelle du secteur financier devraient envisager des procédures de vérification de la clientèle (« due diligence ») susceptibles de s'appliquer aux clients non enregistrés lorsque ceux-ci souhaitent effectuer des transactions.
- Dans certains marchés, les opérateurs n'ont pas forcément tenu compte des avantages présentés par le fait d'autoriser leurs clients à transférer de l'argent en faveur de clients non enregistrés, ou d'autoriser des clients non enregistrés à faire des transferts au guichet. Il n'est pas certain que la mise à disposition de cette fonctionnalité soit toujours souhaitable, ne serait-ce qu'en raison du possible amoindrissement des effets de fidélisation sur les services mobiles de base résultant de l'adoption de l'argent mobile si elle est offerte aux utilisateurs, mais cela vaut la peine d'en faire une évaluation.

#### Adopter une vision plus large de l'interconnexion

Il existe toute une série d'avantages tangibles susceptibles d'être offerts à la clientèle dans le cadre d'une interconnexion des plateformes mobiles avec d'autres plateformes:

- La possibilité ainsi créée de transférer des fonds entre un compte d'argent mobile et un compte tenu par une banque déjà rattachée au système financier plus large permettrait d'ouvrir le champ à tout un ensemble de fonctionnalités transactionnelles non disponibles à l'heure actuelle pour la clientèle de l'argent mobile.

Elle fournirait également aux titulaires de comptes la possibilité de gagner des intérêts sur leur solde en compte dans les pays où les autorités de tutelle interdisent la rémunération des comptes d'argent mobile.

- La connexion des plateformes d'argent mobile à d'autres réseaux de paiement, comme ceux exploités par VISA ou MasterCard, permettraient aux titulaires de comptes d'argent mobile d'acheter des biens ou des services auprès de commerçants affiliés à ces réseaux, et d'offrir également une nouvelle source de croissance des volumes de transactions pour ces réseaux.
- La connexion des plateformes d'argent mobile de différents pays permettrait de générer une croissance nette des volumes de transaction pour chacune d'elles lorsqu'il existe d'importants couloirs de transferts de fonds en provenance de migrants entre ces pays.

#### S'abstenir d'imposer l'interconnexion ex-ante

Les autorités financières des pays dans lesquels ont déjà été lancés des services d'argent mobile peuvent être tentées d'imposer une inter-connectivité des services d'argent mobile. Il est déjà bien admis qu'une telle démarche risquerait de nuire à l'investissement dans l'argent mobile. Cela s'explique principalement par le fait que l'interconnexion viendrait réduire les effets bénéfiques de l'argent mobile en termes de fidélisation de la clientèle et d'accroissement de l'usage des services mobiles, qui, comme évoqué précédemment, constituent pour les opérateurs mobiles une des motivations principales de leur investissement dans l'argent mobile. Compte-tenu des effets de réseau positifs qui font bouler de neige dans la réussite des plateformes d'argent mobile en fonction de l'étendue de leur réseau d'utilisateurs, une inter-connectivité imposée risquerait, de façon perverse, de dissuader en tout premier lieu les opérateurs mobiles les plus enclins à faire des investissements importants dans leurs services d'argent mobile dans le but d'atteindre une taille critique.

Cet article soulève une autre question. L'obligation d'inter-connectivité serait probablement mise en place au nom de l'intérêt des clients. Nos recherches montrent néanmoins qu'il est important de déterminer en premier lieu si l'absence d'interconnexion constitue réellement un point douloureux pour un nombre suffisamment important de clients. Sachant que les « murs » entourant les prés carrés de l'argent mobile sont, comme nous l'avons vu, poreux, il n'est pas évident qu'une interconnexion imposée génère une réelle amélioration de la situation des clients. Elle risque au contraire d'avoir l'effet inverse, si les opérateurs mobiles se trouvent dans l'obligation d'augmenter leurs prix ou de réduire leurs investissements dans d'autres domaines pour pouvoir en assurer sa mise en œuvre.



Pour plus d'informations,  
veuillez contacter:  
[mmu@gsm.org](mailto:mmu@gsm.org)  
GSMA London Office  
T +44 (0) 20 7356 0600

