



Mobile Money for the Unbanked

Elargir l'écosystème de l'argent mobile : Réflexions sur l'interopérabilité

Auteur : Gunnar Camner
Octobre 2012



Introduction

Dans cet article, nous évoquons l'interopérabilité au sens large pour désigner l'interconnexion des services d'argent mobile avec des partenaires externes en vue de créer de la valeur tant pour les clients que pour les acteurs commerciaux. L'interopérabilité est de plus en plus souvent mentionnée comme un moyen d'accroître les volumes de transactions et d'élargir la gamme des produits financiers offerts par le biais de la téléphonie mobile. Bien que l'interopérabilité apparaisse aux yeux de certains comme une « solution miracle » pour favoriser l'inclusion financière, il n'est pas dit qu'elle permette d'y parvenir. Pour réussir la mise en œuvre de l'interopérabilité, il convient de prêter attention à la situation actuelle du marché. Cet article a vocation à encourager les discussions au sein du secteur sur l'évaluation des opportunités d'interopérabilité et les manières d'en tirer parti.

Voici en préambule quelques considérations importantes sur le sujet :

- Les objectifs à atteindre et les avantages découlant d'une mise en œuvre de l'interopérabilité doivent être définis avant de décider des éléments d'actifs (tels que réseau d'agents ou plateforme d'argent mobile) devant être interconnectés ou partagés sur un marché donné.
- Les justifications stratégiques et financières de l'interopérabilité doivent être bien établies afin de s'assurer qu'il existe suffisamment de valeur pour l'ensemble des intervenants concernés.
- Ces motivations se feront probablement plus manifestes une fois que les fondations d'un service d'argent mobile, à savoir un réseau d'agents opérationnels et une base de clientèle active, seront établies. La plupart des réseaux actuels sont encore aujourd'hui occupés à construire cette base.
- Les fournisseurs d'argent mobile les plus établis ont déjà identifié les opportunités offertes par l'interopérabilité et travaillent à certaines formes d'interconnexion avec des établissements financiers ou d'autres partenaires externes. Avec l'arrivée à maturité d'un plus grand nombre de réseaux, on peut s'attendre à une augmentation du nombre de connexions et de partenariats externes par le jeu des forces du marché.

- Le degré de maturité des réseaux d'argent mobile au sein d'un marché donné doit être considéré avec soin dans toute discussion portant sur une obligation éventuelle d'interopérabilité. Une poussée prématurée du marché vers l'interopérabilité pourrait potentiellement avoir un impact négatif sur l'inclusion financière et les investissements futurs.

Se concentrer sur les objectifs et les motivations de l'interopérabilité

Les opportunités d'interopérabilité se présentent lorsqu'une interconnexion avec un tiers offre le potentiel d'une plus grande valeur pour les clients et les fournisseurs de service par rapport à la valeur générée par ces mêmes fournisseurs lorsqu'ils opèrent isolément. L'importance de cette valeur pour les entreprises concernées, ainsi que pour le consommateur, est un aspect important à considérer dans le cadre de tout débat sur l'interopérabilité. Une fois identifiée, l'opportunité d'interopérabilité doit être stratégiquement ou financièrement attrayante pour que l'ensemble des parties impliquées désirent la poursuivre de façon conjointe. Compte-tenu des investissements significatifs réalisés par les fournisseurs d'argent mobile dans le développement des infrastructures d'argent mobile, les intervenants extérieurs qui souhaitent utiliser celles-ci devront fournir des incitatifs appropriés pour que les fournisseurs concernés aient un intérêt à se connecter avec eux.

Vouloir décider de façon prématurée des éléments d'actif à partager avec des tiers ou à interconnecter avec des pairs pourrait avoir des conséquences indésirables sur le marché. De nombreux fournisseurs d'argent mobile sont ainsi encore en train d'investir massivement dans le recrutement, la formation et le branding de leurs réseaux d'agents, la distribution constituant un aspect concurrentiel important de leur service. En cas de partage de ces actifs avec des concurrents, cet aspect concurrentiel disparaîtrait, et les fournisseurs seraient moins incités à investir pour élargir l'accès à leur service.

Quelle est l'opportunité (ou la difficulté) perçue par le marché ?

La résolution de ce problème permet-elle de créer de la valeur tant pour a) les clients que b) les acteurs commerciaux ?

Comment les partenariats et les interconnexions peuvent-ils permettre d'atteindre cet objectif ?

Quels sont les objectifs que l'interopérabilité peut permettre d'atteindre ?

Les trois objectifs présentés mettent en avant les domaines dans lesquels les partenariats et les interconnexions sont susceptibles d'élargir ou d'améliorer l'écosystème de l'argent mobile. Ces trois objectifs ne sont pas exhaustifs; ils constituent néanmoins de bons exemples de réalisations pouvant être obtenues grâce à une plus grande interopérabilité.

Innovation produit au-delà des transferts domestiques et des achats de crédit téléphonique. Ces deux opérations de base représentent quasiment 95% des transactions d'argent mobile, comme le montre l'Étude 2011 sur l'adoption des services d'argent mobile.¹ En invitant les banques, les institutions de micro-finance et autres partenaires externes à innover en intégrant l'argent mobile et ses infrastructures à leurs solutions, les fournisseurs d'argent mobile ont la possibilité de mettre une gamme plus large de produits et services financiers à la disposition de leurs clients.

Des paiements plus économiques en faveur ou en provenance des personnes non bancarisées. La distribution d'argent liquide aux personnes non bancarisées (dans le cadre par exemple du versement de salaires ou de prestations gouvernementales d'aide sociale) reste coûteuse et peu sûre. Les gouvernements, employeurs et autres émetteurs de paiements groupés devraient pouvoir se servir de l'argent mobile comme d'un moyen de paiement économique et sûr pour atteindre cette population. Une collaboration sectorielle au niveau national permettrait de faciliter ces opérations de paiements groupés. L'argent mobile est également une option pour les entreprises qui souhaitent recevoir des paiements en provenance de clients ne disposant pas de comptes bancaires ou d'un accès facile à une agence bancaire.

Remplacement de l'argent liquide par des moyens de paiement électroniques dans les transactions quotidiennes. Les opérations de transfert suivies d'un retrait d'espèces constituent encore le cas de figure prédominant au sein des transactions d'argent mobile. À travers l'offre de solutions adaptées pour les commerçants et la mise en place d'une interopérabilité avec les infrastructures actuelles et futures de paiements de détail, les opérateurs ont la possibilité de faciliter des transactions de proximité plus fréquentes au moyen du stockage de valeur sur un téléphone portable. Cette approche rendrait le service moins tributaire des conversions en argent liquide, faciliterait la vie des clients, réduirait les coûts des opérateurs et renforcerait la pertinence de l'argent électronique.

Évolution actuelle du marché : les fournisseurs d'argent mobile ont-ils été trop lents à profiter de ces opportunités ?

Les fournisseurs d'argent mobile sont déjà en train de tirer parti d'interconnexions avec des tiers. Plus des deux tiers des services à travers le monde sont connectés à des partenaires pour le paiement de factures, et près de 50% d'entre eux proposent des paiements groupés sous une forme ou sous une autre.¹ Les connexions avec des institutions financières se développent dans l'ensemble des réseaux.

Malgré ces efforts, les transactions ne nécessitant aucune interconnexion externe – achats de crédit téléphonique et transferts nationaux – représentent près de 95% des transactions d'argent mobile au plan mondial.¹ Les fournisseurs d'argent mobile auraient-ils trop tardé à profiter des opportunités offertes par une plus grande inter-connectivité? Compte-tenu de la jeunesse de l'argent mobile et de la complexité accompagnant l'offre de ces services, le rythme actuel pourrait bien n'être que tout à fait justifié.

L'argent mobile est une industrie encore jeune, avec plus des deux tiers de l'ensemble des services existants lancés en 2010 ou après.¹ Cette jeunesse du secteur est importante au vu de la complexité opérationnelle du lancement d'un programme d'argent mobile, qui nécessite de créer de toutes pièces des réseaux d'agents et de les mettre sur la voie de la rentabilité, d'accompagner des clients n'ayant souvent jamais utilisé de comptes électroniques sur un chemin relativement complexe, d'adapter des plateformes techniques aux spécificités de chaque marché, et de mettre en place des services d'assistance à la clientèle et des procédures de prévention de la fraude et de gestion des risques. Quelques marchés ont fait la preuve qu'il était possible de surmonter avec succès ces difficultés, mais beaucoup travaillent encore d'arrache-pied à vaincre ces obstacles.

Il est essentiel de laisser aux opérateurs d'argent mobile le temps de mettre en place des bases solides et d'apprendre aux clients comment utiliser le service avant d'ajouter une interconnexion plus poussée. Pour les opérateurs, la priorité est d'assurer la fiabilité et la disponibilité du service. La mise en place de bases solides est non seulement nécessaire à la réussite de chaque réseau à titre individuel, mais également au bon développement des effets de réseau après mise en place d'une interopérabilité.

¹ Le point sur le secteur : Résultats de l'étude mondiale 2011 sur l'adoption des services d'argent mobile par Neil Davidson et Claire Pénicaud, 2012. (http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/05/MMU_State_of_industry_AW_FR3_Interactive.pdf)

L'équipe du programme MMU² de l'Association GSM a étudié la valeur d'une interconnexion des porte-monnaie d'argent mobile au sein d'un marché donné, permettant les transferts entre comptes d'argent mobile détenus auprès de différents fournisseurs de service. Une telle interconnexion diffère du scénario actuel dans lequel les bénéficiaires de virements effectués par le biais d'un fournisseur de service différent du leur reçoivent un code et sont obligés de retirer l'argent en espèces. Bien que l'interconnexion des porte-monnaie d'argent mobile puisse sembler attractive, sa valeur pour les consommateurs et les entreprises n'a pas été suffisamment forte pour être poursuivie dans quelque marché que ce soit. Cela s'explique en partie par l'absence au moment de l'étude de marchés disposant de plusieurs services bien établis et d'un discours expliquant les avantages de l'interconnexion pour les clients.³ Même si cela ne s'est pas encore produit, les arguments en faveur de la mise en œuvre d'une telle interconnexion sont susceptibles de se faire plus présents à l'avenir.

Comment le secteur atteindra-t-il ces objectifs ?

Les opérateurs ont jusqu'à présent adopté une approche par étapes de l'interconnexion avec des tiers, dans le cadre de laquelle les accords commerciaux et les intégrations techniques se négocient au cas par cas. Cette approche permet à l'opérateur de conserver une plus grande maîtrise des choses, en adaptant la tarification et les règles d'exploitation à chaque connexion. Mais les contraintes de capacité des opérateurs ont pour résultat de limiter le nombre d'acteurs ayant accès aux plateformes parmi ceux qui le souhaitent. Pour se dégager de ces contraintes, les opérateurs de certains marchés ont fait intervenir des agrégateurs pour les aider à gérer leur développement commercial avec des tiers. Reste à savoir si à l'avenir, les opérateurs feront le choix de conserver la maîtrise de ces connexions ou d'adopter un mode de gestion ouvert de celles-ci.

Afin d'accélérer le processus et de réduire les coûts de développement, les plateformes techniques devront permettre une connectivité flexible et efficace au plan technique, au moyen très probablement de la mise en place d'IPA (interfaces de programmation d'applications) communes et standardisées. La mise à disposition de celles-ci auprès des réalisateurs de logiciels, des institutions financières et des entreprises permet à ces acteurs d'incorporer l'argent mobile à leurs solutions commerciales et de s'en servir pour exploiter des opportunités plus marginales ou liées à des niches de marché, dont un prestataire aurait du mal à s'occuper seul.

Dans d'autres secteurs, l'utilisation de normes et conventions a permis de créer un environnement favorable à l'ajout de valeur par des tierces parties, en permettant à celles-ci de développer des solutions pour tout un secteur plutôt que pour un seul service. Dans le secteur des cartes de paiement, la mise en place de normes et protocoles communs, comme par exemple la norme EMV (puce et code confidentiel), a permis aux acteurs extérieurs d'apporter de la valeur au secteur. Sans avoir d'interopérabilité entre elles, les entreprises de cartes en ont avec les mêmes tierces parties. Les terminaux de paiement en sont un exemple, capables d'initier des transactions avec différents réseaux de cartes de paiement en raison d'un même processus de sécurité (EMV), d'une même taille de carte, etc. Cet exemple montre que les environnements d'interopérabilité peuvent se réaliser d'autres manières que par la seule connexion de plateformes.

Conclusion

Ce sont les forces du marché qui ont jusqu'à présent défriché le chemin conduisant à l'inclusion financière au moyen de l'argent mobile, et il en sera probablement de même pour l'interopérabilité. A mesure qu'augmentera le nombre de services d'argent mobile couronnés de succès et arrivant à maturité sur leurs marchés, une attention plus importante sera portée au développement de l'inter-connectivité avec des partenaires, des tiers ou des institutions financières. Le partage d'actifs se produira lorsqu'il y aura création de valeur pour les clients en parallèle des avantages commerciaux existant pour les intervenants concernés.

À cet égard, toute intervention réglementaire ou autoritaire en matière d'interopérabilité susceptible d'avoir des conséquences commerciales significatives doit s'effectuer avec précaution, dans le cadre d'un dialogue avec le secteur, afin d'obtenir les résultats attendus et d'éviter les effets indésirables.

² MMU : Mobile Money for the Unbanked (l'argent mobile au service de personnes non bancarisées)

³ 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, par Neil Davidson et Paul Leishman, 2012. (http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/02/MMU_Interoperability_Article_FRENCH.pdf) Quelle est l'opportunité (ou la difficulté) perçue par le marché ? La résolution de ce problème permet-elle de créer de la valeur tant pour a) les clients que b) les acteurs commerciaux ? Comment les partenariats et les interconnexions peuvent-ils permettre d'atteindre cet objectif ?



Pour plus d'information, veuillez contacter
mmu@gsm.org
GSMA London Office
T +44 (0) 20 7356 0600
<http://www.gsma.com/mmu>

