



**Le paiement des frais
d'inscription scolaire via argent
mobile en Côte d'Ivoire :
un partenariat public-privé réussi**

SEPTEMBRE 2015



Mobile Money

Le programme “Mobile Money” de la GSMA a pour objectif d’accélérer le développement de l’argent mobile et son écosystème pour les populations mal desservies.

Pour en savoir davantage, visitez notre site:

www.gsma.com/mobilemoney

Ce rapport a été rédigé par Jennifer Frydrych, Claire Scharwatt et Nicolas Vonthron de la GSMA.

LE PROGRAMME BÉNÉFICIE DU SOUTIEN DE LA FONDATION BILL & MELINDA GATES, DE LA FONDATION MASTERCARD ET D'OMIDYAR NETWORK

BILL & MELINDA
GATES *foundation*


The MasterCard
Foundation


OMIDYAR NETWORK™

Remerciements

Ce rapport a été rédigé par Jennifer Frydrych, Claire Scharwatt et Nicolas Vonthron. Les auteurs souhaitent remercier, pour son inestimable apport, Gninhoyo Coulibaly, du Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique en Côte d'Ivoire, ainsi que Luc Assi et Alexis Yao de Moov Côte d'Ivoire, Marie Bitty et Fatou Konate de MTN Côte d'Ivoire et Bernard Kouablan et Jean-Marius Yao d'Orange Côte d'Ivoire pour leur participation remarquable.

De surcroit, les auteurs souhaitent remercier leurs collègues du programme Mobile Money de la GSMA pour leurs commentaires sur le rapport (Renata Bindo, Simone di Castri, Chris Williamson) et plus particulièrement Janet Shulist pour son aide exceptionnelle. Enfin, les auteurs souhaitent exprimer leur gratitude à l'égard de la Fondation Bill & Melinda Gates, la Fondation Mastercard et Omidyar Network pour leur soutien généreux.

SOMMAIRE

RÉSUMÉ	5
--------	---

PARTIE 1 : METTRE EN PLACE UNE COLLABORATION EFFICACE ENTRE LE SECTEUR PUBLIC ET LE SECTEUR PRIVÉ	7
---	---

L'histoire d'un partenariat public-privé inclusif	9
---	---

Un modèle économique qui renforce l'attrait du service pour toutes les parties prenantes	12
--	----

PARTIE 2 : DÉVELOPPER DES PROCÉDURES CLAIRES POUR GARANTIR UNE EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE	13
--	----

Phase 1 – Mise en place collaborative (mi-mai à mi-juin)	14
--	----

Phase 2 – Période de paiement de frais d'inscriptions (mi-juin à mi-septembre)	17
--	----

Phase 3 – Phase de règlement de fonds entre les prestataires de paiement et le MENET (de mi-octobre à décembre)	18
---	----

Phase 4 – Bilan collaboratif (mars)	19
-------------------------------------	----

PARTIE 3 : LES BÉNÉFICES DU SYSTÈME DE PAIEMENT DIGITAL UNIVERSEL PAR MOBILE	20
--	----

Avantages pour le gouvernement	20
--------------------------------	----

Avantages pour les élèves et leurs parents	21
--	----

Avantages pour les établissements scolaires	22
---	----

Avantages pour les prestataires d'argent mobile	22
---	----

CONCLUSION	23
------------	----

Points clés et principaux enseignements	23
---	----

Quelles perspectives pour l'avenir ?	24
--------------------------------------	----

Résumé

Cette étude de cas détaille le succès de l'initiative de paiement des frais scolaires au moyen des services d'argent mobile en Côte d'Ivoire. Il s'agit d'un exemple concret montrant que dans les pays où les services d'argent mobile sont suffisamment développés, la collaboration entre le gouvernement et les opérateurs permet la numérisation de flux entiers de paiement.

Cette initiative, qui vise à faciliter le paiement des frais annuels d'inscription scolaire de près de 1,5 millions d'élèves du secondaire, a permis à de nombreux acteurs – élèves et parents, établissements scolaires, gouvernement (Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Technique - MENET) – de bénéficier des nombreux avantages du paiement électronique sur le paiement en espèce : meilleure efficacité opérationnelle, réduction des coûts et transparence accrue. Cette initiative a également généré des volumes importants de transactions pour les prestataires de services d'argent mobile. En effet, avant la mise en place du service de paiement électronique, une part importante des paiements en espèces effectués en personne était perdue, et les vols à main armée étaient courants aux points d'encaissement locaux. L'argent mobile a ainsi permis de réduire non seulement les frais de gestion des espèces mais aussi les risques associés.

TABLEAU 1

APERÇU DES AVANTAGES

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE (MENET)	ÉLÈVES ET PARENTS
<ul style="list-style-type: none"> • Base de données du fichier national des élèves plus fiable et plus complète • Élimination des problèmes de sécurité et des frais liés à la manipulation des espèces, réduction du fardeau administratif • Amélioration de l'efficacité du processus de paiement et réduction des pertes d'argent • Plus grande transparence dans la gestion des fonds 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des délais, des frais et des problèmes de sécurité liés aux paiements en espèces • Tarification plus transparente • Plus grande facilité de paiement • Confiance accrue grâce à la simplicité d'obtention d'un reçu de paiement
ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES	PRESTATAIRES D'ARGENT MOBILE
<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure gestion de la trésorerie et des budgets pour les directeurs des établissements grâce aux paiements anticipés • Augmentation globale des frais de scolarité encaissés, avec pour résultat un budget plus important pour les établissements • Gestion efficiente et temps réel des données des élèves en raison de la numérisation des bases de données 	<ul style="list-style-type: none"> • Adoption accrue des services d'argent mobile • Augmentation de l'activité des clients existants • Cas d'utilisation saisonnière viable • Offre à valeur ajoutée • Source de revenus complémentaires

Cette étude de cas examine non seulement le modèle commercial et les aspects techniques de l'initiative, mais détaille également les facteurs clés de réussite, à savoir :

- la forte mobilisation du Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Technique (MENET) pour investir dans des plateformes et des capacités numériques ;
- la collaboration entre les prestataires de services d'argent mobile (MTN, Orange, Moov) en vue d'offrir une solution de paiement universelle, accessible et facile d'utilisation ;
- la mise en œuvre réussie d'un modèle économique attrayant et viable pour tous les acteurs.

L'exemple du paiement des frais d'inscription scolaire en Côte d'Ivoire illustre une nouvelle approche collaborative prometteuse de la numérisation des paiements « de personne à gouvernement » (ou P2G, de l'anglais « *person to government* ») au moyen de l'argent mobile. En pleine croissance dans de nombreux pays en développement, l'argent mobile est en train de devenir un instrument de paiement de plus en plus pertinent pour les gouvernements qui souhaitent numériser des chaînes de paiement formelles et réduire ainsi les pertes d'argent dues aux vols, à la corruption et aux problèmes de sécurité.

Pour les prestataires de services d'argent mobile, le développement de l'écosystème des services financiers est par ailleurs une priorité stratégique pour accroître la pertinence des services pour les clients, améliorer l'inclusion financière et assurer une rentabilité durable de ces services.¹

1. Voir "Understanding the potential of the mobile money ecosystem" [« Comprendre le potentiel de l'écosystème de l'argent mobile »], Nicolas Vonthron (2015). Disponible sur: <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/understanding-the-potential-of-the-mobile-money-ecosystem>

Partie 1 – Mettre en place une collaboration efficace entre le secteur public et le secteur privé

Les initiatives de services électroniques publics (« e-gouvernement ») utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont en plein essor dans les pays en développement, et ce afin de renforcer l'efficacité et d'améliorer la productivité des services publics. De plus en plus souvent, ces initiatives incluent des plateformes de paiement en ligne pour les paiements P2G.

L'intégration entre les plateformes d'e-gouvernement et les prestataires d'argent mobile représente une opportunité importante pour améliorer l'efficacité et le recouvrement des paiements auprès des citoyens. En 2014, dans au moins treize pays en développement, les citoyens pouvaient désormais effectuer leurs paiements P2G via un service d'argent mobile.²

Il existe à ce jour quatre catégories principales de paiements P2G via l'argent mobile : le paiement des impôts, le paiement des frais d'inscription et de scolarité, le paiement des frais de permis et documents officiels et enfin le paiement des frais de santé. Les paiements de divers types d'amendes constituent d'autres exemples de paiements P2G, bien que moins courants.

2. Voir Claire Scharwatt (2014), "Paying taxes through mobile money: Initial insights into P2G and B2G payments". [« Le Paiement de taxe via argent mobile »] GSMA Mobile Money for the Unbanked. Disponible sur: <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/paying-taxes-through-mobile-money-initial-insights-into-p2g-and-b2g-payments>

TABLEAU 2

EXEMPLES DE PAIEMENTS P2G UTILISANT L'ARGENT MOBILE

PAIEMENT DES IMPÔTS :	PAIEMENT DES FRAIS D'INSCRIPTION ET DE SCOLARITÉ :
<ul style="list-style-type: none"> Types d'impôts pouvant être payés via l'argent mobile : impôt sur le revenu, impôt foncier, taxe sur la valeur ajoutée Exemples : Cameroun, Guyana, Kenya, Ile Maurice, Ouganda, Philippines, Rwanda, Tanzanie 	<ul style="list-style-type: none"> Types de frais pouvant être payés via l'argent mobile : frais d'inscription et de scolarité (enseignement primaire, secondaire et supérieur), frais d'examens Exemples : Bangladesh, Cameroun, Côte d'Ivoire, Ghana, Kenya, Liberia, Rwanda, Ouganda, Tanzanie
PAIEMENT DES FRAIS DE DOCUMENTS OFFICIELS :	PAIEMENT DES FRAIS DE SANTÉ :
<ul style="list-style-type: none"> Exemple de documents concernés : permis de conduire, carte grise, permis de port d'armes, passeport, carte d'identité Exemples : Guyana, Pakistan, Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> Types de frais concernés : cotisations d'assurance maladie Exemples : Kenya

La Côte d'Ivoire a été l'un des premiers pays à saisir cette opportunité. Le Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Technique (MENET)³ de la Côte d'Ivoire travaillait depuis 1998 à la numérisation des dossiers d'élèves en vue de créer une base de données nationale d'identité. Les progrès ont été lents, entravés par une décennie d'instabilité politique impliquant plusieurs conflits armés, des pertes civiles et des dizaines de milliers de migrants.

En 2011, une fois la stabilité politique rétablie, le gouvernement a dû faire face à de nombreux défis sociaux. En effet, la Côte d'Ivoire compte plus de 20 millions d'habitants, dont 55 % ont moins de 15 ans⁴, et dans ce contexte, la garantie d'un financement efficace et fiable du système éducatif constitue une priorité. Toute la chaîne des paiements de scolarité du pays, alors entièrement basée sur des transactions en argent liquide, souffrait de vols, de problèmes de sécurité et de corruption. C'est pour cette raison que le MENET décida de créer un système de paiement simple et transparent permettant aux élèves des écoles secondaires et à leurs parents de régler leurs frais d'inscription numériquement. En 2011, 52 % de la population possédait au moins une carte SIM⁵ et l'argent mobile commençait à se développer rapidement avec plus de 300 000 Ivoiriens utilisant les services de manière active.⁶

3. <http://www.education-ci.org/portail/>

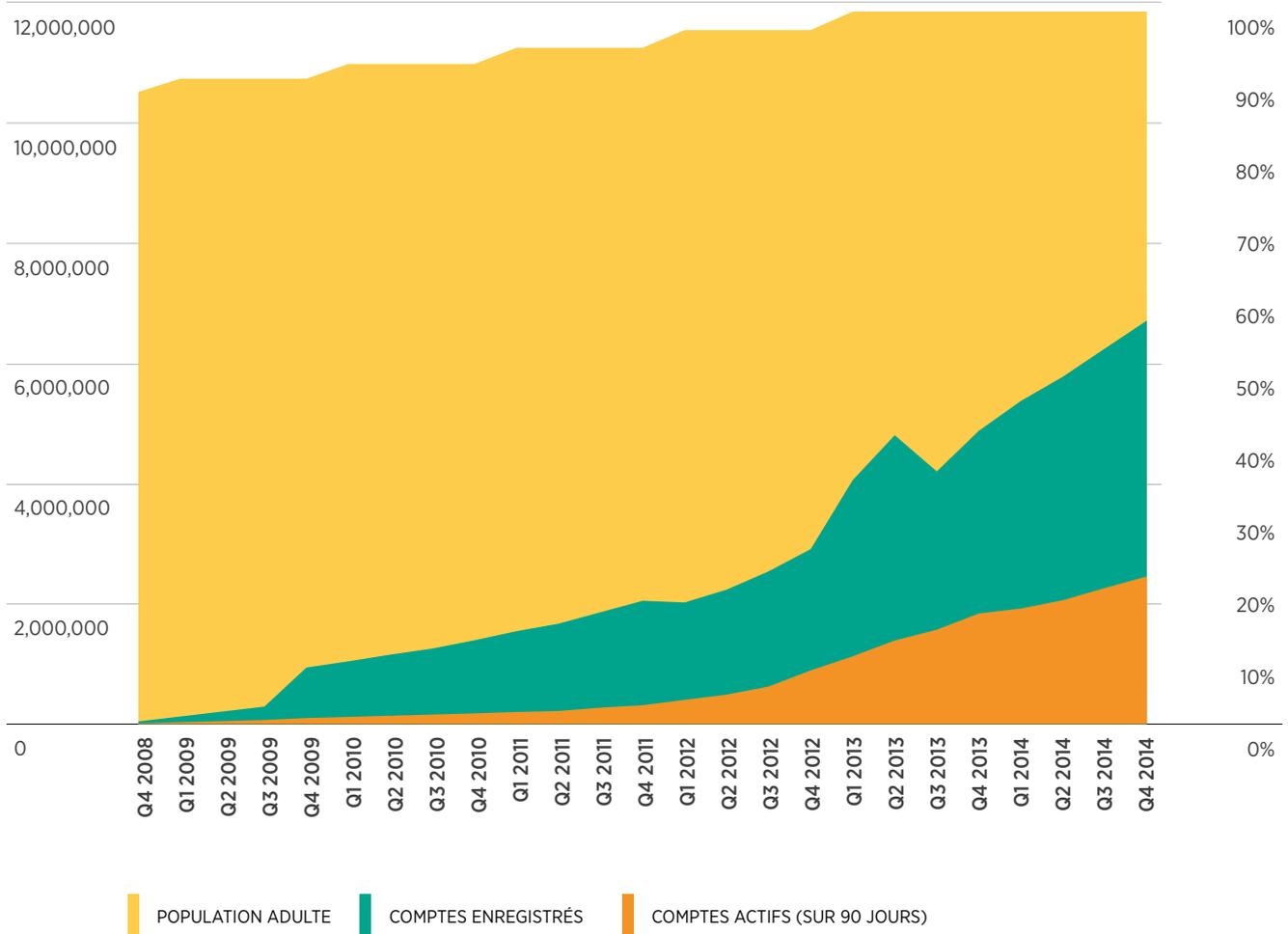
4. <http://www.ci.undp.org/> et <http://databank.banquemondiale.org/data/views/reports/tableview.aspx>

5. GSMA Intelligence. <https://gsmaintelligence.com/>

6. Voir *L'argent mobile en Côte d'Ivoire: histoire d'un revirement de situation*, Claire Pénicaut Scharwatt (2014), GSMA Mobile Money for the Unbanked. Disponible sur : http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/12/2014_MMU_L%E2%80%99argent-mobile-en-C%C3%B4te-d%E2%80%99Ivoire_histoire-d%E2%80%99un-revirement-de-situation.pdf

GRAPHIQUE 1

TAUX DE PÉNÉTRATION DE L'ARGENT MOBILE EN CÔTE D'IVOIRE (2008-2014)⁷



L'histoire d'un partenariat public-privé inclusif

En 2011, le MENET lança un programme pilote de numérisation du paiement des frais d'inscription scolaire. À la suite d'une consultation, deux prestataires furent retenus : CelPaid, et MTN. CelPaid lança le service dans tout le pays à travers un canal en ligne, tandis que MTN mettait en place un projet pilote reposant sur son service d'argent mobile au niveau de la capitale, Abidjan. Plus de 675 000 élèves du secondaire, ou leurs parents, purent ainsi payer leurs frais d'inscription pour l'année scolaire 2011-2012 par voie électronique.

Les résultats de ce projet pilote furent encourageants, et le MENET décida d'élargir le programme. Dans la mesure où 2,6%⁸ seulement des Ivoiriens avaient accès à Internet, il était primordial pour le succès de l'initiative de permettre des paiements à plus grande échelle via argent mobile. Le MENET réévalua donc la solution initiale de CelPaid qui proposait seulement le paiement en ligne et décida dans ce contexte de collaborer avec l'ensemble des prestataires de services d'argent mobile en Côte d'Ivoire afin d'assurer une disponibilité universelle des services.

7. GSMA Mobile Money Intelligence

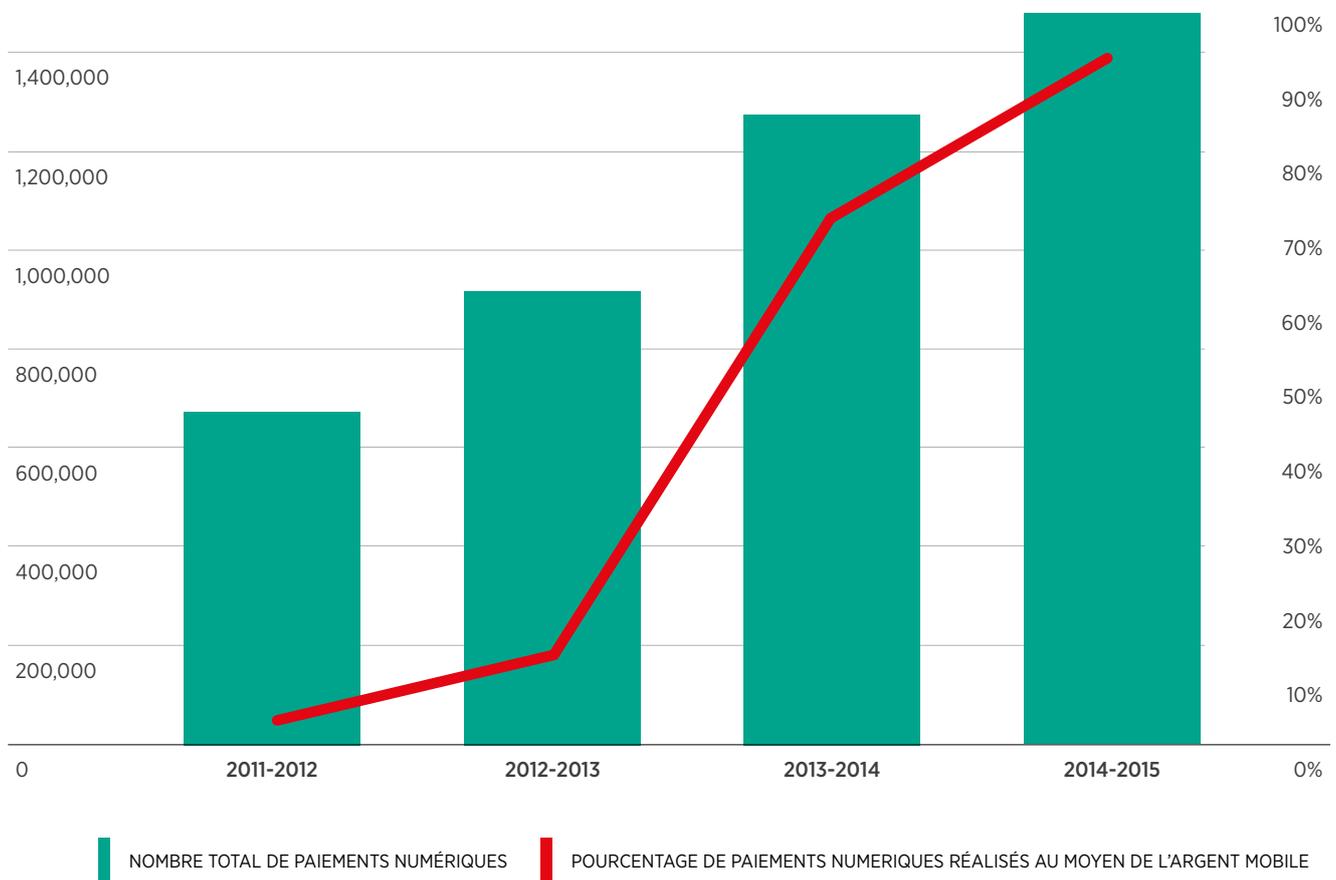
8. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

En 2012, MTN étendit le paiement des frais d'inscription scolaire à l'ensemble du pays, et Orange se joignit également au projet. Moov, qui avait lancé son service d'argent mobile en janvier 2013, fut le dernier opérateur à participer au projet de numérisation des frais d'inscription scolaire (en 2014).

Toujours en 2014, le MENET prit une décision stratégique importante pour la longévité du service : il rendit obligatoire le paiement numérique des frais de scolarité des élèves du secondaire par le biais de l'un des quatre prestataires agréés. Cette année-là, 99 % des élèves des écoles secondaires de Côte d'Ivoire payèrent leurs frais d'inscription par voie électronique, dont 94 % au moyen de l'argent mobile et 6 % en ligne, prouvant ainsi la pertinence et la réussite de la stratégie du MENET.

GRAPHIQUE 2

DÉVELOPPEMENT DU PAIEMENT NUMÉRIQUE DES FRAIS DE SCOLARITÉ ET ÉVOLUTION DU TAUX DE PÉNÉTRATION (2011-2015)⁹



GRAPHIQUE 3

HISTORIQUE DE LA MISE EN PLACE DU PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DES FRAIS D'INSCRIPTION SCOLAIRE EN CÔTE D'IVOIRE

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
	Lancement du paiement numérique des frais d'inscription scolaire, le pilote est un succès.	MENET s'ouvre à un 3ème fournisseur de paiement pour maximiser la couverture dans toute région.	MENET investi dans le développement d'un meilleur système d'intégration technique.	Le paiement digital des frais d'inscription devient obligatoire à l'échelle nationale.	Autres Ministères en Côte d'Ivoire s'intéressent à la digitalisation des paiements via argent mobile.
SUCCÈS	60% des paiements des frais d'inscription sont réalisés de manière digitale, dont 3% sont réalisés par argent mobile.	73% des paiements des frais d'inscription sont réalisés de manière digitale, dont 12% sont réalisés par argent mobile.	97% des paiements des frais d'inscription sont réalisés de manière digitale, dont 72% sont réalisés par argent mobile.	99% des paiements des frais d'inscription sont réalisés de manière digitale, dont 94% sont réalisés par argent mobile.	100% des frais d'inscription scolaire par voie électronique sont attendus. Les 100% des transactions seront effectués au moyen d'argent mobile (le 4ème prestataire, CelPaid, n'ayant pas renouvelé son contrat cette année).
ACTIVITÉS	<ul style="list-style-type: none"> Le MENET travaille avec CelPaid et propose un service de paiement national en ligne pour l'inscription au secondaire MTN Mobile Money lance un projet pilote dans la Direction Régionale de l'Éducation Nationale d'Abidjan 	<ul style="list-style-type: none"> Le Ministère émet un appel d'offres pour s'ouvrir à d'autres fournisseurs - Orange devient le 3ème fournisseur de paiements Les fournisseurs se connectent à la base de données du gouvernement à travers un VPN qui donne un accès sécurisé, mais pas en temps réel. 	<ul style="list-style-type: none"> Il y a un véritable besoin d'améliorer l'utilisation par les clients en réduisant le risque d'erreurs humaines Le MENET cherche à améliorer l'intégration technique entre les fournisseurs de paiement et la base de données des étudiants 	<ul style="list-style-type: none"> En 2014, l'intégration technique entre les fournisseurs de paiement et le MENET est réalisé via l'API et a lieu en temps réel Les fournisseurs de paiement harmonisent l'expérience client sur terminal mobile 	<ul style="list-style-type: none"> Le MENET continue d'investir pour améliorer la fluidité de l'intégration technique et l'expérience de l'utilisateur Le MENET travaille avec les opérateurs pour ajouter une fonctionnalité
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> Pilote avec MTN est un succès CelPaid pilote aussi un succès, mais CelPaid n'a pas de réseau d'agents national MENET propose d'étendre le service à d'autres fournisseurs L'intégration technique avec la base de données des étudiants du MENET n'a pas été réalisée efficacement 	<ul style="list-style-type: none"> L'intégration entre la base de données du MENET et les plateformes des fournisseurs laisse encore beaucoup de marges d'erreurs humaines : codes d'identité ou de classes erronés, ou encore le mauvais montant à payer 	<ul style="list-style-type: none"> Le MENET commence à investir dans le développement d'une solution API maison 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction drastique du nombre de plaintes client reçues grâce à une rationalisation des procès Pour un des fournisseurs, le nombre de plaintes est réduit de 12% à 1% de toutes les transactions 	<ul style="list-style-type: none"> Les étudiants et les parents devraient pouvoir mettre à jour leur dossier directement à travers le menu du service d'argent mobile

Un modèle économique qui renforce l'attrait du service pour toutes les parties prenantes

À l'heure actuelle, les frais d'inscription scolaire dans les établissements secondaires s'élèvent à 3 000 FCFA (5 USD) pour les écoles privées¹⁰ et à 6 000 FCFA (10 USD) pour les écoles publiques.

Le développement d'un modèle économique pertinent pour tous les acteurs a été primordial pour garantir l'attrait et la durabilité de l'offre de paiement électronique.

Pour le MENET, il était crucial que le paiement électronique des frais d'inscription scolaire puisse s'effectuer sans coût supplémentaire pour les élèves et leurs familles. En ce qui concerne les prestataires de services d'argent mobile, le paiement des frais d'inscription scolaire devait offrir des revenus permettant de couvrir les frais de mise en place du service (les commissions payées aux agents pour les opérations de dépôt d'espèces ainsi que les investissements nécessaires à l'amélioration de l'expérience client).

Le MENET accepta ainsi de verser aux prestataires des services d'argent mobile une somme forfaitaire de 500 FCFA pour chaque paiement effectué qu'il soit en faveur d'une école privée ou d'une école publique.

En effet, la numérisation du paiement des frais d'inscription scolaire a permis au MENET de réaliser des économies significatives et de justifier ainsi les commissions versées aux opérateurs de services d'argent mobile. Par ailleurs, ce service représente désormais une nouvelle source de revenus durable pour les opérateurs, leur permettant de continuer à investir dans le maintien du service à long-terme (notamment d'investir d'avantage dans l'expérience client).

10. A noter que les élèves des écoles privées doivent payer des frais de scolarité en plus de leurs frais d'inscription. Ces frais sont versés directement aux écoles et non aux gouvernements locaux et ne sont actuellement pas payés par le biais de l'argent mobile.

Partie 2 – Développer des procédures claires pour garantir une excellence opérationnelle

Cette collaboration réussie entre le secteur privé et le gouvernement s'articule autour d'un groupe de travail solide se composant de la Direction des Stratégies, de la Planification, et des Statistiques (DSPS) du MENET et des quatre prestataires de paiement. Il se réunit périodiquement tout au long de l'année pour discuter de la planification, du lancement, de la gestion et du bilan annuel du service de paiement des frais d'inscription scolaire. La définition d'un processus clair pour la réalisation de chaque phase du projet a été essentielle pour en assurer la réussite opérationnelle, l'un des facteurs clé du succès de cette initiative.

GRAPHIQUE 4

LES QUATRE PHASES DE LA PLANIFICATION ANNUELLE DU PROJET



Phase 1 – Mise en place collaborative (mi-mai à mi-juin)

Pour garantir le succès de ce partenariat public-privé, les membres du groupe de travail devaient au préalable définir de façon claire les domaines de collaboration. Ils décidèrent ainsi de travailler ensemble d'une part à la conception d'une interface client uniforme et d'autre part au co-financement d'une campagne marketing.

Chaque année, pendant le mois précédant le début des inscriptions pour l'année scolaire suivante, le groupe de travail organise une série de réunions pour assurer une prestation uniforme de tous les acteurs dans ces deux domaines.

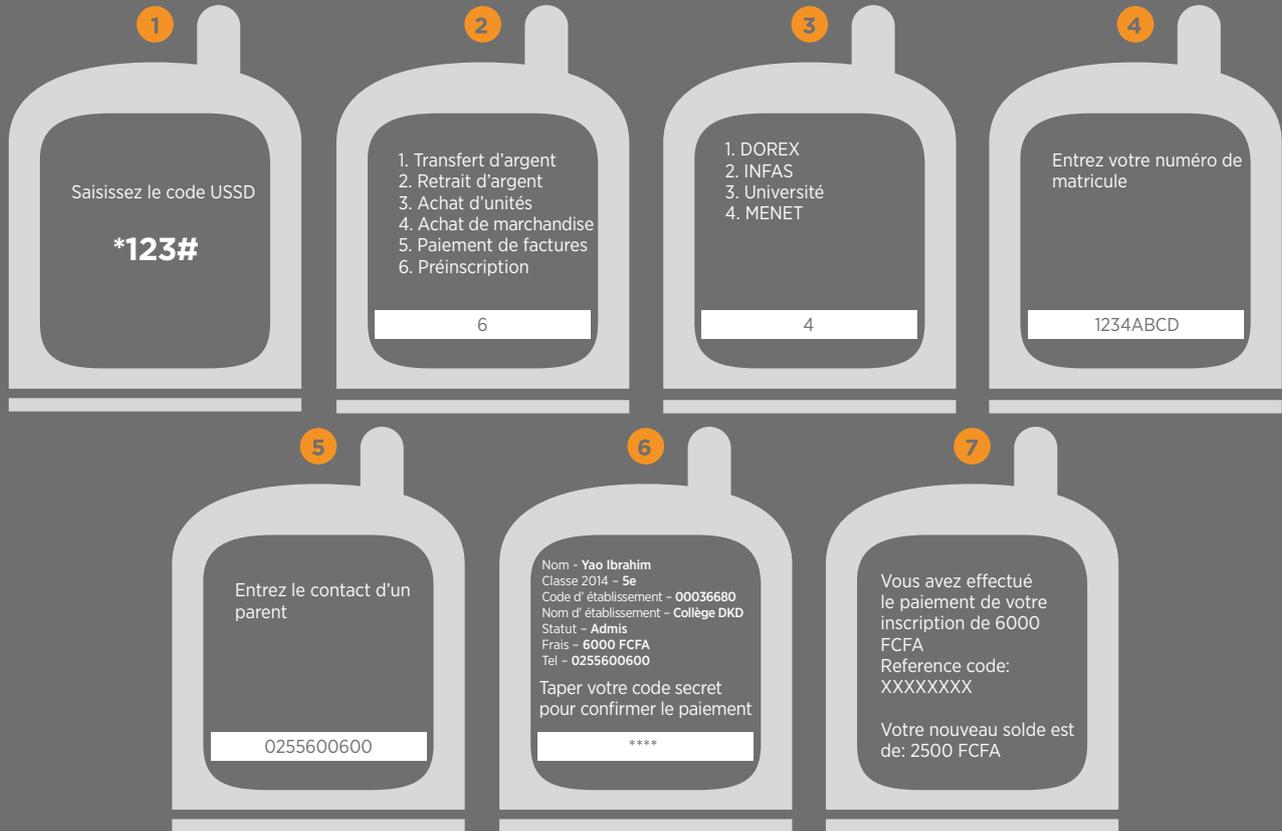
Le développement **d'une interface utilisateur uniforme** pour tous les prestataires de paiement implique deux aspects principaux :

- En premier lieu, le MENET et les prestataires des services d'argent mobile doivent se mettre d'accord sur un parcours client uniforme sur le canal USSD (comprenant le nombre d'étapes, les informations que les élèves doivent saisir, etc.). Chaque année, le groupe de travail revoit ce parcours client et veille à ce que les modifications et améliorations éventuelles soient mises en place à temps avant le lancement de la campagne mi-juin.
- Il est ensuite nécessaire d'assurer une intégration technique homogène entre chaque prestataire et le MENET afin d'éviter l'apparition de problèmes techniques pendant l'utilisation du service par les clients. Jusqu'en 2014, la connexion à la base de données était sécurisée via un VPN mais n'était pas mise à jour en temps réel, ce qui laissait la place à des erreurs humaines pendant le processus de paiement. En 2014, le MENET a investi dans la mise en place d'une API (ou interface de programmation, de l'anglais « Application Programming Interface ») interne qui a permis à tous les prestataires des services d'argent mobile d'accéder en temps réel à la base de données gouvernementale des dossiers des élèves, avec pour résultat un processus simplifié pour les utilisateurs et une diminution du nombre de réclamations.¹¹ Un prestataire qui avait enregistré des réclamations sur 12,5 % des transactions effectuées en 2012-2013 a vu ce chiffre se réduire de façon spectaculaire pour atteindre 1 % de réclamations en 2014-2015. Toute amélioration de l'intégration technique avec la base de données des dossiers élèves est effectuée pendant cette phase de mise en place. Le système technique est également soumis à des tests en vue d'identifier et de corriger les éventuelles erreurs avant son lancement mi-juin.

11. Désormais, la seule information que les élèves ont besoin de saisir sur leur téléphone est leur numéro d'identification unique (et non plus le code de l'école, de la classe, etc.). La plateforme de l'argent mobile récupère en temps réel les autres renseignements concernant l'étudiant directement à partir de la base de données du MENET.

ENCADRÉ 1

PARCOURS CLIENT POUR LE PAIEMENT DE FRAIS D'INSCRIPTION SCOLAIRE AU MOYEN DE L'ARGENT MOBILE



L'utilisateur (étudiant ou parent) sélectionne « Paiement des frais d'inscription » sur le menu de son compte d'argent mobile (accès USSD spécifique à chaque opérateur). Il sélectionne ensuite « MENET » comme institution bénéficiaire et saisit son numéro d'étudiant ainsi que le numéro de téléphone d'un parent. La saisie du numéro d'étudiant déclenche la récupération en temps réel des informations du dossier de l'étudiant contenues dans la base de données du MENET. Si ces informations sont correctes, y compris la somme à payer, l'étudiant doit alors saisir son code confidentiel pour autoriser le paiement à partir de son compte d'argent mobile. Il reçoit alors une confirmation de paiement via SMS avec un numéro de référence unique. L'étudiant peut ensuite accéder au site internet du MENET et saisir son numéro de référence pour imprimer son certificat de paiement.

Bien que la plupart des élèves et des parents n'éprouvent pas de difficulté à effectuer ces transactions au moyen de leur propre téléphone portable, les quatre prestataires concernés offrent également un service de paiement au guichet auprès de leurs agents pour que les personnes n'ayant pas les compétences techniques nécessaires puissent également bénéficier du service. Les opérateurs jugent néanmoins cette option moins rentable, dans la mesure où ils doivent verser une commission supplémentaire à l'agent ; cette option est également plus risquée. Il est néanmoins très important de continuer à offrir cette possibilité pour s'assurer que tous les élèves et leurs parents, y compris ceux des zones rurales moins connectées, puissent régler leurs frais d'inscription scolaire au moyen de l'argent mobile.

En matière de communication, le fait d'avoir une **campagne marketing commune** a joué un rôle essentiel dans la réussite de l'initiative. Chaque année, la campagne annuelle de presse et de communication est orchestrée collectivement par le MENET et les quatre prestataires d'argent mobile et se déroule le mois précédant le lancement. Elle informe le grand public que la période de paiement des frais de scolarité via les quatre prestataires de paiement a commencé et explique comment effectuer le paiement. Cette campagne centralisée est financée

à parts égales par les quatre prestataires (5 millions FCFA chacun, soit 8 300 USD, en 2014). Par ailleurs, chacun d'eux a la possibilité de lancer sa propre campagne publicitaire en parallèle de la campagne centralisée. Les prestataires utilisent ainsi chaque année des panneaux d'affichage publicitaire et des publicités télévisées, ainsi que des campagnes SMS afin de promouvoir l'utilisation de leur canal de paiement des frais de scolarité.

ENCADRÉ 2

PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE COFINANCÉE DE PRESSE ET DE COMMUNICATION

En 2014, la campagne centralisée comprenait une interview télévisée avec le directeur du ministère de l'éducation, des publicités à la radio adressées aux jeunes et diffusées en français et dans les langues locales, des sketches de théâtre télévisés, 5 000 grandes affiches apposées dans des endroits publics, dont notamment les bureaux municipaux et les taxis collectifs, la distribution de 20 000 dépliant et 5 000 brochures, et la publication d'une publicité et de conseils sur une page Facebook dédiée. Le coût total de la campagne s'est élevé à 20 millions FCFA (34 000 USD), divisé en parts égales entre les quatre prestataires d'argent mobile.

L'affiche de la campagne 2014 est reproduite ci-dessous. Elle contient des instructions destinées aux élèves et à leurs parents sur les points suivants :

- Comment s'assurer d'avoir le bon numéro d'étudiant ;
- Comment payer les frais par le biais d'un des quatre prestataires de paiement ;
- Le montant des frais à payer pour les écoles publiques et les écoles privées ;
- Comment s'assurer d'avoir le justificatif de paiement officiel accepté par les établissements scolaires.

Pour le lancement des paiements pour l'année 2015-16, le MENET a souhaité élargir la campagne de communication et de presse pour y inclure :

- De jeunes présentateurs de télévisions faisant la promotion du paiement numérique des frais de scolarité ;
- Des conteurs traditionnels dans les zones rurales, ayant une position et une influence fortes dans ces communautés, pour faire connaître le concept de paiement numérique;
- Des annonces diffusées par les stations de radio locales pour toucher les communautés moins connectées dans les zones plus reculées.

MODE OPERATOIRE INSCRIPTION EN LIGNE 2014 - 2015

Conditions préalables

- Tu es présent dans le Fichier National. Tu as la décision de fin d'année, **INSCRIS-TOI**.
- Tu es absent du Fichier National, adresse-toi à ton établissement pour régulariser ta situation auprès de la DPES.
- Ton inscription en ligne 2014 - 2015 dépend de ta présence dans le **FICHIER NATIONAL DES ELEVES** et de ton actualisation 2013 - 2014.
- Tu changes d'établissement cette année? **INSCRIS-TOI** avec le code du nouvel établissement.

Comment retrouver son matricule ?

Vas sur le site www.men-dpes.org

Nom de famille de l'élève

Date de naissance de l'élève

Vérifie que le matricule est bien le tien en envoyant **Educ espace matricule au 98077**

ES-TU ACTUALISÉ ?

Pour le vérifier, envoie par sms **actu espace matricule au 98077** ou **éde ta fiche quitus sur : www.men-dpes.org**

Comment s'inscrire ?

- Elèves au Public : Avec le **Matricule**
- Elèves au Privé : - Avec le **Matricule + Code Nouvel Etablissement** ou - Avec le **Matricule** en cas de changement

PARTENAIRES

ORANGE Orange #144*13#	MTN MTN *133*5#	MOOV MOOV *155*8*0#	CELPAID CELPAID www.celpaid.org
-------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	--

Dispositions

- Disposer d'un compte orange money
- Disposer d'un compte Mobile money
- Disposer d'un compte Flux.
- à adresser à un agent chargé de la carte d'identité scolaire ou d'une fiche quitus.

FRAIS D'INSCRIPTION

PUBLIC	6000 FCFA
PRIVÉ	3000 FCFA

Modèle de reçu de paiement

REçu de paiement de frais d'inscription

RECEVÉ EN LIGNE

MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

INSCRIPTION EN LIGNE DES ELEVES DES CYCLES ET COLLEGES DE CÔTE D'IVOIRE

REçu de paiement de frais d'inscription

NO : Aucun reçu autre que le reçu standard du prestataire n'est accepté.

Phase 2 – Période de paiement de frais d'inscriptions (mi-juin à mi-septembre)

Le MENET annonce l'ouverture de la plateforme de paiement à la mi-juin. La campagne de presse et de communication est alors lancée pour inviter les élèves et leurs parents à payer les frais d'inscription pour la prochaine année scolaire, de préférence avant le 31 août, l'échéance de paiement des frais étant fixée à une semaine avant la rentrée scolaire.

Pendant la période de paiement, le MENET communique aux quatre prestataires des rapports réguliers sur le nombre de transactions effectuées. Ces informations étant entièrement transparentes, chaque prestataire connaît précisément sa part du volume total des paiements effectués.

Les volumes de paiement sont au plus haut pendant les semaines précédant la rentrée scolaire de mi-septembre, ce qui se traduit par une pression accrue sur les réseaux d'agents des prestataires, qui doivent veiller à la bonne gestion de cette augmentation des volumes de transactions (voir encadré 3 pour plus de détails).

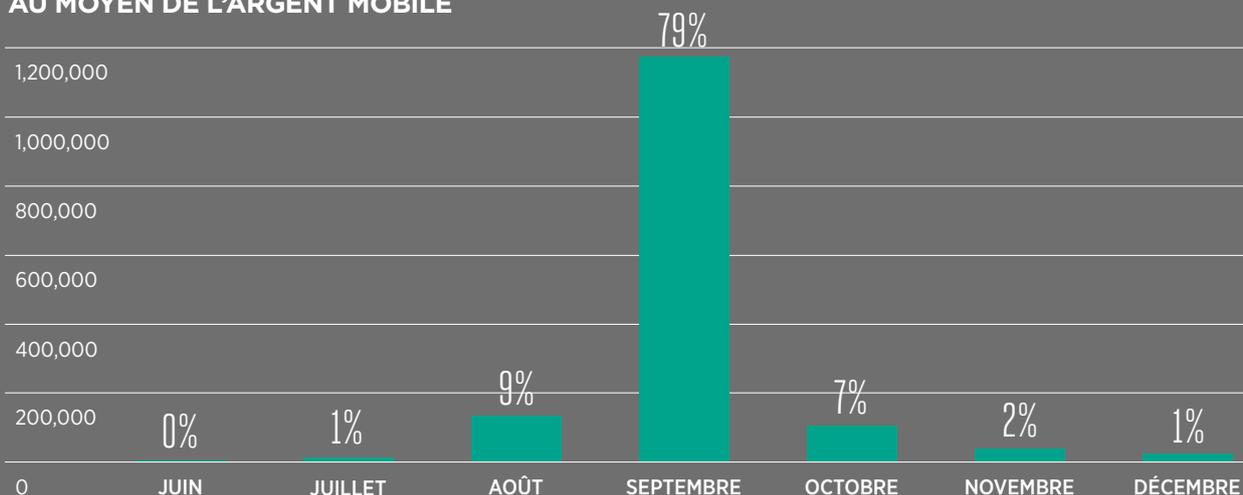
ENCADRÉ 3

LE PIC DE PAIEMENTS DU MOIS DE SEPTEMBRE EXERCE UNE PRESSION SUR LES RÉSEAUX D'AGENTS

Le MENET encourage les élèves et les parents à régler leurs frais d'inscription scolaire avant la fin du mois d'août pour pouvoir ensuite reverser rapidement les fonds aux établissements scolaires. Mais par habitude, les gens ont tendance à attendre le dernier moment, ce qui se traduit par une forte augmentation du volume des paiements de fin août jusqu'en septembre ; en effet près de 80 % des paiements en argent mobile sont effectués pendant le mois de septembre. Cette augmentation est source de pression sur le réseau d'agents des prestataires de services d'argent mobile, un grand nombre de personnes ayant besoin de déposer de l'argent sur leur compte d'argent mobile au même moment, tandis que d'autres ont besoin des agents pour effectuer leur paiement au guichet. La liquidité et la capacité sont deux aspects que les prestataires doivent gérer avec soin pendant cette période pour assurer et maintenir un bon service à leur clientèle.

Certains prestataires d'argent mobile recrutent ainsi des agents temporaires pendant la période d'inscription aux établissements scolaires, figurant parmi les plus actives de l'année, afin de disposer de capacités accrues. Une autre façon de relever ce défi consiste à encourager leurs agents à s'installer près des établissements scolaires afin d'offrir le service aux élèves.

STATISTIQUES MENSUELLES DE PAIEMENT DES FRAIS D'INSCRIPTION AU MOYEN DE L'ARGENT MOBILE



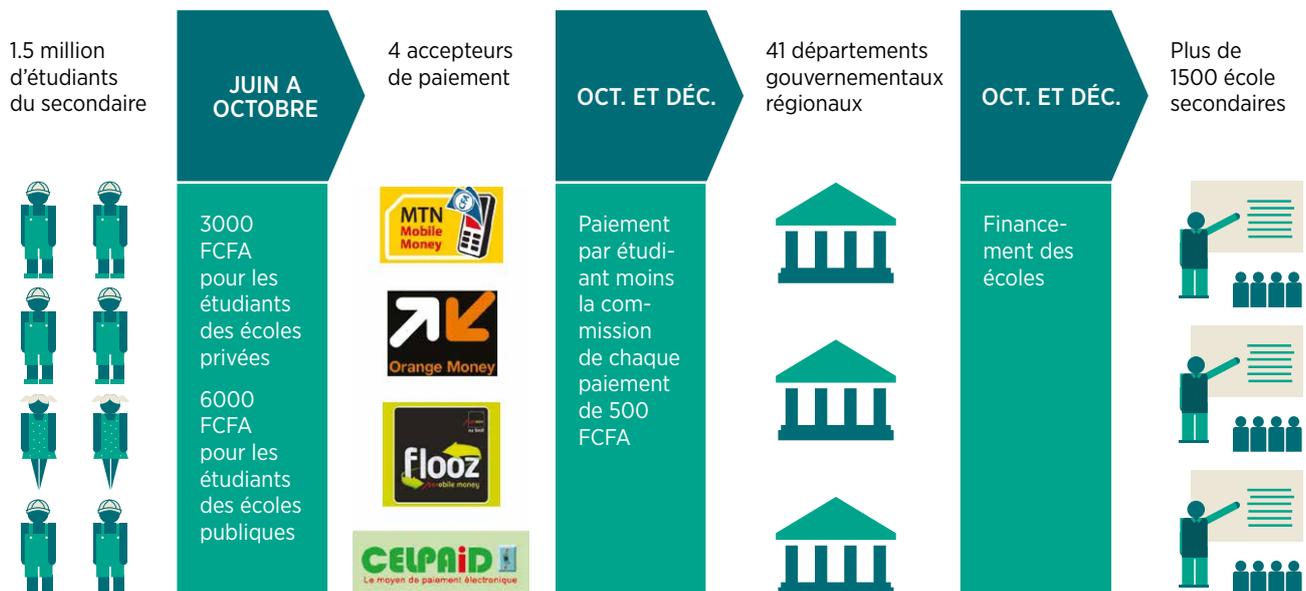
Phase 3 – Phase de règlement de fonds entre les prestataires de paiement et le MENET (de mi-octobre à décembre)

À mi-octobre, plus de 90 % des frais d'inscription ont été payés. Sur la base des données transactionnelles et en utilisant la base de données du fichier des élèves, le MENET demande alors aux quatre prestataires d'argent mobile de reverser dans un délai de trois semaines les fonds aux différents gouvernements locaux. À la réception des fonds, les gouvernements locaux les reversent directement aux établissements scolaires concernés. Grâce à la nouvelle API, chaque établissement peut accéder en temps réel à la base de données des dossiers élèves pour vérifier quels sont ceux qui ont fait leur paiement, ce qui permet au processus d'être encore plus transparent.

Fin décembre, le MENET transmet aux quatre prestataires une dernière demande de règlement pour le reversement des fonds encaissés tardivement.

GRAPHIQUE 5

DIAGRAMME DE VERSEMENT DES FONDS



Phase 4 – Bilan collaboratif (mars)

Chaque année, le MENET passe en revue les activités de la campagne pour en tirer des leçons et identifier les améliorations possibles pour l'année suivante. Les représentants de la Direction des Stratégies, de la Planification, et des Statistiques (DSPA) du MENET ainsi que les représentants des prestataires de paiement partenaires participent à la réunion de bilan. Un rapport d'examen annuel reprend les recommandations et les améliorations devant être mises en œuvre par le MENET et les prestataires.

Le rapport annuel 2014-2015 formule par exemple les recommandations suivantes :

- Poursuivre l'amélioration de la base de données du MENET pour une plus grande exactitude du fichier national des élèves ;
- Veiller à ce que toutes les parties prenantes respectent scrupuleusement les délais convenus, car tout retard a des conséquences sur le délai de réception des fonds par les établissements scolaires ;
- Utiliser les numéros de téléphone des parents d'élèves pour les informer de la nécessité de payer les frais d'inscription par voie mobile ;
- Durant l'année scolaire suivante, le groupe de travail devra diriger un programme de sensibilisation éducative de grande échelle pour mieux informer les agences du MENET, les établissements scolaires et les comités des parents de la nécessité de payer les frais d'inscription scolaire au moyen de l'argent mobile bien avant la date limite de fin août.

Partie 3 - Les bénéficiaires du système de paiement digital universel par mobile

« La réforme de l'inscription en ligne instaurée depuis quatre ans, a été salubre pour le système éducatif. En effet, elle a permis tout à la fois de pouvoir capter dans un court délai l'ensemble des effectifs élèves mais aussi d'éviter à nos établissements d'être la cible de prédateurs qui planifiaient des attaques chaque début d'année scolaire. En outre, par cette opération le MENET dispose d'une base de données exhaustive des élèves du secondaire (avec photo). Ainsi, des activités telles que les mouvements d'élèves (transferts, permutations, et réaffectations) sont gérées en temps réel. Ces quelques avantages cités de l'opération de l'inscription en ligne, loin d'être exhaustifs, montrent bien l'utilité de cet outil pour le système éducatif ivoirien. »

Discours d'ouverture de M. le Directeur de Cabinet du Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique, Monsieur KABRAN Assoumou lors de l'atelier bilan de l'inscription en ligne 2014-15

Pour l'année scolaire 2014-2015, CelPaid, MTN, Orange et Moov ont traité collectivement 1 479 916 paiements numériques de frais d'inscription. Ceux-ci concernent 99 % de l'ensemble des élèves de l'enseignement secondaire, comparé à 60 % durant l'année scolaire 2011-2012, année de lancement de l'initiative. Ces résultats sont remarquables et illustrent clairement la crédibilité et la capacité des prestataires de services d'argent mobile à travailler ensemble en vue de la numérisation d'importants volumes de paiements P2G. Cette initiative a permis une amélioration à plusieurs niveaux : efficacité opérationnelle et réduction des coûts, transparence accrue, meilleure gestion budgétaire pour toutes les parties concernées. La numérisation du paiement des frais d'inscription bénéficie à l'ensemble des acteurs : gouvernement, établissements scolaires, élèves et prestataires de services d'argent mobile.

Avantages pour le gouvernement

PAIEMENT AU MOYEN DE L'ARGENT MOBILE

Le paiement électronique présente deux grands avantages pour le gouvernement de la Côte d'Ivoire. En premier lieu, le paiement des frais d'inscription scolaire au moyen de l'argent mobile a permis une réduction drastique des paiements perdus, des fraudes et des vols. Selon des intervenants locaux, une partie importante des frais d'inscription scolaire payés en personne et en liquide étaient perdus, et les vols à main armée étaient courants aux points d'encaissement locaux. L'argent mobile a également permis de réduire le coût et le fardeau administratif de

la gestion des espèces, ainsi que les risques qui s'y attachent. Cela est significatif lorsque l'on sait que le coût de la gestion du numéraire représente généralement 0,5 % à 1,5 % du PIB d'un pays.¹²

Le paiement électronique des frais d'inscription scolaire a également permis au gouvernement d'encaisser ces frais plus tôt dans l'année (de juin à septembre au lieu d'août à décembre) et plus rapidement, ce qui facilite la gestion des budgets annuels.¹³

INSCRIPTION NUMÉRIQUE

En second lieu, l'inscription électronique des élèves du secondaire a permis au MENET de consolider sa base de données des élèves et d'améliorer considérablement la qualité des informations. La base de données est désormais plus à jour et contient la liste complète des 1,5 millions d'élèves du secondaire, avec élimination des doubles entrées.¹⁴ Un des principaux avantages de l'inscription électronique est la rapidité et l'efficacité du traitement des mises à jour. Les renseignements d'inscription sont ainsi automatiquement actualisés dans la base de données une fois par an au moment de la confirmation par les élèves du paiement de leurs frais d'inscription scolaire au moyen de l'argent mobile. Les élèves peuvent également facilement mettre à jour d'autres informations de contact.

En l'espace de quelques années, cette base de données est devenue un outil très important de collecte de statistiques concernant l'enseignement secondaire pour guider les politiques d'éducation.¹⁵ Ces statistiques ont ainsi permis au gouvernement d'identifier, de mesurer et de suivre le problème de la grossesse chez les étudiantes, qui constitue un véritable obstacle à la réalisation de l'objectif du gouvernement d'augmenter le taux de scolarisation des filles. À ce propos, la ministre de l'éducation Mme Kandia Camara souligne que « *les statistiques sont d'une importance capitale dans la gestion et le pilotage de toutes les structures en général et particulièrement dans la gouvernance du ministère de l'Éducation nationale et de l'enseignement technique. Les statistiques scolaires participent de la bonne gouvernance de l'école dans la mesure où elles aident à la prise de décisions pour un accès généralisé équitable et de qualité* ». ¹⁶

Avantages pour les élèves et leurs parents

Pour les élèves et les parents du secondaire, l'utilisation de la téléphonie mobile pour s'inscrire et payer les droits d'inscription présente de nombreux avantages. En premier lieu, elle est plus pratique, car l'inscription peut être effectuée à tout moment et n'importe où, sous réserve d'avoir un solde positif sur son compte d'argent mobile. Précédemment, les élèves et les parents passaient beaucoup de temps, éloignés de leur activité professionnelle, à attendre dans de longues files pour remplir des formulaires d'inscription sur papier et payer les frais d'inscription en espèces. En second lieu, le service est également plus transparent. Le parent reçoit une confirmation de paiement via SMS contenant un code de référence unique. Ce code permet ensuite d'imprimer un justificatif de paiement sur papier directement sur le site internet officiel du MENET, qui confirme et garantit l'inscription de l'élève.

12. http://www.mastercardadvisors.com/cashlessjourney/MasterCard_Advisors_Global_Journey_From_Cash_To_Cashless.pdf

13. En 2010, lorsqu'il n'y avait pas encore de frais d'inscription à payer, l'État n'avait généralement pas suffisamment de fonds à verser aux établissements scolaires au moment de la rentrée. Beaucoup d'écoles n'étaient donc en mesure d'ouvrir avant décembre ou janvier lorsque le gouvernement votait un nouveau budget. C'est la raison pour laquelle le MENET décida d'introduire des frais d'inscription de faible montant pour les élèves de l'enseignement secondaire. Cependant, la lenteur et la lourdeur du processus de paiement en espèces faisaient que les établissements scolaires ne recevaient l'argent que bien après la reprise des classes en septembre. Grâce à l'introduction de l'argent mobile, le gouvernement a pu résoudre ce problème tout en améliorant la transparence des flux de paiement.

14. Le nombre d'élèves de l'enseignement secondaire en Côte d'Ivoire augmente d'environ 200 000 élèves chaque année.

15. Le MENET publie chaque année une brochure contenant des statistiques sur le système éducatif, qui peut être téléchargée par le biais de son site internet. Disponible sur: <http://www.men-dpes.org/new/annuaire.php>

16. « Année scolaire 2014-2015 / 5 922 cas de grossesses scolaires en seulement en 2 trimestres: plus d'un million d'enfants sans extrait de naissance », Abidjan.net (31 mars 2015). Disponible sur: <http://news.abidjan.net/h/544997.html>

Avantages pour les établissements scolaires

La pénétration de la technologie mobile, et notamment des services d'argent mobile, a permis à l'ensemble des établissements scolaires du pays, y compris ceux des zones les plus reculées ne disposant pas d'électricité, de profiter de la puissance de l'économie numérique. Les élèves peuvent désormais s'inscrire à l'école de façon plus efficace et les frais d'inscription peuvent être collectés plus tôt et entièrement.

Chaque établissement du pays a été habilité à accéder aux informations mises à jour en temps réel dans la base de données des élèves du MENET. Ce qui nécessitait précédemment un déplacement jusqu'à la capitale Abidjan est désormais disponible en ligne, à portée de quelques clics. Grâce à cet accès direct à la base de données, les établissements sont en mesure de faire un suivi attentif du paiement des frais d'inscription. La période de paiement ayant été avancée (juin - août), ils peuvent désormais recevoir leur financement plus tôt, ce qui permet une meilleure gestion de leur budget. En outre, la numérisation des paiements a réduit les pertes et les vols, ce qui se traduit par un budget plus important pour les établissements.

Avantages pour les prestataires d'argent mobile

En ce qui concerne les prestataires de paiement, si le paiement des frais d'inscription ne représente qu'une petite partie du mix produit (environ 1% du total annuel des transactions d'Orange pour 2014 par exemple), il offre l'opportunité intéressante d'un volume d'opérations largement prévisible d'une année à l'autre.

En termes de revenus directs, les opérateurs reçoivent une commission du gouvernement pour chaque paiement effectué, ce qui fait du service une source de revenus supplémentaires. Il constitue également une excellente opportunité de réactiver les utilisateurs inactifs, qui sont susceptibles de réaliser d'autres transactions sur leur compte mobile après le paiement des frais de scolarité. Dans une moindre mesure, il a également aidé les opérateurs à recruter de nouveaux clients.

« C'est une activité qui nous permet à la fois d'enrichir les leviers de fidélisation de nos clients Orange et de développer l'écosystème. En effet, les revenus générés nous permettent de mobiliser une grande partie des ressources nécessaires au financement d'une croissance durable de l'écosystème de paiement Orange Money. »

B. KOUABLAN, Manager Marketing, Orange Money Côte d'Ivoire.

Conclusion

Points clés et principaux enseignements

L'initiative s'est avérée une réussite pour tous les acteurs concernés, et constitue probablement le meilleur exemple au plan mondial d'un projet de paiement P2G collaboratif reposant sur l'argent mobile. Elle fournit la preuve concrète et solide que l'utilisation de l'argent mobile peut constituer un mécanisme adapté pour aider les gouvernements dans la réalisation de leurs programmes de numérisation des services publics, en apportant efficacité et transparence au processus complet de paiement.

Ce type d'initiative présente en outre d'importants avantages pour les établissements scolaires, leur permettant de mieux gérer leurs budgets et de prévenir les fraudes, et pour les utilisateurs finaux qui peuvent désormais apprécier la simplicité et la sécurité du processus d'inscription et de paiement des frais à distance au moyen de la téléphonie mobile, à travers une expérience simple et uniforme.

Enfin, ce type d'initiative souligne le rôle très important que les Etats peuvent jouer dans les processus d'inclusion financière. En effet, par la décision courageuse de s'engager radicalement dans les paiements électroniques, l'Etat Ivoirien a non seulement amélioré les performances du secteur éducatif, mais aussi et surtout amené indirectement des populations non bancarisées à adopter un moyen de paiement formel numérique et moteur d'inclusion financière.

Les principaux facteurs de la réussite du paiement électronique des frais d'inscription scolaire en Côte d'Ivoire sont :

- **Des infrastructures solides d'argent mobile** : les services d'argent mobile ont connu un important développement dans le pays et disposent de bases solides, dont notamment d'importants réseaux de distribution capables de gérer des pics de volumes d'opérations ainsi que des processus internes robustes pour la gestion du risque de fraude.
- **Un important soutien politique** : matérialisé par l'approche progressiste du MENET en vue de permettre le paiement à distance de frais scolaires, que ce soit en ligne ou au moyen de l'argent mobile.
- **Les capacités techniques au niveau étatique** : forte mobilisation du MENET pour investir dans des capacités informatiques adaptées, dont notamment une connexion VPN et une API dédiée permettant la mise en place de systèmes de paiement en temps réel rapides et robustes.
- **Une approche collaborative de la part du secteur** : mise en place d'un groupe de travail regroupant les prestataires d'argent mobile et le MENET en vue d'améliorer le service au plan technique, mais également du point de vue des utilisateurs, et pour évoquer et encourager l'adoption par les clients.
- **Un modèle économique attrayant et durable** : le gouvernement verse une commission aux opérateurs, suffisante pour couvrir leurs coûts de distribution sans pour autant pénaliser les avantages importants du service pour le gouvernement.

Quelles perspectives pour l'avenir ?

Le MENET prévoit cette année de traiter 100 % des inscriptions sous forme numérique. Le programme actuel consiste à permettre aux élèves/parents de mettre à jour leurs données d'inscription dans la base de données par le biais du menu de l'argent mobile, alors qu'ils doivent actuellement le faire auprès des bureaux du gouvernement local.

Quelles sont les autres perspectives d'avenir ? Un certain nombre de questions et d'opportunités devront être examinées :

- **Extension du service aux autres niveaux d'enseignement :** Comment étendre le service d'inscription numérique à l'enseignement primaire pour toucher les 3,4 millions d'élèves du primaire en Côte d'Ivoire ? Quels autres flux de paiement liés à l'enseignement (par ex. frais d'examen ou universitaires) pourraient être numérisés à une échelle significative ?
- **Numérisation d'autres flux de paiements gouvernementaux :** Les autres ministères doivent-ils suivre l'exemple du MENET et numériser des flux de paiements tels que le versement de certains salaires, la perception des taxes sur les ventes ou la valeur ajoutée, les contributions aux régimes de sécurité sociale et de retraite, les frais relatifs aux autoroutes (y compris les péages et les amendes) et les droits d'inscription des sociétés au registre du commerce ?
- **Réplication du projet dans d'autres pays :** Enfin, au-delà des frontières de la Côte d'Ivoire, comment les autres gouvernements et opérateurs peuvent-ils tirer des leçons de l'expérience ivoirienne et la reproduire sur leurs propres marchés ?

A l'heure où un nombre croissant d'opérateurs et de gouvernements examinent la possibilité de numériser les paiements P2G, la GSMA continuera de documenter et de diffuser les meilleures pratiques auprès du secteur afin d'encourager de nouvelles réussites et d'aider à l'amélioration de l'inclusion financière, au-delà de la Côte d'Ivoire.



Pour plus d'informations, veuillez contacter
mobilemoney@gsma.com
GSMA London Office
T +44 (0) 20 7356 0600