



# **Le point sur le secteur : Les services de mobile money dans le monde**

**Rapport 2021**



## Mobile Money

L'association GSM (GSMA) représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde, rassemblant plus de 750 opérateurs de téléphonie mobile et près de 400 entreprises de l'écosystème mobile au sens large, comprenant fabricants d'appareils, éditeurs de logiciels, fournisseurs d'équipements et prestataires de services internet, ainsi que des entreprises de secteurs industriels connexes. La GSMA organise également les « Mobile World Congress », événements phares du secteur organisés chaque année à **Barcelone**, en **Afrique**, à **Los Angeles** et à **Shanghai**, ainsi que les conférences régionales **Thrive Series**.

Pour en savoir davantage, veuillez visiter le site officiel de la GSMA à l'adresse suivante : [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Suivez la GSMA sur Twitter : [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)

Le programme *Mobile Money* de la GSMA a pour but d'accélérer le développement de l'écosystème du mobile money en faveur des personnes peu ou pas bancarisées.

Pour en savoir davantage, veuillez nous contacter :

Site Web : [www.gsma.com/mobilemoney](http://www.gsma.com/mobilemoney)

Twitter : [@GSMAMobileMoney](https://twitter.com/GSMAMobileMoney)

E-mail : [mobilemoney@gsma.com](mailto:mobilemoney@gsma.com)

### Auteurs

Simon K. Andersson-Manjang

Nika Naghavi

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde – 2021* a été préparé par l'équipe Data du programme Mobile Money de la GSMA, avec l'assistance d'Emily Norman et d'Olu Omobitan. L'équipe Data est dirigée par Simon K. Andersson-Manjang et comprend Tapiwa Jakachira, Kavita Tailor et Julian Hoffmann.

### Contributeurs du programme Mobile for Development (M4D) de la GSMA

Belinda Baah, Kennedy Kipkemboi, Dominica Lindsey, Brian Muthiora, Anant Nautiyal, Viji Pathy, Bart-Jan Pors, Daniele Tricarico et Zach White

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde – 2021* est basé sur les données recueillies dans le cadre de l'enquête 2020 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde. Le titre du rapport a été actualisé pour correspondre à sa date de publication.

Pour accéder à davantage de contenu et données, visitez [gsma.com/sotir](http://gsma.com/sotir)



LE PROGRAMME MOBILE MONEY BÉNÉFICIE DU SOUTIEN DE LA FONDATION BILL & MELINDA GATES

BILL & MELINDA  
GATES foundation

# Avant-propos

Lorsque la pandémie de COVID-19 a étendu son emprise sur le monde au début de l'année 2020, il a rapidement été évident que la technologie mobile, et les services mobile money en particulier, auraient un rôle majeur à jouer pour maintenir le contact entre les personnes, leur permettre de recevoir une aide financière vitale et leur offrir un moyen sûr et sans contact de régler leurs achats de produits alimentaires, d'électricité et d'autres produits de première nécessité. Avec des flux d'opérations supérieurs à deux milliards de dollars par jour, le mobile money fait désormais partie des habitudes quotidiennes de centaines de millions de personnes dans le monde.

Si la COVID-19 nous a tous affectés, elle ne l'a pas fait de manière égale. Les personnes les plus durement touchées sont celles qui faisaient déjà partie des catégories de population les plus vulnérables, vivant dans la pauvreté, affectées par la crise et exclues sur le plan financier. La COVID-19 a amplifié ces disparités, créant de nouveaux défis de développement et exacerbant ceux qui existaient déjà. Avec plus de 1,2 milliard de comptes enregistrés et 300 millions de comptes actifs sur une base mensuelle, les prestataires de services de mobile money ont fait partie intégrante de la réponse nationale à la COVID-19 sur de nombreux marchés, offrant un moyen sûr, rapide et efficace de distribuer une assistance financière d'urgence au sein de la population.

De nombreux défis socio-économiques découlant de la pandémie sont en train d'être relevés au moyen d'outils utilisant le mobile money et la GSMA y contribue par le biais de différentes initiatives et partenariats.

Dans le cadre de ses initiatives visant à encourager le développement de l'écosystème et à permettre la mise en place d'infrastructures inclusives et interconnectées pour les services financiers mobiles, la GSMA a lancé l'Interoperability Test Platform (plateforme de test de l'interopérabilité), qui représente le premier environnement expérimental du secteur permettant des tests complets au sein d'un écosystème interopérable. Le programme Mobile Money Certification (certification du mobile money) continue d'offrir un cadre complet de gestion du risque de fraude, de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de protection des consommateurs. Les prestataires certifiés représentent aujourd'hui plus de 210 millions de comptes.

Dans le secteur humanitaire, la transition de l'aide en nature vers une aide monétaire sous forme de transferts ou de bons d'achat (CVA) s'est accélérée. En 2020, le GSMA a élargi son partenariat avec le Programme alimentaire mondial (PAM) pour développer les transferts monétaires mobiles en faveur des personnes touchées par des crises.

Avec 5,2 milliards d'utilisateurs de téléphones portables dans le monde, le secteur de la téléphonie mobile possède la couverture et la capacité d'innovation nécessaires pour renforcer l'inclusion financière et bâtir des sociétés plus équitables. La GSMA reste attachée à la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, et nos fonds d'innovation aident les pionniers du numérique à développer des solutions d'énergie propre, des informations de santé vitales, des outils transformateurs pour les agriculteurs et des moyens nouveaux pour les femmes de participer à la société numérique sur un pied d'égalité avec les hommes.

Le rapport de cette année sur les services de mobile money dans le monde se penche sur la manière dont le secteur a fait face aux bouleversements de l'année écoulée et a renforcé sa résilience. Les solutions qui ont émergé et la croissance enregistrée malgré la pandémie attestent de la solidité des partenariats mis en place par le secteur. Ces relations ont permis aux prestataires de services de mobile money d'agir rapidement, de maintenir leur activité et de contribuer au renforcement des économies et des communautés locales.

Nous sommes ravis de présenter l'édition 2021 du rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde*, préparé en collaboration avec le secteur du mobile money et grâce au généreux soutien de la Fondation Bill & Melinda Gates.



Mats Granryd  
Director General, GSMA



# Sommaire

<b>Synthèse</b>	<b>4</b>
<b>Le mobile money en 2020 et au-delà : faire face aux bouleversements et améliorer la résilience</b>	<b>11</b>
Une adoption régulière sur tous les fronts	14
Comptes actifs et « démarginalisation financière »	17
Les flux d'opérations continuent d'augmenter	20
Réponses réglementaires et interventions politiques face à la COVID-19	24
Maintien de la liquidité en situation de crise	27
<b>Le mobile money en 2020 et au-delà : s'adapter et se développer dans un nouvel environnement</b>	<b>31</b>
Paiements marchands	32
Paiements groupés	34
Transferts internationaux	36
Interopérabilité	38
Les répercussions de la COVID-19 sur l'économie du mobile money	41
Impact des services connexes utilisant le mobile money sur la résilience financière	43
<b>Le mobile money en 2020 et au-delà : relever les défis socio-économiques de la COVID-19</b>	<b>53</b>
S'adapter à une nouvelle réalité et redéfinir l'aide humanitaire	53
Améliorer l'accès aux services collectifs essentiels	56
Élargir l'accès des femmes aux services financiers	61
Développer l'inclusion financière des petits agriculteurs au moyen d'outils de gestion agricole	63
<b>Conclusion</b>	<b>67</b>
<b>Annexe</b>	<b>68</b>

# Synthèse

## Le mobile money s'est révélé être une planche de salut pendant une année de bouleversements mondiaux

L'année 2020 a été une année sans précédent. Dans toutes les régions du monde, la COVID-19 a provoqué différentes réponses, allant de la fermeture des établissements scolaires et des lieux de travail à la restriction des déplacements, en passant par des mesures de confinement total. La manipulation d'argent liquide, le règlement des achats quotidien ou les transactions en personne se sont soudain transformés en opérations risquées et les consommateurs ont été plus nombreux que jamais à se tourner vers le mobile money comme moyen de se protéger.

Pour les prestataires de services de mobile money, la pandémie a engendré un cadre de fonctionnement plus complexe. Face à la réduction des dépenses des consommateurs et à la suppression de certains frais

d'opération, les prestataires ont eu du mal à récolter les fruits de l'usage croissant du mobile money et de la transition plus générale de l'argent liquide vers le numérique. Le secteur a su malgré tout faire preuve de résilience, les prestataires faisant tout leur possible pour assurer la continuité de l'activité économique et apporter un service essentiel aux personnes qui en avaient besoin.

L'édition 2021 du rapport Le point sur le secteur : Les services de mobile money dans le monde se penche sur les répercussions de cette année de bouleversements pour les prestataires de services de mobile money, les réseaux d'agents et les millions de clients, nouveaux et existants, pour lesquels le mobile money s'est révélé être une planche de salut fiable et sûre pour leurs besoins financiers en 2020.

## Le rapport analyse les grandes tendances du secteur en 2020

### Plus de comptes et plus d'opérations

En 2020, le nombre de comptes enregistrés a augmenté de 12,7 % pour atteindre 1,21 milliard de comptes dans le monde, soit le double des prévisions. Outre les changements de comportement des consommateurs, cette forte progression s'explique également par la mise en place de formalités simplifiées de vérification de l'identité des clients (KYC) par les régulateurs et par l'assouplissement des exigences d'ouverture de compte pour les nouveaux clients. On observe les taux de croissance les plus élevés sur les marchés où les pouvoirs publics ont distribué un soutien important à leurs citoyens lors de la pandémie.

L'activité des comptes a augmenté à un rythme encore plus rapide et on compte désormais plus de 300 millions de comptes de mobile money actifs sur une base mensuelle. En plus d'utiliser leurs comptes plus fréquemment, les clients du mobile money s'en servent également pour de nouveaux types d'utilisation plus sophistiqués, ce qui laisse à penser qu'un nombre croissant de personnes qui étaient restées jusqu'à présent en marge des systèmes financiers ont aujourd'hui une vie de plus en plus numérique.

Les montants d'opération ont également augmenté dans toutes les catégories, avec davantage de monnaie électronique en circulation, de remises d'espèces et de retraits d'espèces que jamais auparavant. Les flux de capitaux quotidiens ont franchi pour la première fois la barre des deux milliards de dollars et devraient dépasser trois milliards de dollars d'ici la fin de 2022.

### Des partenariats plus solides accélèrent le passage au numérique

Pour minimiser le coût humain et financier de la pandémie et maintenir les économies à flot, les gouvernements nationaux ont distribué des montants sans précédent d'aide monétaire et fiscale aux particuliers et aux entreprises. Le montant total des paiements G2P (de l'anglais government to person : des pouvoirs publics vers les personnes) a quadruplé pendant la pandémie, le secteur du mobile money travaillant en étroite collaboration avec les pouvoirs publics et les organisations non gouvernementales (ONG) pour distribuer rapidement, efficacement et en toute sécurité les prestations sociales et les sommes accordées à titre humanitaire aux personnes dans le besoin. Avec l'importance croissante des opérations à distance, la collaboration avec les organismes de prêt et les compagnies d'assurance devrait également se développer.

### Les réseaux d'agents constituent un service essentiel

Si les réseaux d'agents ont toujours été au cœur des services de mobile money, ils se sont révélés particulièrement indispensables pendant la pandémie. Face à l'augmentation de la demande de moyens de paiement non physiques, certains régulateurs ont déclaré que les agents de mobile money étaient un service essentiel. Tout au long de la pandémie, les prestataires de services de mobile money ont investi pour permettre aux réseaux d'agents de rester ouverts et de fonctionner en sécurité, en fournissant par exemple des stations de lavage des mains et des équipements de protection individuelle (EPI) aux points de service des agents.

### Les envois de fonds internationaux enregistrent une forte croissance

Les flux de transferts internationaux réalisés au moyen du mobile money ont augmenté de 65 % en 2020, atteignant pour la première fois plus d'un milliard de dollars par mois. Malgré la crainte initiale d'un déclin des envois de fonds au moment où les populations du monde entier étaient confrontées à des pertes d'emploi et des baisses de revenu, il s'avère que les diasporas du monde entier ont continué de recourir au mobile money pour venir en aide à leurs proches restés au pays.

### Les paiements marchands ont fait un bond en avant

Se méfiant soudain des transactions en espèces, les consommateurs ont été de plus en plus nombreux à se tourner vers le mobile money pour leurs achats de produits alimentaires, de vêtements et d'autres produits et services essentiels. Cela a sans aucun doute contribué à la nette augmentation des paiements marchands. Le montant des paiements marchands réalisés au moyen du mobile money a ainsi augmenté de 43 % en 2020 contre 28 % l'année précédente. Les flux moyens de paiements marchands ont atteint 2,3 milliards de dollars en 2020 et les codes QR sont devenus le deuxième canal le plus proposé pour les paiements marchands après l'USSD.

### L'interopérabilité permet à davantage de personnes d'accéder à l'économie formelle

Au cours des cinq dernières années, les flux d'opérations entre les banques et les plateformes de mobile money ont quadruplé pour atteindre 68 milliards de dollars en 2020, contre seulement 15 milliards de dollars en 2015. Les sommes circulant entre les deux systèmes sont restées équilibrées dans les deux sens, faisant ressortir la complémentarité des liens entre le système bancaire et les services de mobile money.

### L'environnement réglementaire est en pleine évolution

Les réponses réglementaires à la pandémie de COVID-19 ont été très différentes selon les pays. Sur les marchés où la rationalisation et la numérisation des processus KYC étaient au point mort, la pandémie a donné une nouvelle impulsion aux changements réglementaires. Sur de nombreux marchés, les plafonds d'opération ont été augmentés pour permettre la circulation de sommes plus importantes au moyen du mobile money, réduisant ainsi directement le besoin de transactions quotidiennes en espèces. Le rapport examinera également l'impact de l'annulation de certains frais sur les revenus de base des opérateurs – si elle devait se prolonger, cette situation pourrait représenter une menace sérieuse pour la pérennité du secteur.



Comme toujours, le rapport *Le Point sur le Secteur* est un « instantané » d'une année dans le secteur du mobile money. Pendant cette année de changements inattendus et profonds, les défis et les stratégies ont été différents, mais l'objectif reste le même : **un avenir numérique inclusif pour tous.**

# LE MOBILE MONEY EN 2020



## 1,2 Md

de comptes de mobile money enregistrés

Plus de

## 2 Md\$

traités quotidiennement par les services de mobile money



## 300 millions

de comptes actifs chaque mois

17%

Hausse de d'une année sur l'autre



## 5.2 M

de points de service d'agents dans le monde

Plus de

## 1 Md\$

de transferts internationaux traités chaque mois



65%

Hausse de d'une année sur l'autre

## 310

services de mobile money



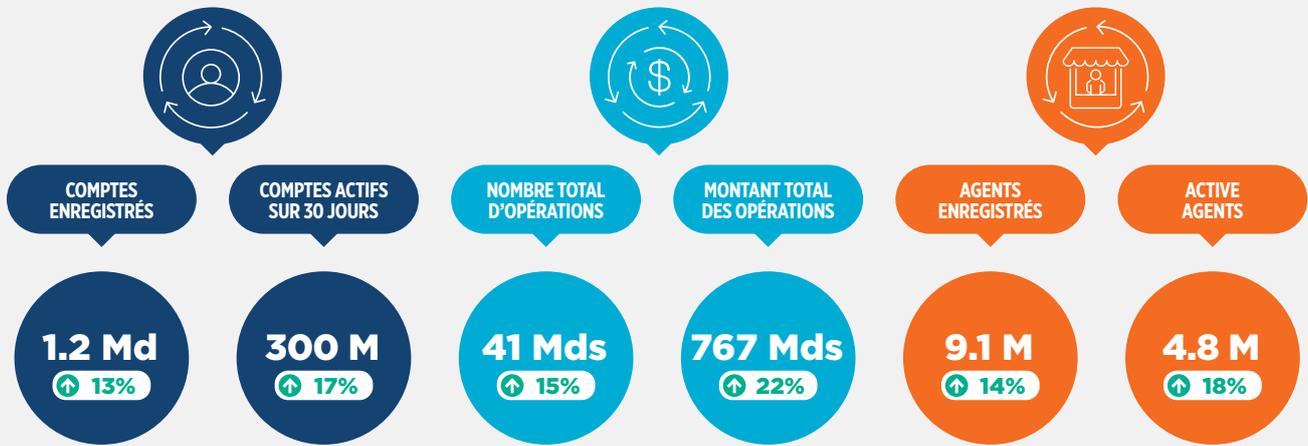
sont en activité dans 96 pays

## 500 M\$

numérisés chaque jour par les agents du monde entier

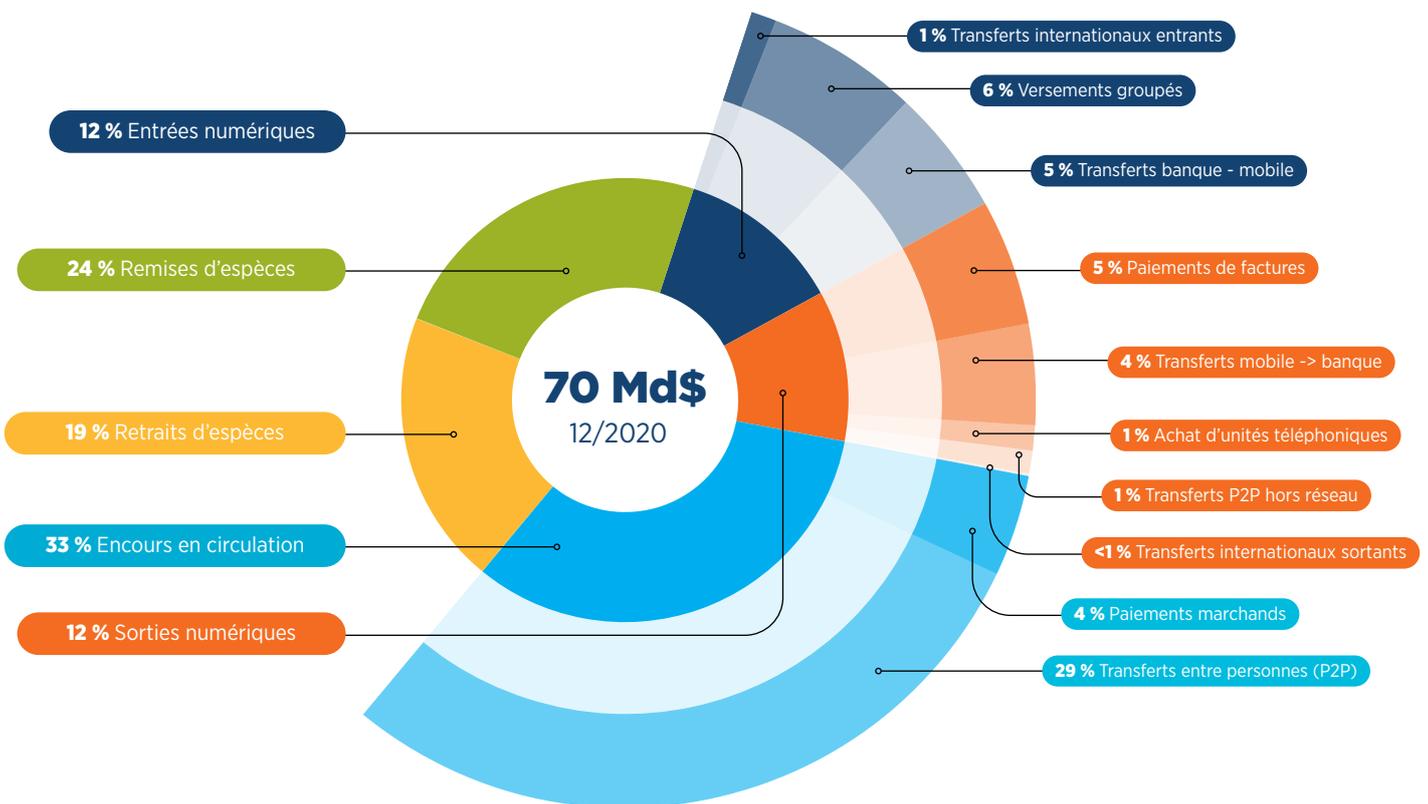


# APERÇU MONDIAL 2020

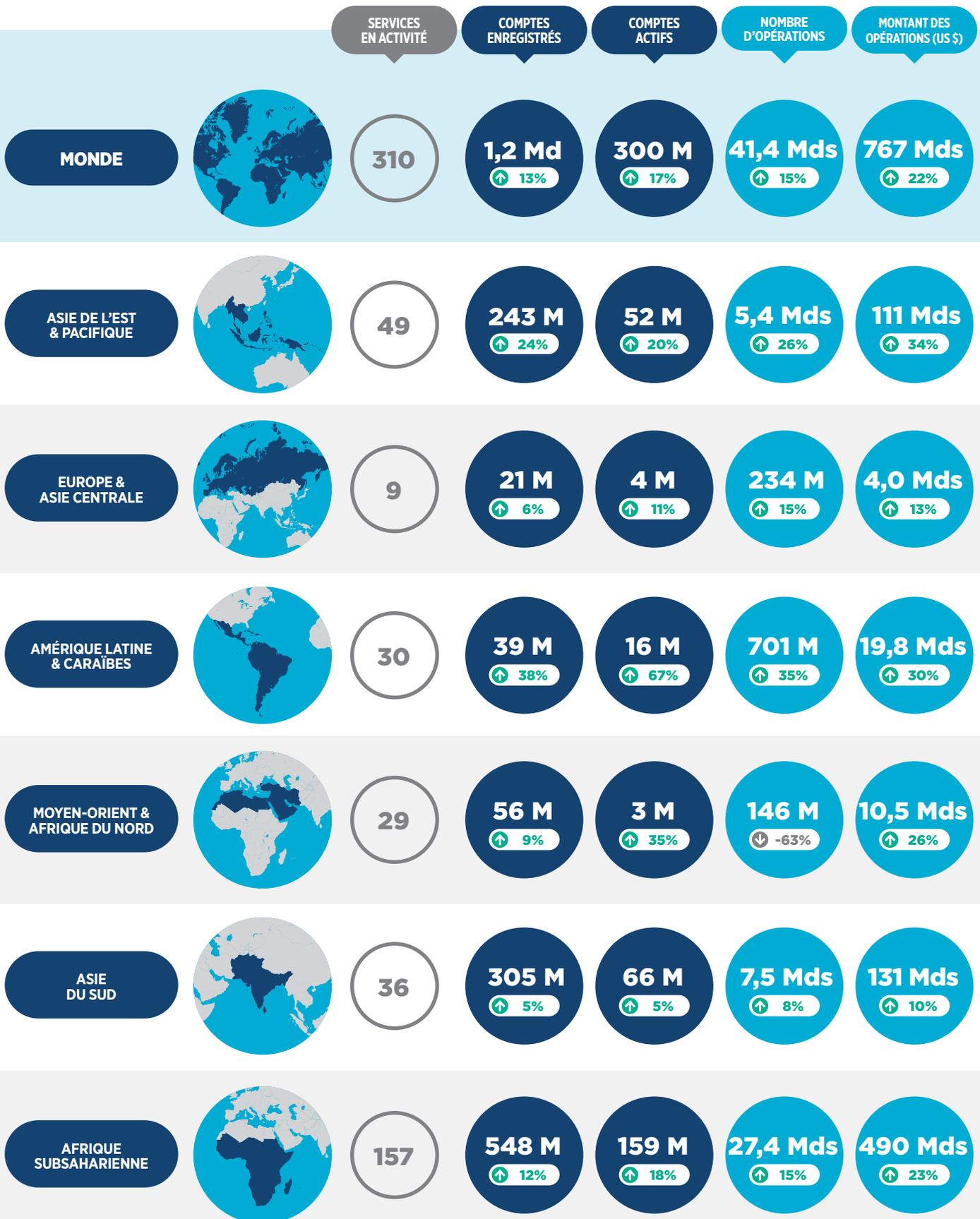


## APERÇU DES MONTANTS MENSUELS

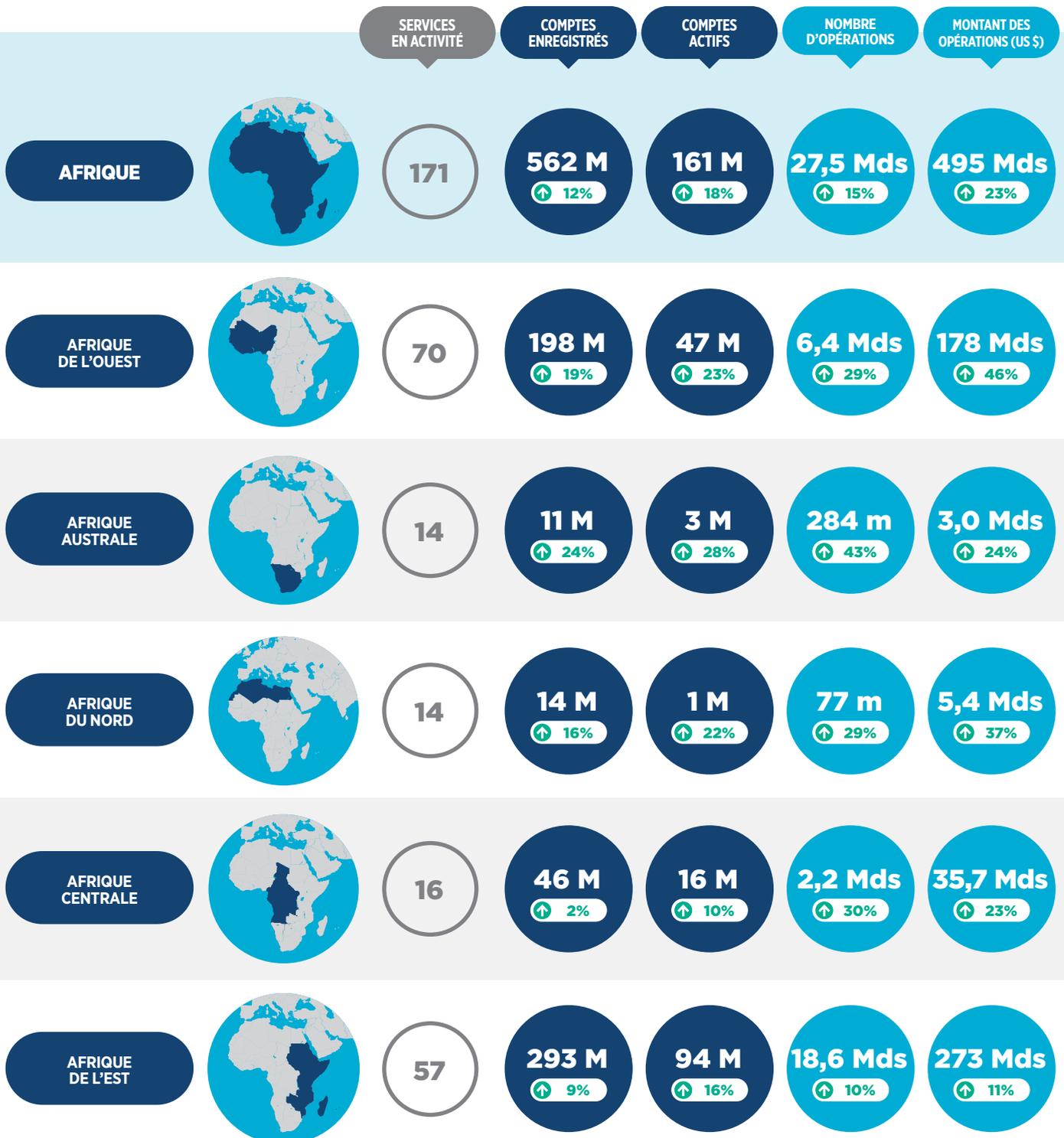
Décembre 2020



# CROISSANCE PAR RÉGION EN 2020



# CROISSANCE EN AFRIQUE EN 2020





## Le mobile money en 2020 et au-delà

# Faire face aux bouleversements et améliorer la résilience

**Au moment d'entamer une nouvelle décennie, le monde s'est arrêté. Lorsque la pandémie de COVID-19 est apparue en début d'année et a commencé à se propager dans le monde entier, elle a rapidement pris une autre dimension que celle d'une simple crise sanitaire. Elle a également engendré une crise humaine, économique et sociale sans précédent qui a bouleversé les sociétés. Le grand confinement de 2020 a provoqué la pire récession depuis la Grande Dépression, plongeant des millions de personnes dans la pauvreté et la précarité à mesure que les entreprises fermaient et que les emplois disparaissaient.**

L'ampleur et la rapidité de la crise ont ébranlé la stabilité financière mondiale et paralysé la vie économique, notamment dans les pays à revenu faible et intermédiaire (PRFI) dans lesquels l'économie informelle est dominante. Pour contenir le bilan humain et financier de la pandémie, les gouvernements nationaux ont pris des mesures audacieuses, injectant non seulement des fonds dans des services supplémentaires de santé et de réponse d'urgence, mais en engageant également des sommes sans précédent au titre du soutien budgétaire et monétaire.<sup>1</sup>

Les catégories de population les plus vulnérables et les plus durement touchées par COVID-19 ont été celles qui vivent dans des conditions qui empêchent l'éloignement physique (ou « distanciation sociale ») ou des zones géographiques au sein desquelles ces aides n'étaient pas disponibles. Même lorsque ces personnes étaient en mesure de bénéficier d'un soutien public ou humanitaire, elles étaient davantage susceptibles d'avoir du mal à y accéder, le fait de ne pas posséder de compte auprès d'un établissement financier formel étant le principal obstacle. Dans ce contexte, l'accès universel aux services financiers est devenu plus important que jamais.

Il existe de nombreuses données illustrant les avantages des services financiers numériques, en termes notamment d'amélioration de l'inclusion financière et de croissance du PIB.<sup>2</sup> Dans les PRFI, le mobile money est plus facilement accessible que tout autre type de service financier numérique (y compris les plateformes basées sur des applications), notamment en dehors des centres urbains. Avec 310 services en activité dans 96 pays, le mobile money est désormais disponible sur la plupart des marchés où l'accès aux services financiers est limité (voir figure 1).

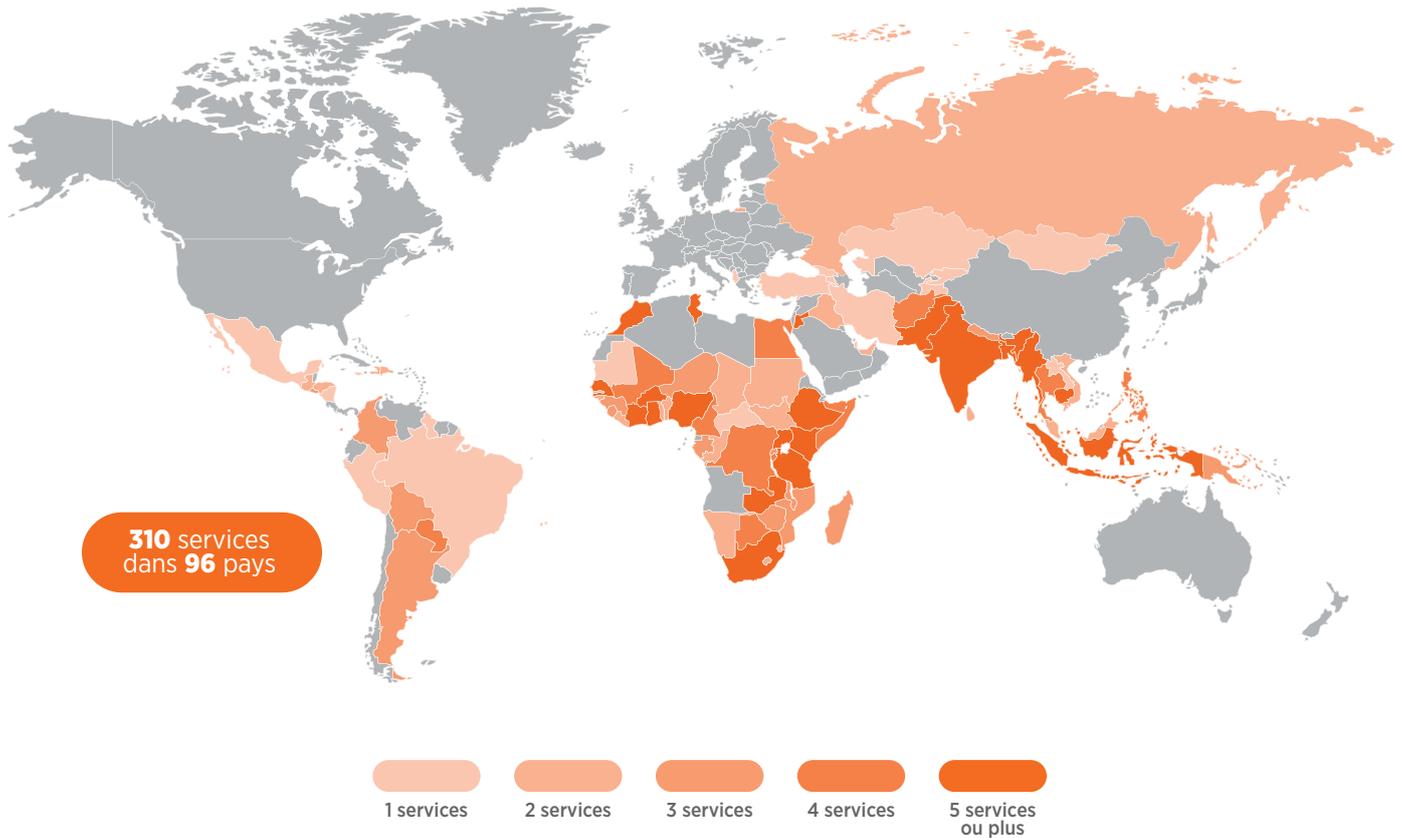
Les prestataires de services de mobile money possèdent également deux grands avantages par rapport aux autres services financiers numériques : leur excellente connaissance des marchés locaux associée à des partenariats et des collaborations solides avec les fintechs, les banques, les pouvoirs publics et d'autres parties prenantes clés. Ces capacités et ces atouts leur confèrent une position sans équivalent pour affronter la tempête et renforcer la résilience des économies et des communautés locales. Sur de nombreux marchés, les prestataires de services de mobile money sont ainsi devenus un élément clé de la réponse nationale à la COVID-19 et ont apporté des solutions essentielles pour distribuer une aide financière de façon sûre, rapide et efficace.

<sup>1</sup> 11 500 milliards de dollars de mesures budgétaires et environ 7 500 milliards de dollars de mesures monétaires en date de septembre 2020 dans les zones géographiques où les conditions et le budget le permettent. Voir <https://www.imf.org/external/pubs/ft/ar/2020/eng/downloads/imf-annual-report-2020-fr.pdf>

<sup>2</sup> Sahay, R., et al. (2020), [The Promise of FinTech: Financial Inclusion in the Post-COVID-19 Era](#), Fonds monétaire international (FMI)

Figure 1

Nombre de services de mobile money par pays, 2020<sup>3,4</sup>



Dès le début de la pandémie, les prestataires de services de mobile money ont agi dans l'urgence pour limiter les retombées négatives pour les citoyens, les pouvoirs publics et les entreprises. Si certaines de ces mesures relevaient du court terme, beaucoup d'entre elles ont jeté les bases de la croissance future et d'une transition plus rapide des paiements en espèces vers les paiements numériques. Ce chapitre

présente les grandes tendances mondiales du secteur pendant la pandémie, y compris les réponses réglementaires et politiques à la COVID-19, ainsi que les disparités régionales les plus notables. Nous y expliquons comment le secteur s'est adapté à ces bouleversements pour améliorer sa résilience, en développant notamment l'adoption et l'utilisation du mobile money.

3 Base de données « Mobile Money Deployment Tracker » de la GSMA : <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/>

4 Note : le nombre de services disponibles dans un pays ne doit pas être considéré ni utilisé comme un indicateur de la pénétration du mobile money au sein de la population.



# Une adoption régulière sur tous les fronts

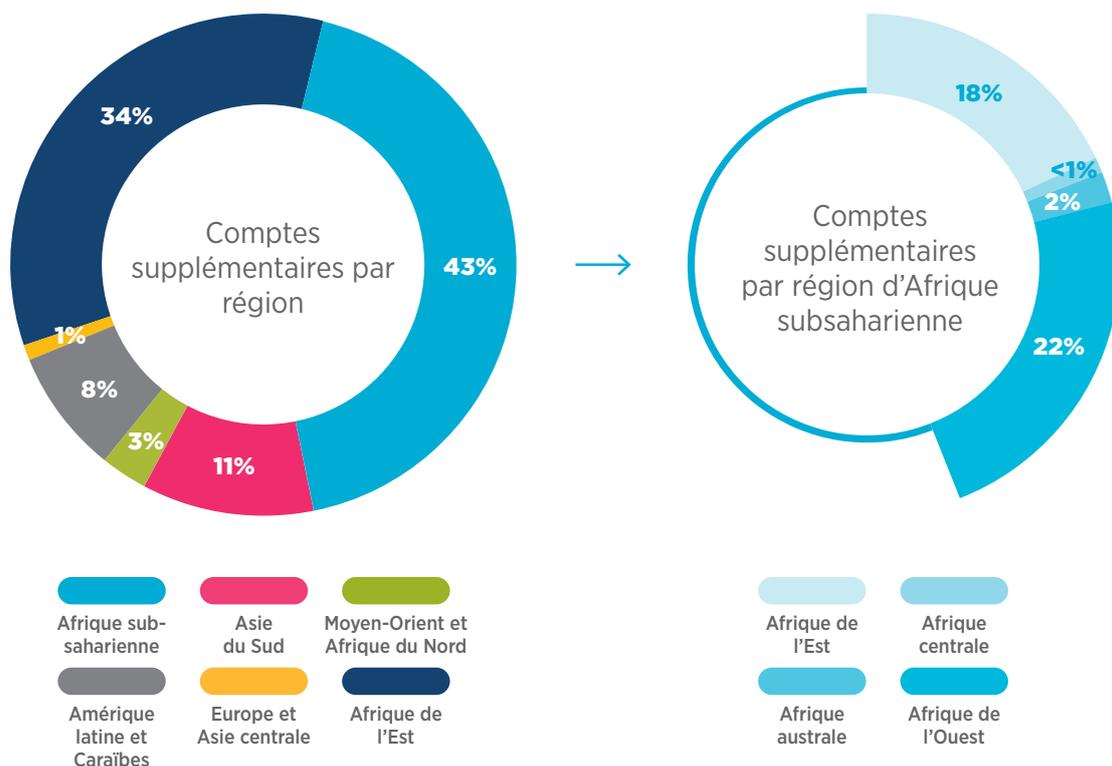
**Malgré les défis et les bouleversements qu'elle a engendrés, la COVID-19 a entraîné une transition généralisée vers l'adoption d'outils numériques. Les consommateurs ont soudain été de plus en plus nombreux à utiliser les services mobiles par nécessité. Les restrictions de déplacement et les risques liés à la manipulation d'espèces les ont conduits à se tourner rapidement vers les paiements numériques en tant que solution plus sûre et plus accessible.**

En 2020, le nombre de comptes de mobile money enregistrés a augmenté de 12,7 % dans le monde, ce qui représente 136 millions de comptes supplémentaires dans l'année. Cette croissance a été deux fois plus importante que prévu, dépassant de 6,4 points de pourcentage les prévisions de l'année précédente et portant le nombre total de comptes enregistrés à 1,21 milliard dans le monde. Outre les changements de comportement des consommateurs, cette forte progression s'explique également par la mise en place de formalités simplifiées de vérification de l'identité des clients (KYC) par les régulateurs et par l'assouplissement des exigences d'ouverture de compte pour les nouveaux clients.

Comme le prévoyait le rapport de l'an dernier, le nombre de comptes enregistrés en Afrique a largement franchi la barre du demi-milliard. L'Afrique subsaharienne est à l'avant-garde du secteur du mobile money depuis plus d'une décennie et, en 2020, elle a continué de représenter la majeure partie de la croissance du secteur (43 % du nombre total de nouveaux comptes) (Figure 2). En fin d'année, on comptait 548 millions de comptes enregistrés dans la région, dont plus de 150 millions étaient actifs en base mensuelle. Bien que la croissance absolue ait été la plus forte en Afrique de l'Ouest et de l'Est, c'est l'Afrique australe qui a connu la croissance la plus rapide, avec une progression de 24 % par rapport à l'année précédente.

Figure 2

## Augmentation nette du nombre de comptes enregistrés





La région Asie de l'Est & Pacifique enregistre également une croissance significative, représentant 34 % du nombre total de nouveaux comptes, en raison notamment d'une forte croissance en Asie du Sud-Est. Plus de la moitié des services de la région comptent désormais plus d'un million de comptes enregistrés. En Asie du Sud, les comptes enregistrés ont augmenté de 5 % pour dépasser pour la première fois le chiffre de 300 millions de comptes de mobile money enregistrés. Cela signifie qu'un compte de mobile money sur quatre enregistrés dans le monde se trouve désormais en Asie du Sud.

Le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord affichent la plus forte progression du nombre de comptes en valeur absolue sur les cinq dernières années, ce qui est le résultat d'efforts nouveaux et renouvelés de la part des acteurs du secteur dans cette région.

Enfin, l'Amérique latine et les Caraïbes enregistrent le taux de croissance le plus fort de l'ensemble des régions en termes de comptes enregistrés (38 %) et actifs (67 %). Ces chiffres s'expliquent en partie par le soutien important apporté par les pouvoirs publics au titre de la pandémie, des millions de personnes ayant reçu une aide d'urgence au moyen du mobile money.

# LES FAITS MARQUANTS DU MOBILE MONEY EN 2020

Si l'année 2020 a été dominée par les défis sans précédent engendrés pas la pandémie de COVID-19, le secteur du mobile money a déployé des efforts considérables pour évoluer vers des sociétés sans espèces, conclure des partenariats stratégiques en vue d'élargir l'horizon des paiements numériques et développer de nouveaux systèmes de paiement robustes et interopérables.

MARS

## ENGAGEMENT NATIONAL

Le Ghana devient le premier pays africain à lancer un code QR universel qui permet à tous les habitants du pays d'effectuer des paiements marchands instantanés à partir de leurs comptes de mobile money, de leurs comptes bancaires ou de leurs cartes internationales.

AVRIL

## PARTENARIAT STRATÉGIQUE

Vodacom et Safaricom rachètent à Vodafone la marque M-Pesa, le développement de ses produits et ses services d'assistance, offrant ainsi la possibilité d'étendre M-Pesa à de nouveaux marchés africains.

JUILLET

## DÉVELOPPEMENT DE L'INTEROPÉRABILITÉ

La GSMA lance la plateforme de test d'interopérabilité du mobile money, qui permet aux fournisseurs de services tiers et aux prestataires de services financiers numériques de tester la mise en œuvre de leurs logiciels dans un écosystème complet.

JUILLET

## DÉVELOPPEMENT DE L'INTEROPÉRABILITÉ

La plateforme d'interopérabilité GIMACPAY est lancée dans les pays de la CEMAC pour faciliter l'interopérabilité des paiements bancaires et de mobile money pour les habitants de la région.

JUILLET

## DÉVELOPPEMENT PRODUIT

Orange et NSIA combinent leur expertise pour lancer Orange Bank Africa et offrir ainsi un meilleur accès aux services financiers afin d'améliorer l'inclusion financière en Afrique de l'Ouest.

AOÛT

## TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Airtel Africa signe un partenariat stratégique avec MoneyGram qui permet aux clients d'Airtel Money de recevoir des virements MoneyGram directement dans leurs porte-monnaie à partir de plus de 200 pays dans le monde.

OCTOBRE

## ENGAGEMENT NATIONAL

Les Philippines lancent un projet de 575 millions de dollars pour doter la population de cartes nationales d'identité afin de favoriser l'inclusion financière et de développer l'économie numérique.

OCTOBRE

## DÉVELOPPEMENT PRODUIT

Safaricom présente une nouvelle fonctionnalité de M-pesa destinée aux professionnels, « *Pochi la Biashara* », qui leur permet de séparer leurs fonds professionnels et personnels, de mieux suivre leurs opérations et de prendre ainsi de meilleures décisions commerciales.

DÉCEMBRE

## TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Le service de transfert d'argent Xoom de PayPal lance une fonctionnalité de transferts internationaux qui permet aux utilisateurs du Royaume-Uni, des États-Unis, du Canada et d'Europe d'envoyer de l'argent sur des portefeuilles de mobile money dans les principaux marchés d'Afrique.

NOVEMBRE

## INVESTISSEMENT

Grab investit 100 millions de dollars dans LinkAja pour renforcer ses services financiers et accélérer l'inclusion financière en Indonésie.

# Comptes actifs et « démarginalisation » financière

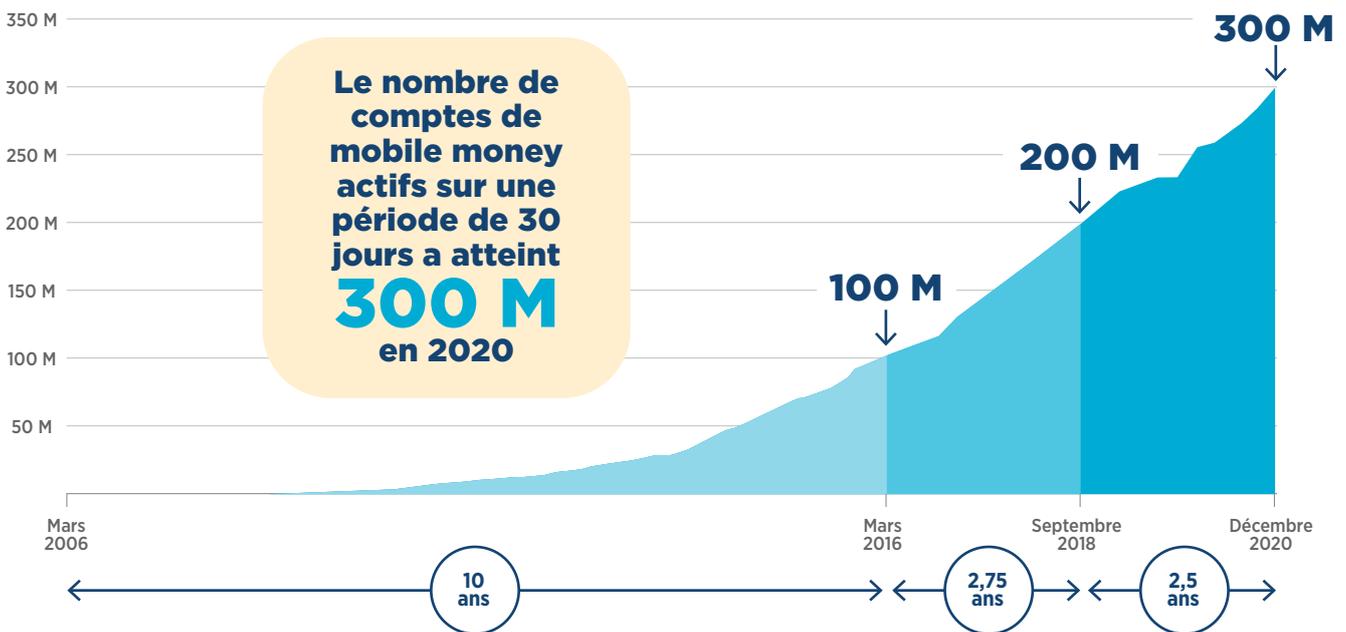
En 2020, le secteur du mobile money a franchi un nouveau cap important : le nombre de comptes de mobile money actifs sur une base mensuelle a dépassé le chiffre de **300 millions**, ce qui représente un taux de croissance de 17 % d'une année sur l'autre.<sup>5</sup> Dans le rapport Le point sur le secteur de cette année, nous avons cessé de suivre l'activité des comptes sur une base de 90 jours pour la mesurer sur une base mensuelle (30 jours) afin de nous aligner sur

l'évolution des comportements et le secteur plus large des Fintech.<sup>6</sup>

S'il a fallu près d'une décennie au secteur du mobile money pour franchir le cap des 100 millions de comptes actifs sur 30 jours, il lui en a fallu à peine plus de cinq ans pour en atteindre 200 millions supplémentaires (Figure 3).

Figure 3

**Croissance du nombre de comptes actifs en base mensuelle (2006-2020)**



5 La notion d'activité sur 90 jours est héritée de l'activité des cartes SIM et ne reflète pas correctement les tendances d'utilisation plus récentes du mobile money.

6 Les solutions fintech fondées sur des applications mesurent principalement l'activité par le nombre d'utilisateurs actifs mensuels (UAM).

En décembre 2020, 64 prestataires de services de mobile money (soit environ un sur cinq) comptaient plus d'un million de comptes actifs sur 30 jours, contre 30 en 2016.

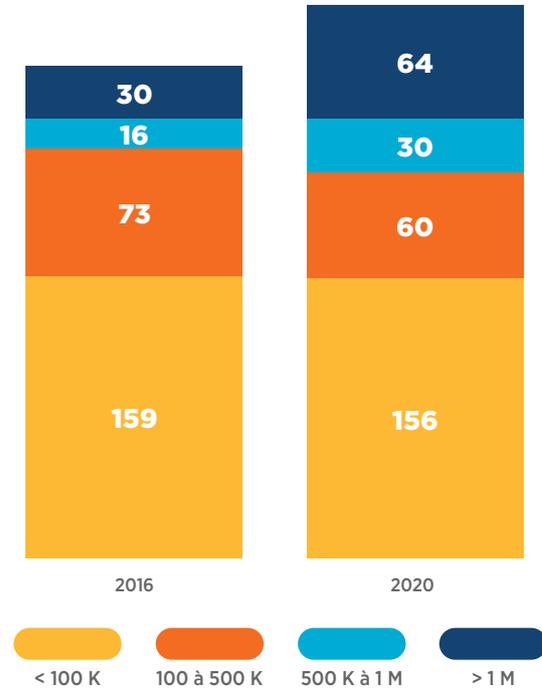
Cette croissance forte et régulière montre que les clients font une utilisation plus poussée du mobile money dans tous les aspects de leur vie quotidienne. Elle marque un changement par rapport aux débuts des services de mobile money, lorsque les principaux cas d'utilisation étaient le paiement de factures et les paiements P2P sous forme de transferts de fonds nationaux occasionnels. Elle montre également que le secteur a un impact profond et durable : les utilisateurs de mobile money sont de plus en plus inclus financièrement au lieu de rester en marge du système financier. En revanche, une utilisation peu fréquente peut signifier qu'un utilisateur est simplement un destinataire de transferts de fonds qui ne tire pas pleinement profit des avantages du mobile money.

Il convient de souligner que même dans les pays à revenu élevé affichant des taux de bancarisation élevés, il existe encore des personnes marginalisées sur le plan financier.<sup>7</sup> Il est également possible s'être titulaire d'un compte de mobile money tout en restant financièrement marginalisé. Dans les économies en développement rapide, l'accès à un compte (quelle qu'en soit la nature)<sup>8</sup> n'est pas une condition suffisante pour acquérir une véritable autonomie financière. Il ne s'agit plutôt que d'une première étape vers l'inclusion financière. Sachant que le nombre de nouveaux comptes enregistrés risque de plafonner au cours de la prochaine décennie, il devient d'autant plus important d'étudier de quelle manière et avec quelle fréquence le mobile money est utilisé.

C'est la raison pour laquelle le rapport Le point sur le secteur analyse pour la première fois la manière dont les comptes actifs sur 30 jours sont utilisés pour **les transactions de l'écosystème**<sup>9</sup> relevant de cas d'utilisation plus sophistiqués (Figure 5). Parmi les comptes actifs sur 30 jours de l'Afrique subsaharienne, 19 % en moyenne enregistrent un paiement de facture et 13 % un paiement groupé. En parallèle, un peu plus de 10 % d'entre eux enregistrent un paiement marchand, contre 9 % en 2019. Comme on peut s'y attendre, il n'y a qu'un petit pourcentage de comptes (1 %) qui envoient ou reçoivent des transferts internationaux.

Figure 4

### Nombre de services par compte actif



7 Barboni G., Cassar, A., Demont, T. (2017). Journal of Behavioral Economics for Policy, 1 (2), pp. 39-49.

8 Sinha, G.R. et Piedra, L.M. (2020). [Unbanked in India: A Qualitative Analysis of 24 Years of Financial Inclusion Policies.](#)

9 Transactions de l'écosystème = paiements de factures, versements groupés, paiements marchands et transferts de fonds internationaux

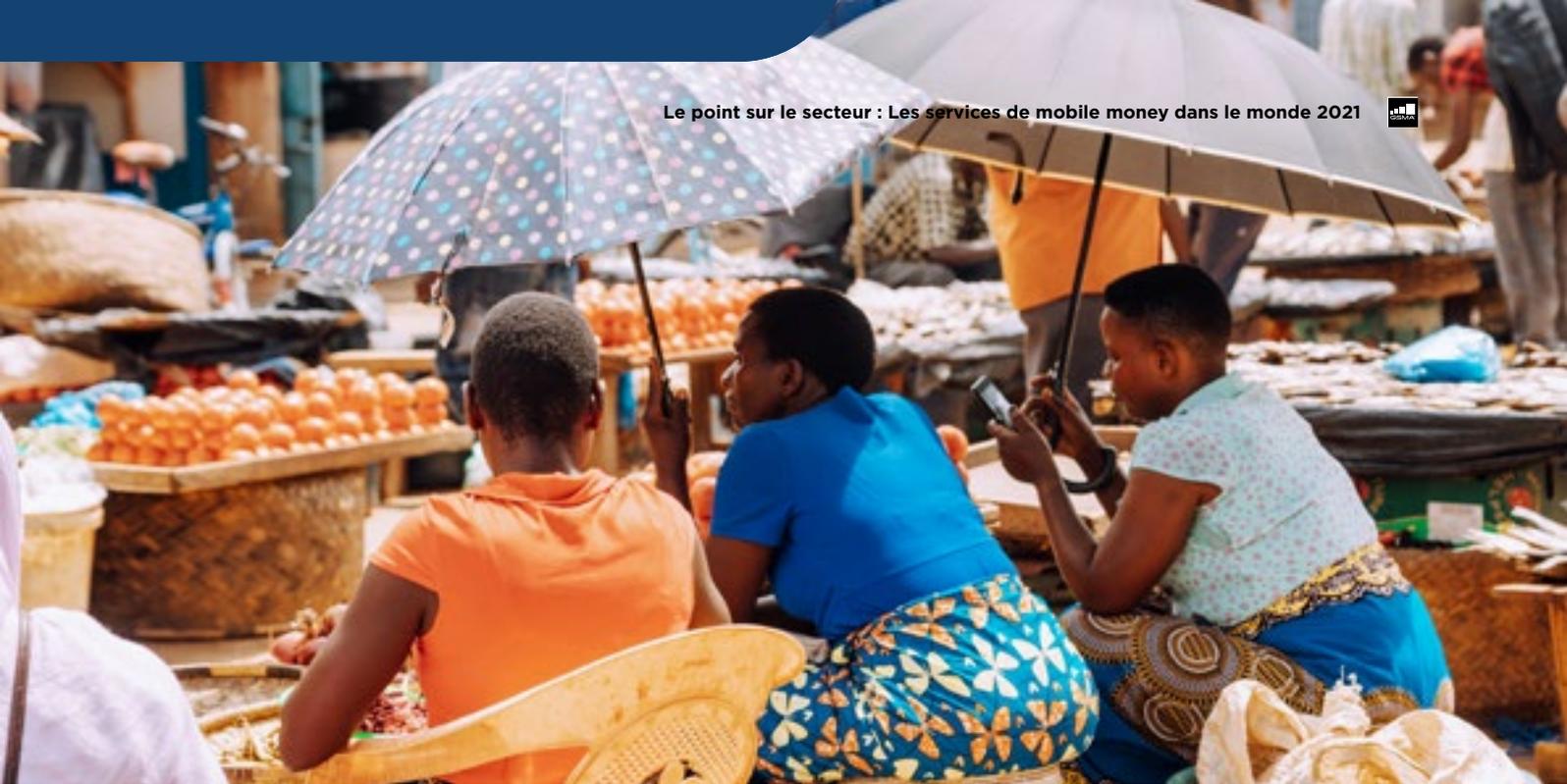
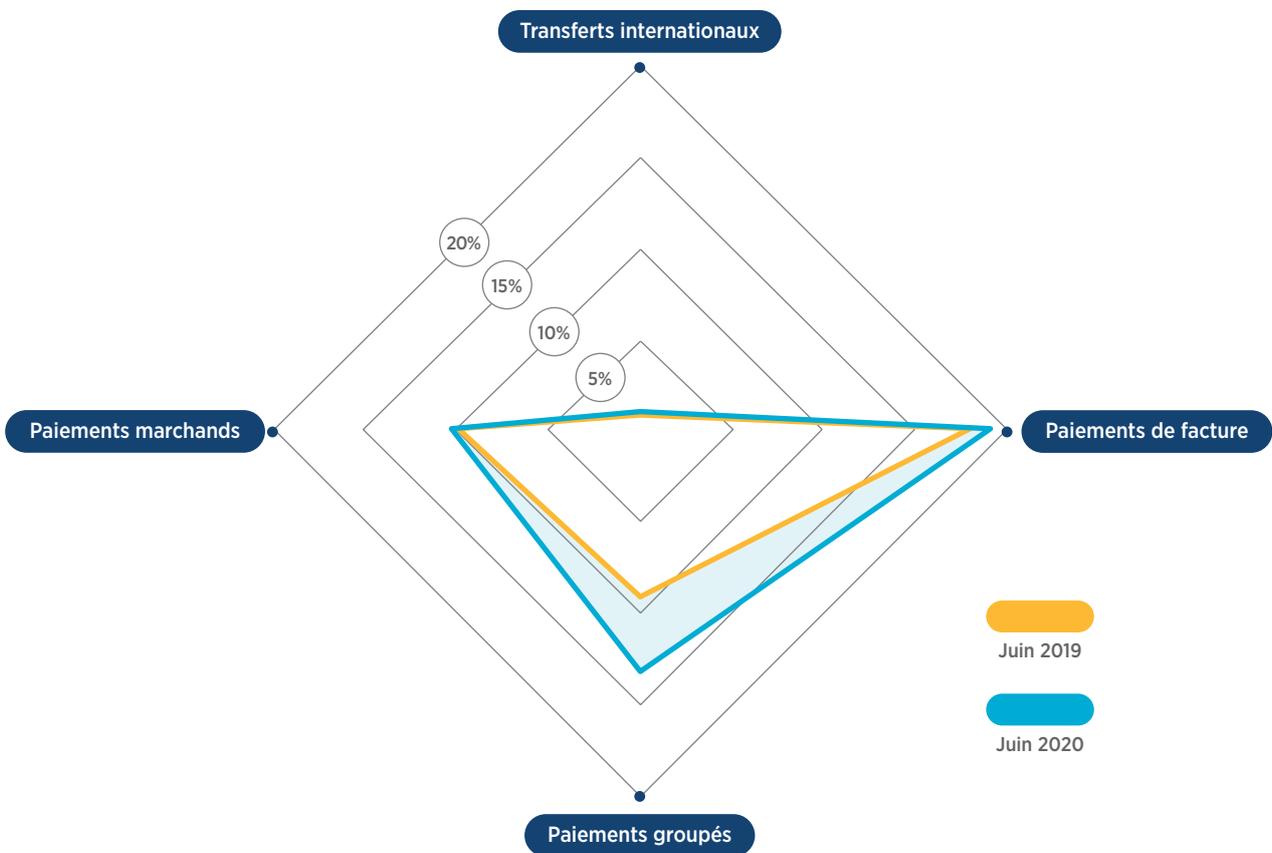


Figure 5

**Pourcentage de comptes actifs enregistrant des transactions au sein de l'écosystème, Afrique subsaharienne<sup>10</sup>**



<sup>10</sup> Formule de calcul : nombre de comptes uniques enregistrant X rapporté au nombre de comptes actifs, où X représente le type de transaction

# Les flux d'opérations continuent d'augmenter



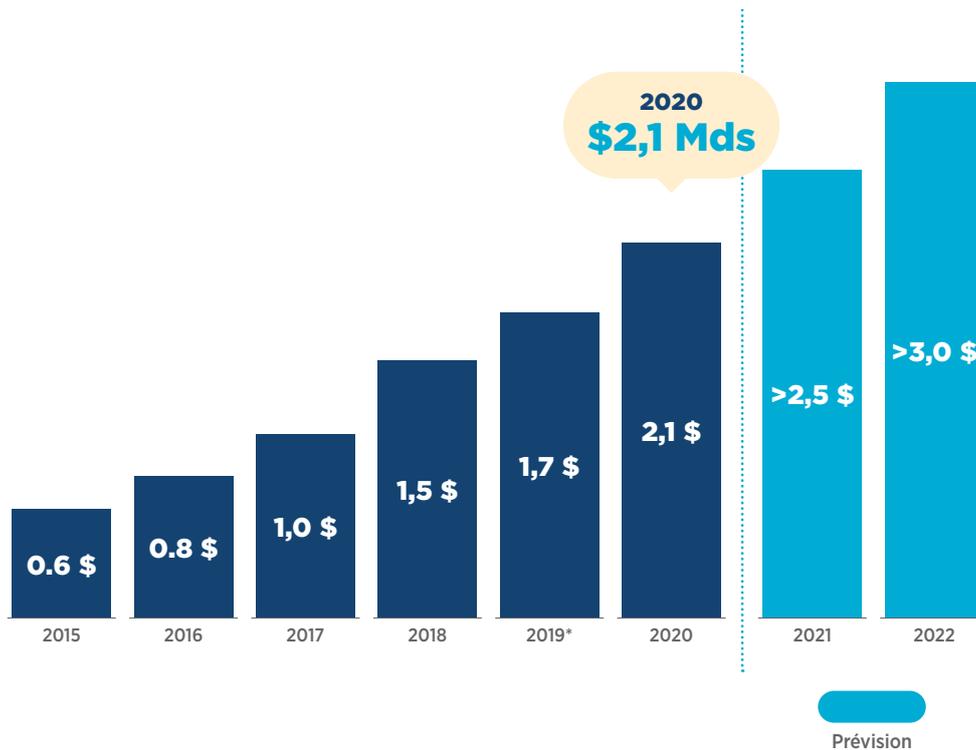
**Le secteur traite plus de 2 milliards de dollars par jour et a plus que doublé en valeur depuis 2017.**

Le montant total des flux d'opérations réalisés au moyen du mobile money a augmenté de 22 % en 2020 pour atteindre 767 milliards de dollars. Cela signifie que pour la première fois, le montant des opérations traitées chaque jour par le secteur dépasse 2 milliards de dollars et a plus que doublé depuis 2017. La GSMA prévoit que ce chiffre dépassera les 3 milliards de dollars par jour d'ici la fin de 2022. Si le secteur s'est doté d'actifs cruciaux pour atteindre ces chiffres (API par exemple), cette croissance impressionnante a également été favorisée par des mesures politiques, comme par exemple l'augmentation des plafonds de solde et de transaction.

Figure 6

## Montant total des flux d'opérations traitées quotidiennement au moyen du mobile money (2015-2022)

En milliards



\*En raison des fluctuations de change, le montant total traité en 2019 est inférieur à ce qui était indiqué dans le rapport *Le point sur le secteur* de l'année correspondante.

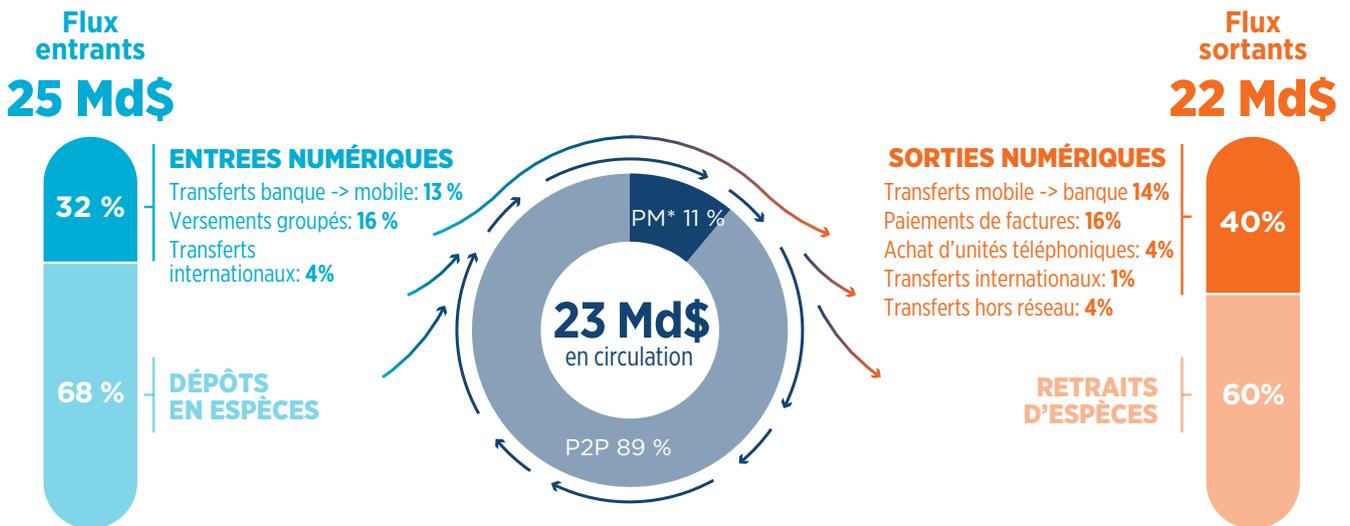


Sachant que l'impact et la réponse à la pandémie ont varié selon les pays et les régions, la valeur totale des différents types de transactions a fluctué, ce qui se traduit par une évolution des pourcentages au niveau global. À fin 2020, les flux d'opérations se sont toutefois stabilisés à des niveaux proches des pourcentages relevés en 2019, à quelques exceptions notables. La part du numérique a augmenté dans les flux entrants comme dans les flux sortants, les transferts internationaux et les transferts vers les banques restant relativement élevés (Figure 7). On observe également un léger changement dans la composition des montants en circulation par rapport à 2019, les paiements marchands représentant 11 % du total contre 9 % en 2019.

Sachant qu'en 2020, les flux entrants et sortants (comprenant les dépôts et retraits en espèces) ont augmenté plus rapidement que les montants en circulation, le taux de numérisation du secteur est resté comparable à celui de l'an dernier à 57 %<sup>11</sup> malgré les pointes de flux numérisés enregistrées pendant la pandémie. Alors que les économies du monde entier sont encore en phase de redressement, il est encore trop tôt pour savoir si la pandémie aura un impact durable sur la numérisation et la composition des flux d'opérations.

Figure 7

### Flux entrants et sortants du mobile money, décembre 2020



\* PM = paiements marchands

11 Transactions numériques = entrées numériques + sorties numériques + montant en circulation

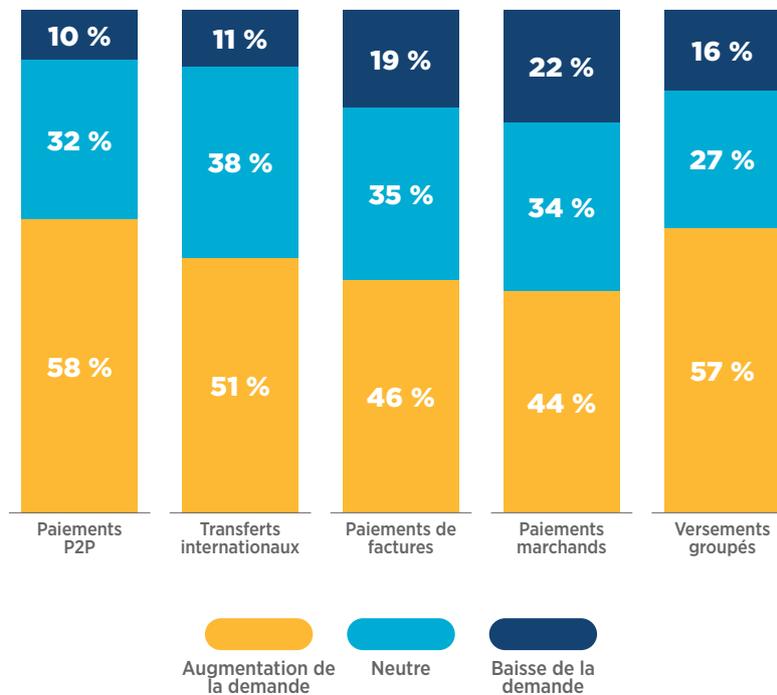
Entre autres conséquences, la pandémie a incité les prestataires de services de mobile money à mettre en place des passerelles plus fiables et plus robustes entre les clients et les autres parties prenantes de l'écosystème des paiements.

Pendant la pandémie, la demande de mobile money a augmenté de la part des entreprises, des pouvoirs publics et de nouveaux services qui dépendaient précédemment de l'argent liquide ou d'autres moyens de paiement. Dans le cadre de l'enquête de cette année

sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, nous avons interrogé les prestataires sur leur perception de l'impact de la COVID-19 sur la demande de produits (voir figure 8). Une majorité d'entre eux ont fait état d'une augmentation de la demande de paiements P2P, de versements groupés et de transferts internationaux, tandis que les réponses relatives aux paiements de factures et aux paiements marchands étaient plus mitigées.

Figure 8

### Impact perçu de la COVID-19 sur la demande de produits



La possibilité de se connecter facilement à de nouveaux partenaires au moyen des API ouvertes a permis au secteur de répondre rapidement à l'augmentation de la demande. 24 % des prestataires interrogés déclarent avoir publié des API destinées au mobile money, ce qui rend le secteur plus accessible aux

intervenants extérieurs. En moyenne, les prestataires ont des connexions actives avec 104 entreprises (dont 18 organismes publics et 14 entreprises de services collectifs), 58 prestataires de versements groupés<sup>12</sup> et plus de 14 000 commerçants.<sup>13</sup>

12 Cela exclut un petit nombre de résultats aberrants très performants liés à plus de 1 700 organisations.

13 Note : ces chiffres sont des moyennes simples pour tous les prestataires interrogés, avec une distribution fortement asymétrique.

## Encadré 1:

## L'API Mobile Money de la GSMA

L'API Mobile Money est une initiative conjointe de la GSMA et du secteur du mobile money. Elle repose sur une spécification harmonisée qui permet de simplifier et d'accélérer l'intégration entre intervenants extérieurs et prestataires de services de mobile money et offre ainsi une base commune flexible, évolutive et sécurisée pour l'innovation au sein de l'écosystème.

Depuis son lancement, cette API a été adoptée par des prestataires de services de mobile money en Asie, en Afrique et en Amérique latine. Sa spécification permet de créer des vues modulaires qui permettent aux différents prestataires et intervenants extérieurs de faire le lien avec leurs objectifs commerciaux. L'API extérieure harmonisée se prête à de nombreux cas d'utilisation, comme par exemple le commerce électronique, le paiement de factures ou les versements groupés.

Pour favoriser l'adoption et l'utilisation d'une API harmonisée, la GSMA a mis en place un service de vérification de la conformité de l'API pour le

mobile money. Ce service permet de vérifier que les prestataires de services de mobile money utilisent l'API pour des cas d'utilisation adaptés à leur activité. Pour les prestataires, cette vérification de conformité permet d'attirer d'autres intervenants vers leur plateforme et de simplifier l'intégration dans tout l'écosystème. La GSMA a également publié une plateforme communautaire pour sensibiliser et faciliter la collaboration sectorielle sur la spécification de l'API.

Afin d'améliorer les capacités des API et de favoriser une concordance de vues sur leurs caractéristiques fondamentales, la GSMA organisera des groupes de travail composés de parties prenantes du secteur, comprenant des prestataires de services de mobile money, des fournisseurs de technologie, des prestataires de services financiers et d'autres intervenants de l'écosystème. En parallèle, elle actualisera la spécification sur la base des retours du secteur dans le but d'améliorer les API existantes et d'en créer de nouvelles.

### Cas d'utilisation de l'API Mobile Money de la GSMA





## Réponses réglementaires et interventions gouvernementales face à la pandémie

La gravité de l'impact de la COVID-19 sur les économies et le quotidien des citoyens a poussé les autorités réglementaires à réagir au moyen de différentes mesures ayant trait au mobile money : suppression de certains frais d'opération, assouplissement des formalités de vérification de l'identité des clients (KYC) et d'ouverture des comptes, prise en compte des prestataires de services de mobile money et des agents dans les services jugés essentiels, aide à la liquidité des agents et versement de prestations sociales directement sur les portemonnaies mobiles (voir figure 9).<sup>14</sup> Ces mesures ont permis d'encourager la numérisation des paiements, de limiter la manipulation d'espèces et de protéger les catégories de population

les plus vulnérables des effets dévastateurs de la pandémie.

La pandémie a également servi de catalyseur à différentes décisions ou mesures précédemment laissées en suspens par les régulateurs. Par exemple, de nombreux prestataires avaient vainement essayé par le passé de faire augmenter les plafonds d'opération,<sup>15,16</sup> mais la pandémie a accéléré ce changement, comme par exemple au Kenya<sup>17</sup> et au Ghana.<sup>18</sup> Cette mesure a permis notamment d'aider les petites et moyennes entreprises (PME), qui ont pu ainsi accepter des paiements effectués au moyen du mobile money à la place des espèces.<sup>19</sup>

14 Muthiora, B. et al. (2020), [Mobile money recommendations to central banks in response to COVID-19](#), GSMA Mobile Money

15 Munda, C. (2018), [Safaricom wants Sh140,000 daily M-Pesa limit increased](#), Business Daily

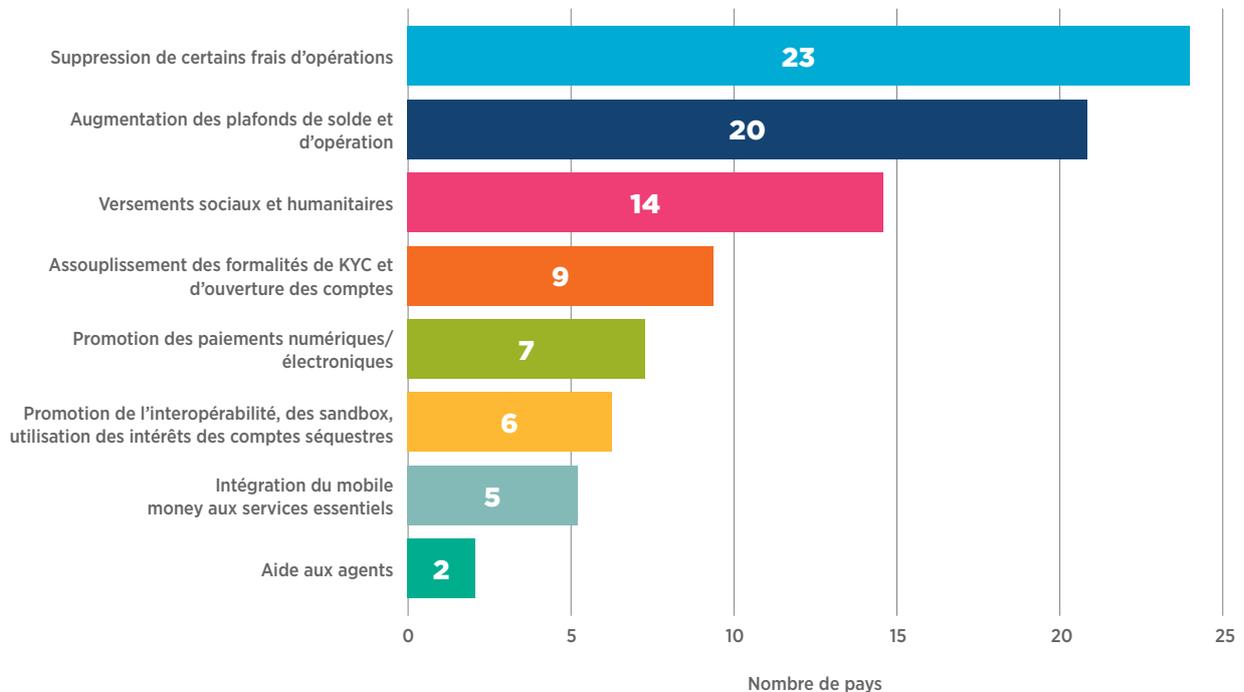
16 Larnyoh, M. T. (2019), [Ghana's Central bank considers raising the limit on mobile money transactions](#), Pulse

17 Banque centrale du Kenya (2020), [Communiqué de presse : mesures d'urgence pour faciliter les transactions de mobile money](#)

18 Banque du Ghana (2020), [Comité de la politique monétaire, communiqué de presse](#)

19 Voir par exemple <https://www.businessdailyafrica.com/bd/corporate/companies/safaricom-launches-m-pesa-service-for-small-businesses-2723656>

Figure 9

Politiques de réponse en matière de mobile money classées par nombre de pays<sup>20, 21</sup>

Malgré des résultats positifs, certaines de ces mesures font peser des risques sur l'avenir du secteur. Le principal enjeu est la mise en place d'un contrôle des prix. Malgré l'application de dérogations sur les frais d'opérations, l'augmentation des volumes d'opérations a engendré une pression réglementaire en vue de faire baisser les prix. Le problème est que la mise en place et l'extension des suppressions de frais sur l'ensemble des catégories d'opérations et des tranches de montant (indéfiniment dans certains cas)<sup>22</sup> ont eu un impact négatif sur la principale source de revenus des prestataires de services de mobile money (se référer au chapitre 2 pour plus de détails).<sup>23</sup> Contrairement aux prestataires de services financiers traditionnels, qui peuvent tirer des revenus de l'intermédiation des dépôts de leurs clients dans le cadre d'activités de prêt ou d'investissement, les prestataires de services de mobile money ne jouissent pas de ces droits et dépendent principalement des commissions d'opération pour assurer la viabilité commerciale de

leur activité. Par conséquent, toute décision unilatérale des autorités réglementaires visant à imposer ou élargir des suppressions de frais s'apparente à un contrôle des prix qui pénalise les prestataires de services de mobile money.

Dans certains cas, la suppression des frais a entraîné une augmentation des taux de fraude et/ou d'arbitrage de la part des utilisateurs de mobile money qui peuvent ainsi éviter de payer des frais. La quantification des pertes dues à la fraude ou à l'arbitrage est complexe dans le meilleur des cas, voire extrêmement difficile.

Si la conséquence attendue de la suppression de certains frais a été une augmentation marquée des volumes d'opérations, elle a également eu pour conséquence involontaire une réduction ou un report des investissements technologiques nécessaires à la modernisation des plateformes<sup>24</sup> ou de l'assistance apportée aux agents pour fournir un service client de qualité.<sup>25</sup>

20 Chadha, S., Muthiora, B. et Kipkemboi, K. (16 juillet 2020): « [Tracking mobile money regulatory responses to COVID-19](#) », blog du programme Mobile for Development

21 Note : un pays peut avoir mis en place une ou plusieurs de ces politiques.

22 Chadha, S., Muthiora, B. et Kipkemboi, K. (16 juillet 2020): « [Tracking mobile money regulatory responses to COVID-19](#) », blog du programme Mobile for Development

23 Kiptum, B. (9 novembre 2020), « [COVID: Safaricom half-year net profit down 6% to Kshs. 33,07B.](#) », KBC Channel

24 L'augmentation des volumes d'opérations met les plateformes de mobile money à rude épreuve, ce qui les rend moins robustes.

25 Les agents sont en première ligne pour s'occuper des clients et ont besoin d'une formation et d'une assistance en matière de liquidité.

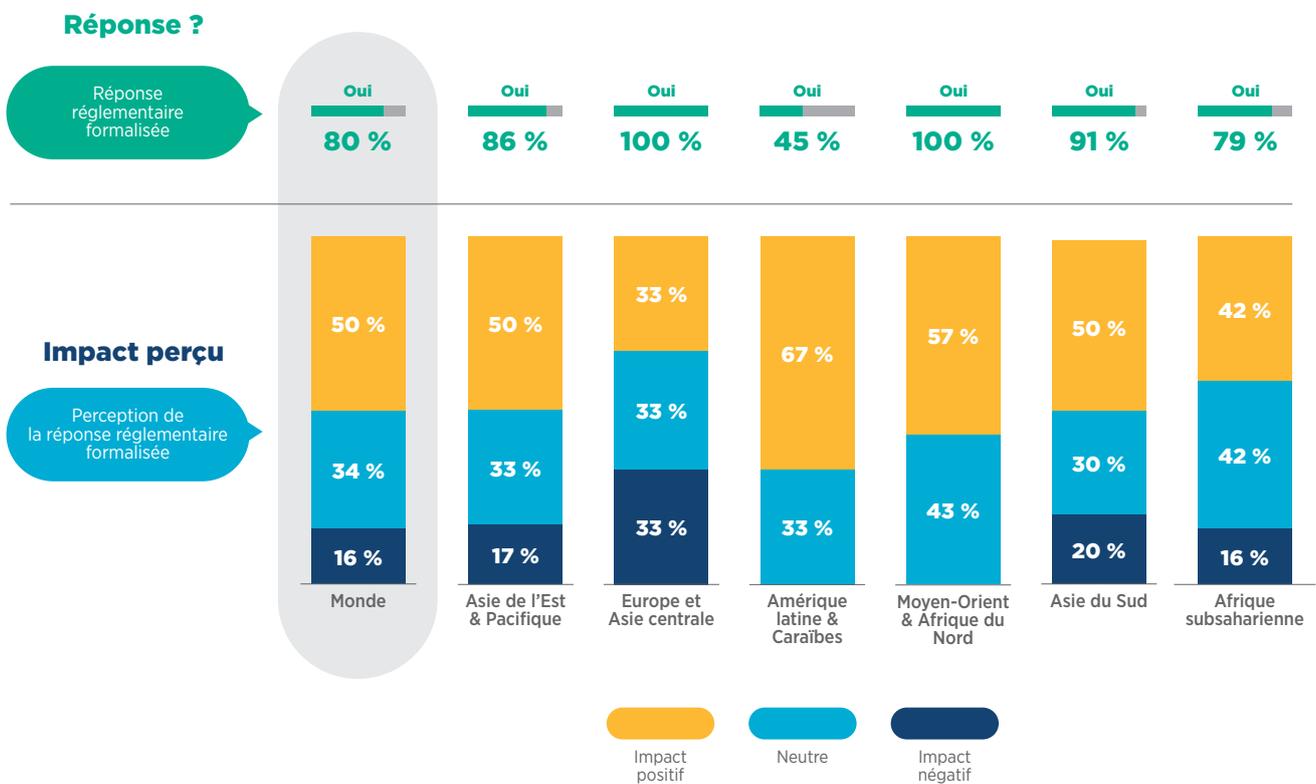
## Perception de la réponse réglementaire à la COVID-19

Dans le cadre de l'enquête de cette année sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, nous avons demandé aux prestataires de nous faire part de leur point de vue sur l'environnement réglementaire et les réponses réglementaires à la pandémie de COVID-19. La quasi-totalité des prestataires interrogés indiquent que les régulateurs avaient formalisé des mesures réglementaires spécifiques face à la COVID-19 (Figure 10).

Une majorité d'entre eux déclare également que ces mesures ont eu un impact positif sur l'activité des services de mobile money. Les réponses se révèlent néanmoins un peu plus mitigées au niveau régional. En Asie du Sud par exemple, un prestataire sur cinq indique que les politiques ont eu un impact négatif.

Figure 10

### Réponse réglementaire à la COVID-19 et impact perçu de la réglementation<sup>26</sup>



Source : Enquête 2020 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde

Les régulateurs sont vivement encouragés à engager un dialogue étroit avec les prestataires de services de mobile money sur leurs stratégies de réponse à la COVID-19. Cela permettra non seulement au secteur du mobile money de poursuivre son développement,

mais également de favoriser le maintien d'une collaboration étroite avec le secteur public pour alléger le poids de la pandémie sur les consommateurs et le secteur informel.

26 Taille de l'échantillon Q1 : Réponse réglementaire ? : Asie de l'Est et Pacifique (7), Europe et Asie centrale (3), Amérique latine et Caraïbes (11), Moyen-Orient et Afrique du Nord (7), Asie du Sud (11) et Afrique subsaharienne (63). Taille de l'échantillon Q2 : Impact perçu ? : Asie de l'Est et Pacifique (6), Europe et Asie centrale (3), Amérique latine et Caraïbes (6), Moyen-Orient et Afrique du Nord (7), Asie du Sud (10) et Afrique subsaharienne (55).

## Maintenir la liquidité en période de crise



**>500 M\$**  
sont numérisés  
chaque jour par les  
agents

En l'absence d'un réseau de distribution opérationnel qui permet de convertir l'argent liquide en valeur numérique ou inversement, les services de mobile money ne sont pas en mesure de toucher les personnes dans le besoin. Lorsque des mesures de confinement ont été instaurées dans de nombreuses parties du monde, fermant de nombreuses activités jugées non essentielles, les agences bancaires et les GAB (guichets automatiques de banque) ont été jugés essentiels dans la plupart des pays. Les autorités ont progressivement élargi cette qualification aux agents de mobile money, mais pas dans tous les pays. Sachant que les réseaux d'agents des services de mobile money

ont une couverture plus large que les GAB et guichets bancaires,<sup>27</sup> il est indispensable de les intégrer aux services essentiels pour assurer la continuité de leur activité et la liquidité des services.

Si certains agents sont des points de vente spécialisés dans le mobile money, d'autres sont des magasins familiaux ou des chaînes de supérettes ou supermarchés. Sur de nombreux marchés, ces commerces représentent une partie importante des réseaux de mobile money et ont été classés parmi les services essentiels au même titre que les GAB ou agences bancaires. Il a toutefois été difficile pendant la pandémie d'obtenir la qualification de « service essentiel » de la part de certains gouvernements nationaux, mais le secteur a fait preuve d'une agilité et d'une résilience qui ont été déterminantes. Les flux de capitaux numérisés par le biais des réseaux d'agents des services de mobile money ont bondi de 18 % en 2020, pour atteindre un montant total de 189 milliards de dollars, soit plus de **500 millions de dollars par jour**.



### L'activité des agents pendant la pandémie

Pendant les premières semaines et les premiers mois de l'épidémie de COVID-19, les mesures de confinement national ou régional ont impacté l'activité des agents. Cependant, celle-ci n'a jamais chuté en dessous de 50 %, en raison notamment de la réaction rapide des prestataires de services de mobile money. Les prestataires ont par exemple distribué des équipements de protection individuelle (EPI) et du gel

désinfectant pour les mains aux guichets des agents. Au Mozambique, Vodacom M-Pesa a installé 30 000 stations de lavage des mains dans les points de service des agents de l'ensemble du pays.<sup>28</sup>

Dès juin 2020, on a pu observer un redressement notable de l'activité des agents, avec des taux d'activité supérieurs à ceux d'avant la pandémie (Figure 11).

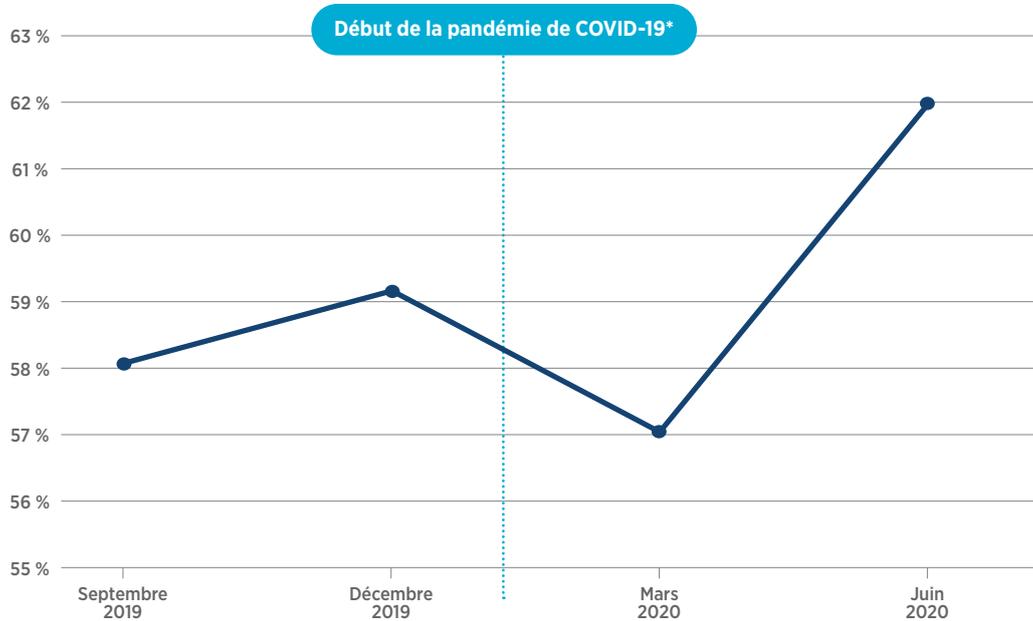
27 GSMA (2020), [State of the Industry Report on Mobile Money 2019](#), p. 14

28 Downer, M. (10 juin 2020), « [Partnering during crisis – Spotlight on Vodacom Mozambique](#) », blog du programme Mobile for Development

Figure 11

## Activité des agents pendant les premiers mois de la pandémie de COVID-19

Échantillon : 3,0 millions d'agents



\* Les données relatives aux agents sont collectées sur une base trimestrielle, les tendances d'un trimestre à l'autre sont donc extrapolées et ne représentent pas des valeurs mensuelles.

## Les inscriptions d'agents ont fait un bond, mais qu'en est-il du nombre de points de service d'agents uniques ?

En 2020, le nombre d'agents enregistrés a connu sa plus forte augmentation des trois dernières années, progressant de 14 % en glissement annuel. La GSMA estime que cette augmentation découle à la fois de l'offre et de la demande. Suite à l'instauration de restrictions de déplacement et aux recommandations publiques d'éviter la manipulation d'argent liquide, la demande de moyens de paiement autres que les espèces a augmenté, notamment pour les paiements marchands et P2P. Du côté de l'offre, on a assisté à une augmentation sans précédent des versements groupés pour les salaires et les prestations sociales, qui sont encore largement retirés en espèces malgré leur paiement sous forme électronique.

Il est intéressant de noter que même les prestataires de mobile money les mieux établis qui disposent d'importants réseaux d'agents continuent d'enregistrer une forte croissance. Les marchés qui comptent plus de 100 000 agents enregistrés affichent une croissance moyenne de 15 % en 2020. En décembre 2020, le nombre total d'agents enregistrés atteignait 9,1 millions.

Depuis le lancement du programme Mobile Money en 2009, la GSMA a toujours indiqué que le nombre total d'agents devait être interprété avec prudence. En effet, ce chiffre ne correspond pas au nombre de points de service d'agents de mobile money uniques, mais plutôt au nombre d'agents enregistrés offrant des services de dépôt et retrait d'espèces pour les différents services de mobile money dans le monde. Sur de nombreux marchés, les points de service des agents travaillent fréquemment pour plusieurs prestataires de services de mobile money, ce qui peut entraîner un double comptage. Ce phénomène est plus répandu sur les marchés du mobile money les plus développés où il existe une forte concurrence entre prestataires, comme par exemple en Tanzanie ou au Pakistan.

Par souci de clarté, la GSMA a élaboré une méthode estimative du nombre total de points de service uniques basée sur la part de marché et la concentration des réseaux d'agents au niveau national.<sup>29</sup> La GSMA estime ainsi qu'il existe **5,2 millions de points de service d'agents uniques dans le monde** (Figure 12).

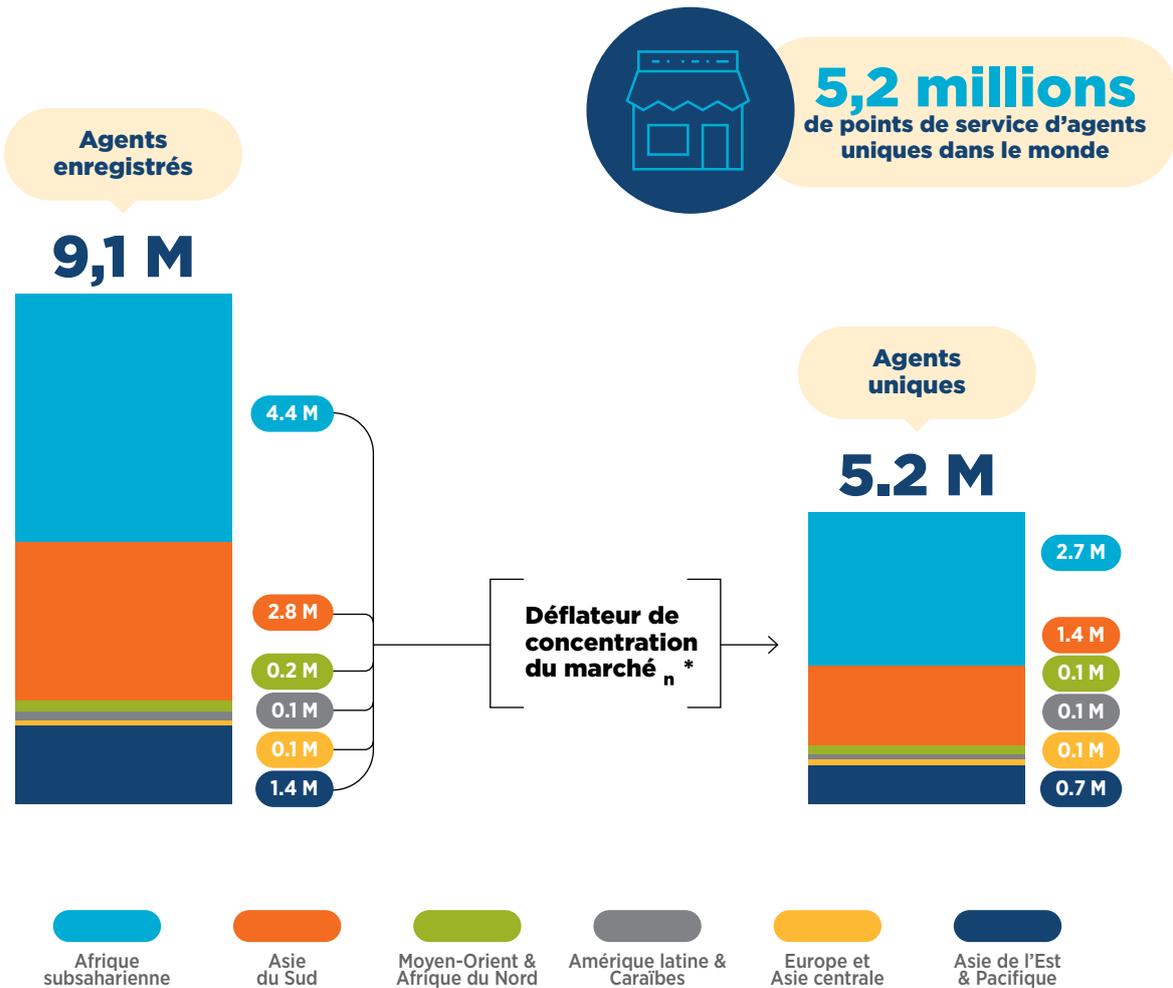
<sup>29</sup> Pour plus de détails sur la méthodologie, se référer à l'annexe B.



Figure 12

### Agents enregistrés et agents uniques

Au niveau mondial (2020)



\* Pour plus de détails sur la méthodologie, se référer à l'annexe B.



## Le mobile money en 2020 et au-delà

# S'adapter et se développer dans un nouvel environnement

**Qu'il s'agisse de paiements marchands ou de versements groupés, de transferts internationaux ou d'interopérabilité, la pandémie de COVID-19 a provoqué des changements de fond dans l'écosystème du mobile money. Pendant que les prestataires, les agents et les commerçants étaient confrontés à une demande accrue de services de mobile money et à des volumes en hausse, les clients ont dû s'habituer à gérer leur quotidien au moyen du numérique tandis que les pouvoirs publics étaient obligés d'agir avec rapidité et efficacité pour distribuer un soutien financier vital.**



Dans ce contexte mouvementé, le secteur du mobile money a fait preuve d'une résilience remarquable et a démontré sa capacité à répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables sur le plan financier en leur apportant des services vitaux en période de crise. Cependant, le modèle économique du mobile money a changé : les dépenses des consommateurs ont baissé, des suppressions de frais ont été mises en place et les revenus ont chuté.

Ce chapitre analyse l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les flux financiers de l'écosystème, la rentabilité du mobile money et les stratégies adoptées par le secteur pour faire face à un environnement radicalement différent.



Paiements marchands

**2,3 Md\$/mois**

43 % de croissance en glissement annuel

## Paiements marchands

À l'échelon mondial, les paiements numériques devrait atteindre un montant total de 4 400 milliards de dollars en 2020, avec un TCAC de 17 % jusqu'en 2024.<sup>30</sup> Avec un tel taux de croissance, il n'est pas étonnant que les paiements marchands suscitent l'intérêt de nombreuses parties prenantes, au premier rang desquelles se trouvent les prestataires de services de mobile money. En 2020, les paiements marchands utilisant le mobile money sont en augmentation sur toutes les dimensions : en nombre, en montant et en fréquence. Le montant total des paiements marchands effectués au moyen du mobile money a augmenté de 43 % en 2020 contre 28 % en 2019, ce qui représente plus de 2,3 milliards de dollars échangés en moyenne chaque mois. Le nombre de paiements marchands a augmenté de 15 % sur la même période. Plus d'un prestataire sur trois interrogés dans le cadre de notre enquête indique que la pandémie de COVID-19 a provoqué une augmentation directe de la demande de paiements marchands, ce qui s'est traduit par un bond de 29 % du nombre de commerçants acceptant ces paiements entre décembre 2019 et juin 2020. En parallèle, le nombre moyen de paiements marchands par compte client unique est passé de 3,9 à 5,1 par mois. Selon l'enquête de consommation 2020 de la

GSMA, près d'un consommateur sur cinq au Kenya et au Mozambique déclare ainsi avoir commencé à acheter des produits au moyen du mobile money en conséquence directe de la pandémie de COVID-19 (produits alimentaires, vêtements, autres articles, etc.).<sup>31</sup>

Les défis particuliers de l'année de 2020 ont également amené les prestataires de services de mobile money à investir davantage dans d'autres technologies de paiement. Une étude réalisée par le Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF) avec le soutien de la GSMA montre que presque la moitié d'entre eux ont mis en place de nouvelles technologies de paiement pendant la pandémie.<sup>32</sup> Selon cette étude, les codes QR sont devenus le deuxième canal le plus proposé pour les paiements marchands, après l'USSD. Conçus à l'origine comme un outil de suivi des pièces détachées automobiles, ces codes sont adoptés depuis quelques années par un nombre croissant d'acteurs pour faciliter le paiement des ventes au détail. Leur essor en tant que moyen de paiement a été favorisé par l'adoption généralisée des portefeuilles numériques. 39 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête 2020 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde citent les codes QR parmi les technologies d'acceptation.

30 Nautiyal, A., Pors, B. et Martins, B. (2020). [QR Code Merchant Payments: A Growth Opportunity for Mobile Money Providers](#), GSMA Inclusive Tech Lab

31 Enquête de consommation 2020 de la GSMA. Question posée : « J'ai commencé à acheter des produits (produits alimentaires, vêtements, articles, etc.) au moyen du mobile money à cause du Coronavirus ». Taille des échantillons : Kenya (943), Mozambique (470).

32 Sur la base d'un sous-ensemble de prestataires de services de mobile money tiré de [l'enquête d'évaluation rapide du marché mondial Fintech post-COVID19](#) de la CCAF-FCVI.

## Encadré 2:

## Codes QR : un moyen de développement des paiements marchands sur les marchés émergents

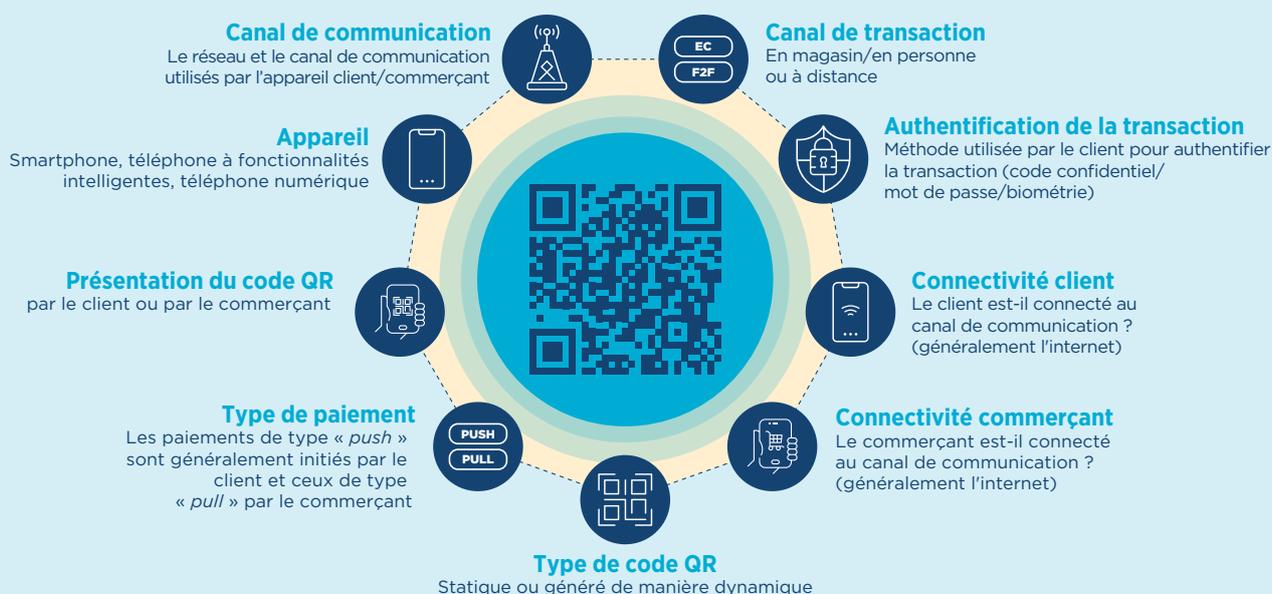
Sur les marchés émergents, les prestataires de services de mobile money sont à l'avant-garde de l'utilisation des codes QR. Même si ces codes impliquent de disposer d'un téléphone avec caméra et d'une connexion Internet stable, la pénétration croissante des smartphones sur les marchés émergents a permis de lever ces obstacles pour un nombre croissant de clients tout en offrant aux prestataires de services de mobile money la possibilité d'ajouter cette technologie à leur offre de moyens de paiement sur de nombreux marchés. Les prestataires restent malgré tout confrontés à plusieurs défis, dont notamment la nécessité d'adopter des normes techniques permettant

l'interopérabilité entre les différents services utilisant des codes QR.

Pour répondre à ce besoin, le GSMA Inclusive Tech Lab a commandé une étude sur les codes QR intitulée QR Code Merchant Payments: A Growth Opportunity for Mobile Money Providers [Paiements marchands au moyen des codes QR : une opportunité de croissance pour les prestataires de services de mobile money]. Cette étude a été réalisée conjointement avec deux cabinets conseils spécialisés dans les moyens de paiement: Accourt et NTT Data.<sup>33</sup>

Figure 13:

### Les éléments de définition d'un flux produit avec code QR



Les paiements par code QR ne sont pas une proposition homogène et peuvent donner lieu à des expériences différentes pour les clients (appelées « flux produit ») selon la manière dont leurs paramètres techniques sont définis pour chaque type d'utilisation. Malgré cette apparente diversité, il n'y a en réalité que neuf éléments à définir pour produire une solution de code QR (Figure 13). Chacun de ces éléments comporte plusieurs options et selon la manière dont ils sont combinés et le type de transaction effectuée, trois grands types de flux produit sont possibles : mode présenté par le commerçant, mode présenté par le client et USSD.<sup>34</sup> Chacun de ces flux crée une expérience distincte pour l'émetteur et le bénéficiaire du paiement.

Toutes les utilisations de code QR ont une spécification technique sous-jacente, exclusive ou collective. Après comparaison des éléments constitutifs des différentes spécifications QR (notamment Alipay, WeChat Pay, EMV, JPQR, Bharat QR, HKQR, SGQR, QRIS, Prompt Pay, Mercado Pago et Pix, entre autres), nous avons constaté qu'il existait des chevauchements importants, mais aussi des différences significatives. Les paiements marchands par code QR peuvent devenir interopérables par le biais d'une harmonisation des spécifications de code QR ou de l'API/intégration de back-end.

<sup>33</sup> Nautiyal, A., Pors, B. et Martins, B. (2020), [QR Code Merchant Payments: A Growth Opportunity for Mobile Money Providers](#), GSMA Inclusive Tech Lab

<sup>34</sup> Il est important de noter que les paiements USSD ne sont pas à proprement parler des opérations de paiement par code QR, car le code QR n'est pas scanné. Nous avons choisi malgré tout de les intégrer à notre analyse en raison de la prédominance du canal USSD sur les marchés émergents et des initiatives de leaders du secteur visant à permettre les paiements par téléphone portable numérique dans le cadre de leurs systèmes de paiement par code QR.

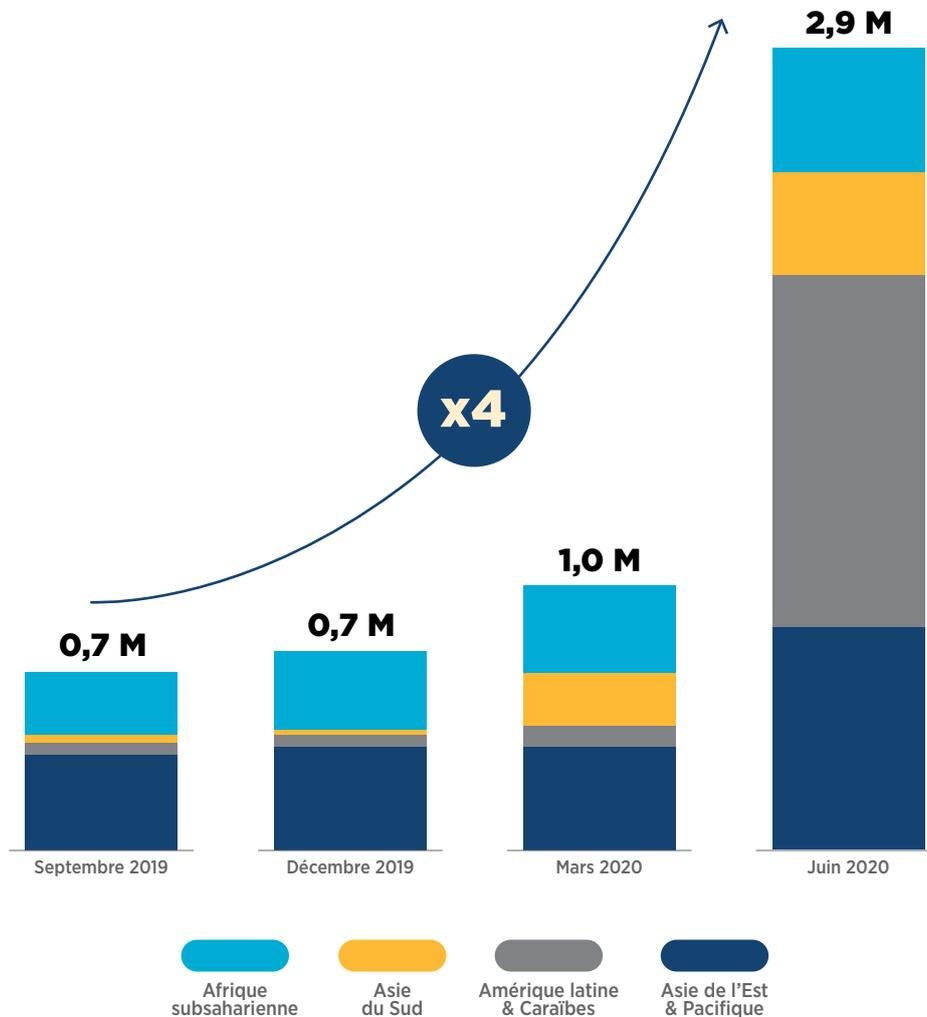
# Paielements groupés

Pendant la pandémie de COVID-19, les gouvernements et les ONG ont été nombreux à se tourner vers les prestataires de services de mobile money pour mettre en place un système de distribution rapide et efficace des prestations d'aide au revenu et d'aide d'urgence. Les prestataires ont également observé une augmentation de la demande de paiements groupés résultant directement de la pandémie COVID-19, 57

% d'entre eux faisant état d'une augmentation de la demande. La GSMA a constaté qu'au plus fort de la première vague de COVID-19 pendant la première partie de 2020, le nombre de comptes clients uniques recevant des paiements G2P a plus que **quadruplé** (Figure 14).

Figure 14

## Nombre de comptes client uniques recevant des paiements G2P par région



En tant que prestataires de services financiers dûment réglementés, les prestataires de services d'argent jouent un rôle clé dans la distribution de transferts mobiles G2P,<sup>35</sup> offrant notamment les atouts et les avantages suivants :

- une base de clientèle étendue avec un certain niveau de KYC en place ;
- une expérience de la distribution avec des réseaux permettant les remises et retraits d'espèces ;
- des relations de travail de longue date avec les régulateurs et les pouvoirs publics ;
- la possibilité pour les bénéficiaires de dépenser leur argent sous forme électronique grâce à l'intégration avec des systèmes de paiement de factures et des réseaux de commerçants ;
- des enseignes connues et réputées.

L'Amérique latine s'est démarquée des autres régions pendant la pandémie par son utilisation efficace du mobile money pour venir en aide aux personnes économiquement désavantagées. Par rapport à d'autres régions où les paiements groupés ont tendance à être dominés par les paiements B2P (salaires par exemple), l'Amérique latine possède un solide historique de paiements groupés dominés par les prestations gouvernementales. Au début de la pandémie, des programmes de versement d'aide à grande échelle ont ainsi été mis en place dans plusieurs pays, notamment au Paraguay et en Colombie. Dans certains cas, il n'a pas été tenu compte des parts de marché et de la concurrence, ce qui s'est traduit par des interventions de marché apparemment involontaires, dont les conséquences ne sont pas encore connues.

### Encadré 3

## Le mobile money et la réponse à la COVID-19 au Paraguay



Le gouvernement du Paraguay a mis en place un programme de subventions appelé *Pytyvõ*, ce qui signifie « aide » dans la langue guarani. Dans le cadre de ce programme, des subventions ont été versées aux personnes du secteur informel touchées par la COVID-19 sur le plan financier, que ce soit directement ou indirectement. Les bénéficiaires étaient principalement des entrepreneurs individuels et des propriétaires de TPE/PME et leurs personnes à charge. Les sommes versées ne pouvaient être dépensées

que sous forme électronique et uniquement dans des magasins vendant des produits alimentaires ou des médicaments. Le gouvernement a fait appel à quatre prestataires de services de mobile money pour effectuer les versements : Claro, Personal, Tigo et Zimble.

Plus de 3,6 millions de versements ont été effectués en 2020, en deux vagues (*Pytyvõ* et *Pytyvõ 2.0*). Au total, le gouvernement paraguayen a décaissé 289 millions de dollars en faveur d'un peu plus de deux millions de bénéficiaires. En s'appuyant sur les services de mobile money pour répondre rapidement à une situation d'urgence telle que la pandémie de COVID-19, les pouvoirs publics peuvent favoriser une plus grande inclusion financière et empêcher un plus grand nombre de personnes de tomber dans la pauvreté. À plus long terme, une action gouvernementale responsable par le biais des paiements numériques pourrait se révéler essentielle pour faire entrer les populations les plus exclues sur le plan financier au sein du système financier mondial.

35 FMI (2020), [Beyond the COVID-19 Crisis: A Framework for Sustainable Government-To-Person Mobile Money Transfers](#)



## Transferts internationaux

Les envois de fonds internationaux, qui correspondent à la part des revenus que les travailleurs migrants envoient à leur famille, représentent une source considérable et sans équivalent de capitaux privés et de financements extérieurs. En 2019, ces transferts en direction des PRFI avaient atteint un montant record de 554 milliards de dollars, soit plus de trois fois le montant de l'aide publique au développement (APD) et, pour la première fois, plus que le montant total des investissements directs étrangers (IDE).<sup>36</sup>

Les liens sociaux qui unissent les migrants à leur famille favorisent en général la résilience des envois de fonds face aux chocs externes. Par exemple, la crise financière mondiale de 2008 avait entraîné une baisse relativement modeste de 5,2 % des envois de fonds en 2009.<sup>37</sup> En raison de son ampleur mondiale, la pandémie de COVID-19 représente malgré tout une menace unique pour ces transferts, les travailleurs migrants et leurs familles, car personne n'a été épargné par les conséquences de l'augmentation du nombre de cas, les mesures de confinements et la crise économique qui s'est ensuivie.

La Banque mondiale anticipe la plus forte baisse des envois de fonds internationaux de l'histoire récente, prévoyant un recul de 14 % du montant des flux d'envois de fonds vers les PRFI d'ici 2021.<sup>38</sup>

Malgré une baisse progressive et prolongée des volumes, l'importance relative des envois de fonds devrait s'accroître pour les PRFI, car on s'attend à une baisse de près de 32 % de l'IDE en 2020.<sup>39</sup>

Il est donc plus que jamais essentiel de trouver des solutions qui rendent ces transferts encore plus accessibles et abordables. Le mobile money représente un canal abordable qui permet d'améliorer la portée, la sécurité et la facilité des envois de fonds internationaux et d'accélérer la réalisation de l'ODD 10, qui vise à « réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre ». <sup>40,41</sup> Les transferts internationaux effectués au moyen du mobile money n'ont enregistré que peu ou pas d'impact et ont manifesté une plus grande résilience que d'autres canaux. Contrairement à l'impact attendu sur l'ensemble des envois de fonds, les transferts internationaux envoyés et reçus au moyen du mobile money ont augmenté de 65 % (soit 5 milliards de dollars) en 2020 pour atteindre 12,7 milliards de dollars en base annuelle (Figure 15). Cela signifie qu'en moyenne, le secteur a traité pour la première fois plus d'un milliard de dollars de transferts de fonds internationaux par mois.



36 Groupe de la Banque mondiale et KHOMAD (octobre 2020), [Phase II: COVID-19 Crisis through a Migration Lens. Migration and Development Brief 33](#)

37 Asare, J., et al. (2020), [Remittances in the Time of COVID-19: Challenges and Opportunities for Growth in Developing Countries](#), International Growth Centre (IGC)

38 Groupe de la Banque mondiale et KHOMAD (octobre 2020), [Phase II: COVID-19 Crisis through a Migration Lens. Migration and Development Brief 33](#)

39 Ibid.

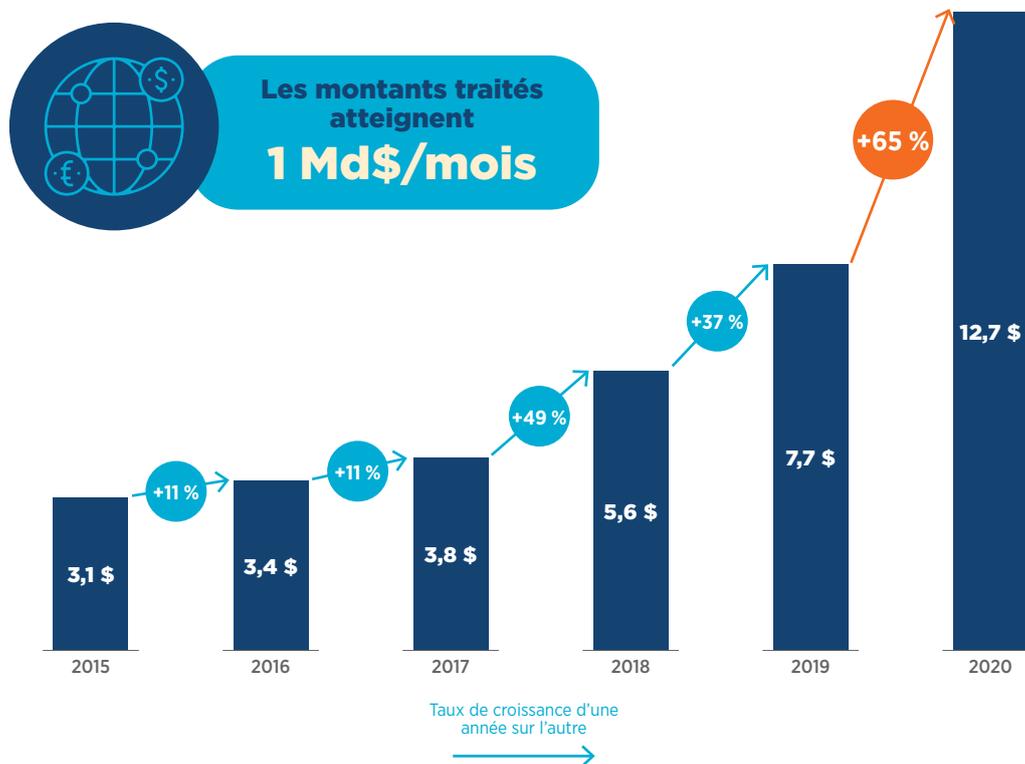
40 Naghavi, N. et Scharwatt, C. (2019), [Mobile money: Competing with informal channels to accelerate the digitisation of remittances](#), GSMA Mobile Money

41 ODD 10.c. : « D'ici à 2030, faire baisser au-dessous de 3 pour cent les coûts de transaction des envois de fonds effectués par les migrants et éliminer les couloirs de transfert de fonds dont les coûts sont supérieurs à 5 pour cent », qui fait partie de l'objectif principal de « réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre » (Objectif 10).

Figure 15

## Montant total des transferts de fonds internationaux réalisés au moyen du mobile money

(en milliards de dollars US, 2015-2020)



Le montant des transferts reçus a augmenté de 73 %, tandis que celui des envois effectués au moyen du mobile money a augmenté de 69 %. Cet écart n'est pas surprenant dans la mesure où les revenus des personnes qui envoient des fonds à partir de marchés du mobile money sont plus susceptibles d'avoir été durement touchés par la pandémie. En revanche, les envois en provenance d'économies à revenus plus élevés sont moins susceptibles d'avoir été impactés, car la plupart de ces pays ont mis en place des dispositifs de soutien au revenu ou de chômage temporaire. Dès la mi-avril en 2020, 36 des 37 pays de l'OCDE<sup>42</sup> avaient mis en place une forme de soutien aux revenus.<sup>43</sup>

Le montant moyen des envois de fonds reçus a augmenté de 18 %, passant de 106 \$ en septembre 2019 à 124 \$ en juin 2020. Ce chiffre est nettement inférieur au montant moyen des transferts internationaux réalisés dans l'ensemble des canaux mondiaux (aux

alentours de 500 \$),<sup>44</sup> ce qui atteste de la capacité du mobile money à répondre aux besoins des utilisateurs qui font des transferts fréquents de moindre montant. Par exemple, les travailleurs migrants qui utilisent le service de mobile money Valyou en Malaisie ont tendance à faire jusqu'à six ou sept transferts par an.<sup>45</sup>

L'augmentation du montant moyen des transferts internationaux réalisés au moyen du mobile money semble indiquer que la croissance des transferts internationaux provient de l'envoi de sommes plus importantes plutôt que d'un nombre accru de personnes faisant des transferts. Au vu de la conjoncture macroéconomique et de l'éventail des mesures d'aide au revenu mises en place pendant la pandémie, il semble raisonnable de conclure que les diasporas du monde entier sont venues en aide à leurs proches restés au pays.

42 Organisation regroupant certaines des économies les plus avancées du monde

43 Université d'Oxford (2020), [Oxford COVID-19 Government Response Tracker](#)

44 Global Remittances Working Group. (n.d.) [Remittance price comparison databases: Minimum requirements and overall policy strategy](#), Groupe de la Banque mondiale

45 Naghavi, N et Naji, L., [How mobile money is scaling international remittances and fostering financial resilience: Learnings from Valyou in Malaysia](#), GSMA Mobile Money

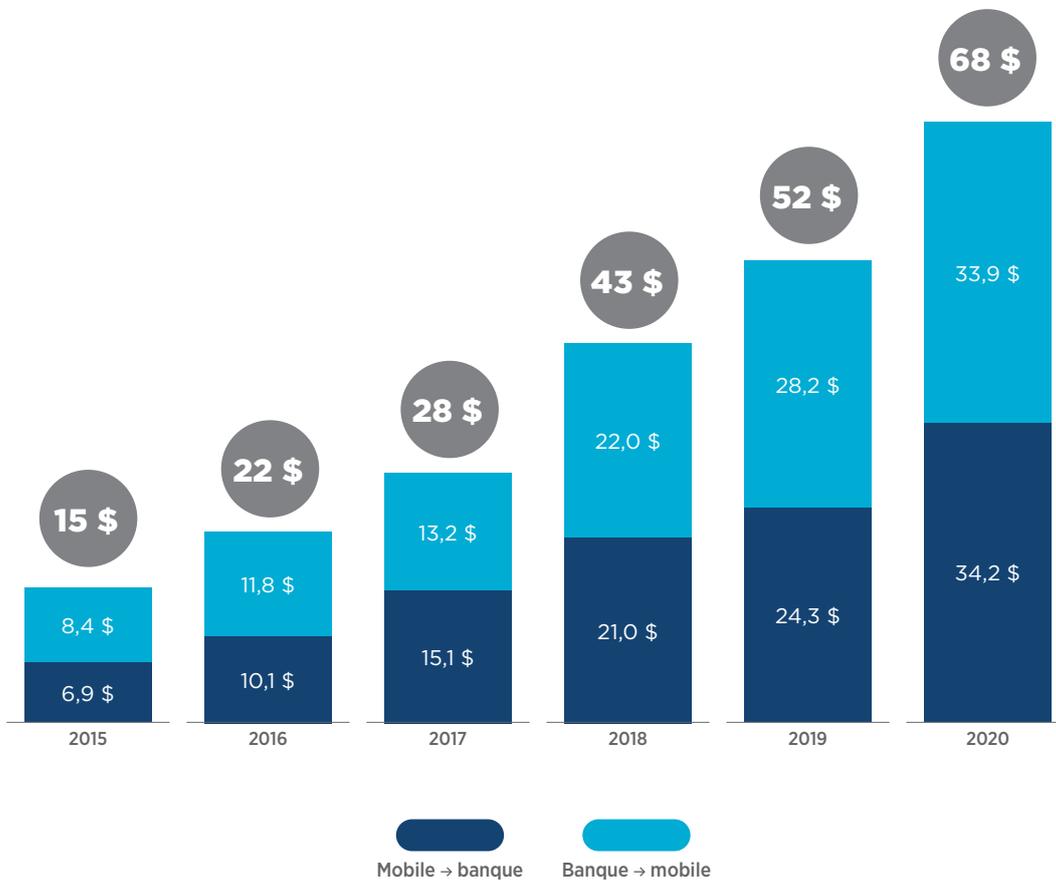
# Interopérabilité

Au cours des cinq dernières années, le montant des flux d'opérations entre banques et plateformes de mobile money a **quadruplé** pour atteindre 68 milliards de dollars en 2020, contre seulement 15 milliards de dollars en 2015. Sur la même période, les montants circulant

dans chaque sens sont restés du même ordre (Figure 16). Ce n'est que sur les cinq dernières années que ces flux se sont légèrement écartés du rapport de 1 pour 1, ce qui atteste de la complémentarité entre services bancaires et services de mobile money.

Figure 16

**Développement de l'interopérabilité entre banques et services de mobile money**  
(en milliards de dollars US, 2015-2020)

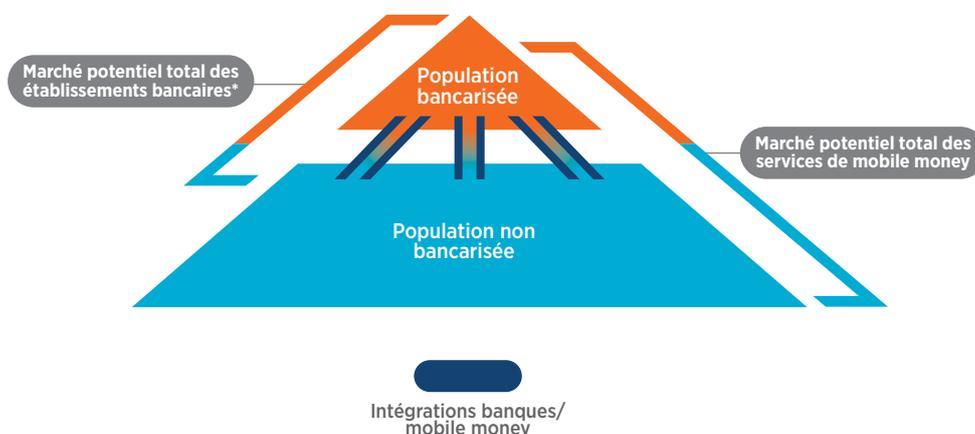


En plus d'offrir aux personnes mal desservies et financièrement exclues un meilleur accès à l'économie formelle, ce type d'interopérabilité permet également d'éviter la mise en place de systèmes financiers à deux vitesses, voire d'économies parallèles. Il est donc important de continuer à favoriser et à renforcer l'intégration entre banques et prestataires de services de mobile money.

Le secteur bancaire et celui du mobile money ne s'adressent pas exactement au même marché, mais même en cas de chevauchements, les clients n'ont pas tendance à choisir un secteur plutôt que l'autre. Qu'ils utilisent les services de mobile money ou les services bancaires, ils veulent pouvoir effectuer des transactions au sommet comme à la base de la pyramide du système financier (Figure 17).

Figure 17

## Système financier intégré entre banques et mobile money



Rien n'indique que l'augmentation des volumes et des montants des transactions entre banques et services d'argent ait un impact négatif sur les paiements mobiles P2P habituels. Au contraire, les tendances actuelles montrent que les clients sont tout aussi susceptibles de faire des transferts vers des comptes de mobile money que vers des comptes

bancaires. Cela permet de relier les secteurs formels et informels de l'économie d'un pays. Cependant, la forme de la pyramide, ainsi que la taille et les segments communs de ces deux marchés potentiels varient considérablement selon les économies et les catégories démographiques.

### Interopérabilité de compte à compte

Les flux d'opérations entre prestataires de services de mobile money, souvent appelées « interopérabilité de compte à compte » (A2A en anglais pour account to account), ont enregistré une croissance exceptionnelle. La pandémie de COVID-19 semble avoir été un catalyseur, les volumes d'opérations ayant fortement augmenté en 2020. Cette croissance a un caractère d'autant plus exceptionnel que ces opérations représentent désormais une part beaucoup plus importante du volume total de transactions P2P. Près d'**un transfert P2P sur vingt est désormais réalisé entre différents réseaux** contre seulement un sur cinquante en 2015.



**1 transfert P2P sur 20 est désormais effectué entre différents prestataires de mobile money**

\*Le marché potentiel total (ou marché « adressable ») des réseaux bancaires varie considérablement d'un établissement à l'autre, surtout lorsque ces établissements ont adopté une approche de services bancaires offerts par des agents. La structure de coûts inhérente des banques les rend souvent moins aptes à atteindre les personnes les plus défavorisées et les plus exclues sur le plan financier.

Encadré 4

## La plateforme de test de l'interopérabilité de la GSMA

L'interopérabilité est depuis longtemps l'une des grandes ambitions du secteur du mobile money, car elle représente la promesse d'un monde interconnecté dans lequel les utilisateurs peuvent envoyer de l'argent à n'importe qui, quel que soit le service de mobile money utilisé. Avec l'assistance technique et le soutien financier de la GSMA, le secteur du mobile money avance dans cette direction. L'Inclusive Tech Lab de la GSMA a ainsi inauguré un système spécialisé pour aider le secteur : la plateforme de test d'interopérabilité de la GSMA (GSMA Interoperability Test Platform).<sup>46</sup>

Cette plateforme est le premier environnement de test complet permettant d'analyser l'interopérabilité des solutions de mobile money. Elle associe deux technologies clés du secteur du mobile money :

- L'API GSMA Mobile Money<sup>47</sup>, une API moderne standardisée pour les transactions et la gestion du mobile money qui facilite l'intégration entre les prestataires de services d'agent mobile et d'autres prestataires de services.
- Mojaloop, un logiciel open source qui permet de créer des plateformes de paiement numérique reliant l'ensemble des clients, des commerçants, des banques et des autres prestataires de services financiers de l'économie d'un pays.<sup>48</sup>

Grâce à cette plateforme de test, la GSMA offre aux acteurs du secteur un environnement open source sécurisé qui leur permet de tester leurs systèmes dans différents cas d'utilisation au sein de l'écosystème.

### Fonctionnement



La plateforme a pour but de faciliter le développement des logiciels et la création de scénarios de test tout en offrant une expérience de qualité aux développeurs. À ce jour, elle propose à ce jour des cas d'essai pour les paiements marchands initiés par les commerçants, les paiements P2P, les retraits d'espèces initiés par les clients et les paiements marchands initiés par les clients. De nouveaux tests peuvent être ajoutés à la plateforme en fonction des demandes du secteur.

Elle fournit un retour d'information précieux pour deux catégories d'acteurs :

- Les prestataires de services de mobile money, qui peuvent à la fois recevoir et autoriser des transactions. La plateforme d'essai leur permet de tester leur système de chacun de ces points de vue.
- Les prestataires de services, qui peuvent utiliser l'API GSMA Mobile Money pour acquérir une connaissance approfondie du flux de paiement en dehors de leur cercle d'influence et en évaluer l'impact sur leurs systèmes.

La plateforme est à la disposition de tous ceux qui souhaitent l'utiliser et y contribuer par le biais de la GitHub<sup>49</sup> et du site Web<sup>50</sup> de l'Inclusive Tech Lab.

46 GSMA Inclusive Tech Lab. (n.d.), « [Interoperability](#) »

47 GSMA Inclusive Tech Lab. (n.d.), « [Seamless Integration](#) »

48 Mojaloop: <https://mojaloop.io/>

49 GSMA Inclusive Tech Lab. (n.d.), « [Interoperability](#) »

50 [Interoperability Test Platform](#) du GSMA Inclusive Tech Lab. (n.d.),

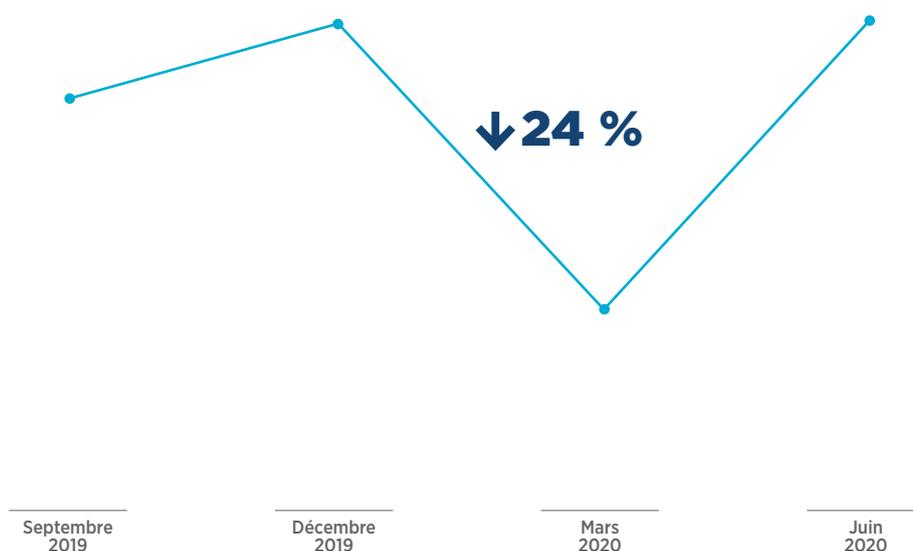
## Les répercussions de la COVID-19 sur l'économie du mobile money

Si la COVID-19 a pu se révéler un catalyseur des transactions numériques sur les plateformes mobiles, les prestataires de services de mobile money n'en ont pas récolté les fruits sur le plan financier. Les dépenses des consommateurs, qui sont le principal moteur des revenus du mobile money, ont considérablement baissé. Si on y ajoute les exonérations de frais touchant différentes catégories d'opérations ou tranches de montant (Chapitre 1), les prestataires de services de mobile money sont nombreux à avoir subi une forte baisse de leurs revenus. Le chiffre d'affaires de M-Pesa Kenya a ainsi enregistré une baisse de 14,5 % en glissement annuel entre avril et septembre 2020.<sup>51</sup>

Les résultats de l'enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que malgré une solide croissance sur le dernier trimestre 2019, le chiffre d'affaires du mobile money a chuté au début de l'année 2020 (- 24 %) en raison du ralentissement économique mondial et des mesures réglementaires mises en place suite à la pandémie (Figure 18). Il a toutefois rebondi lorsque les économies ont commencé à rouvrir dans le courant de l'année.

Figure 18

**Impact sur le chiffre d'affaires pendant le début de la pandémie de COVID-19**  
(septembre 2019 à juin 2020)



En pratique, le secteur a fait preuve d'une résilience remarquable dans sa réponse à la pandémie. Il a assumé le fardeau financier à court terme tout en protégeant les intérêts des consommateurs, et a même aidé les économies informelles à continuer de fonctionner pendant toute la pandémie. Il ne s'agit toutefois que de réponses temporaires, car les prestataires ne peuvent pas continuer d'assumer ces pertes financières et risquent de perdre des

décennies de progrès en termes d'inclusion financière et de réduction de la pauvreté. Les banques peuvent s'appuyer sur les revenus de l'intermédiation bancaire (différence entre les intérêts versés sur les comptes de dépôts et ceux facturés sur les prêts qu'elles accordent), alors que le modèle économique du mobile money repose sur les mouvements de valeur et donc, en fin de compte, sur les frais d'opération.

<sup>51</sup> Safaricom.(2020). [Results Booklet](#) (le premier semestre de l'exercice financier kenyan va du 1er avril au 30 septembre 2020)

## La forte dépendance des prestataires de services de mobile money aux frais payés par les clients les expose aux chocs

À moyen et long terme, les modèles de revenus ont besoin de se diversifier pour devenir plus résilients. À mesure que le secteur du mobile money arrive à maturité, les sources de revenus devraient également évoluer et s'élargir.

En juin 2020, les prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde indiquaient qu'en moyenne, 87 % de leurs revenus provenaient des frais payés par les clients (Figure 19). Cette forte dépendance à cette catégorie de frais a pour conséquence une exposition accrue aux chocs de court terme qui pourraient se produire à l'avenir. Elle pourrait être contrebalancée par la relative « fidélité » de la clientèle des entreprises et

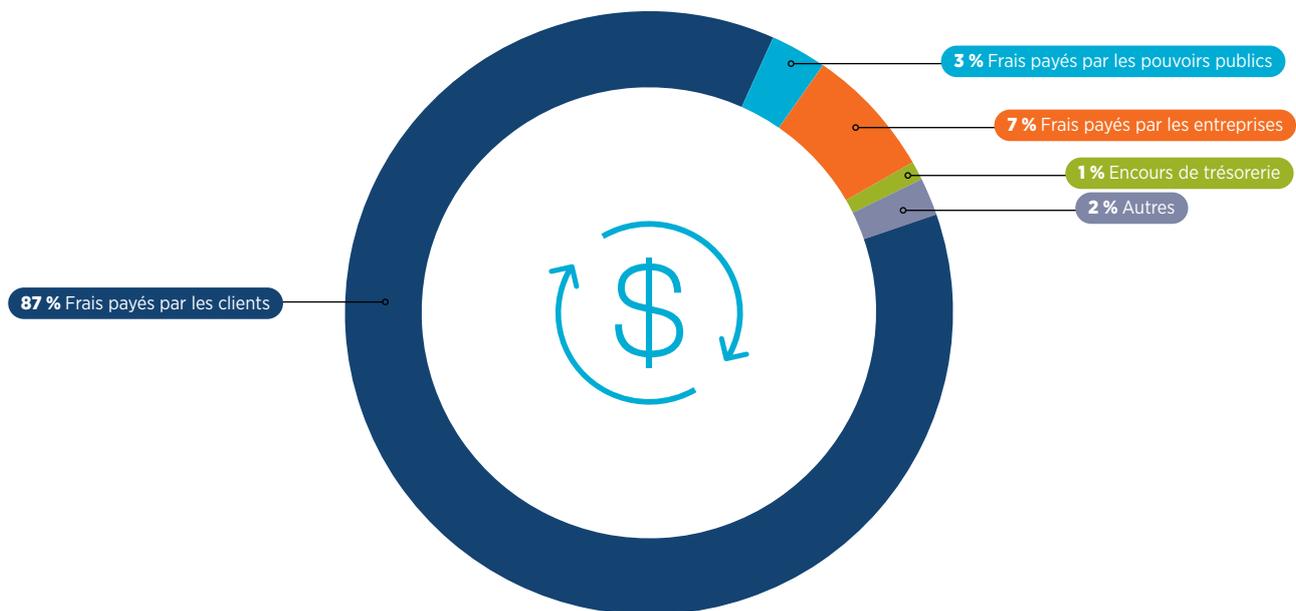
des pouvoirs publics qui apporte une certaine stabilité des flux de revenus dans le temps.

En plus de protéger les prestataires de services de mobile money des chocs de demande à court terme, la diversification vers des segments à plus forte valeur ajoutée peut également se révéler avantageuse pour les utilisateurs, en permettant de proposer des services à des tarifs plus compétitifs. En bref, l'augmentation des revenus provenant des entreprises et des services publics peut contribuer à subventionner l'offre de services aux catégories de population les plus exclues sur le plan financier.

Figure 19

### Sources de revenu<sup>52</sup>

Moyennes en date de juin 2020



52 L'échantillon comprend les services comptant plus d'un million de comptes actifs.



## Les services connexes utilisant le mobile money permettent d'améliorer la résilience financière

La pandémie de COVID-19 a fait ressortir la vulnérabilité financière des personnes à faibles revenus et des PME du monde entier. Les services financiers connexes, tels que le crédit, l'épargne ou l'assurance, peuvent contribuer au redressement des finances personnelles et des moyens de subsistance, et se sont avérés essentiels pour offrir des services vitaux et rétablir la stabilité financière.

### Épargne mobile

L'épargne représente un aspect essentiel de l'inclusion financière. La constitution de réserves financières solides permet de gérer l'irrégularité des revenus et de faire face à des situations d'urgence sans précédent. L'épargne permet également d'accumuler des actifs qui peuvent ensuite servir à des besoins professionnels, personnels ou d'éducation, tout en percevant des intérêts sur les dépôts. Selon notre enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, un prestataire sur quatre propose des services d'épargne mobile, que ce soit en direct ou dans le cadre de partenariats avec des établissements de dépôt.<sup>53</sup> En juin 2020, le compte client moyen avait accumulé 39 dollars d'épargne.

Au début de la pandémie de COVID-19, l'épargne numérique s'est révélée particulièrement précieuse. Alors que les mesures de confinement réduisaient l'activité économique et les revenus disponibles, les consommateurs se sont tournés vers leur épargne pour se procurer le soutien financier dont ils avaient besoin. Ce phénomène se retrouve dans les chiffres de notre enquête, qui font ressortir une baisse de 9 % du solde moyen des comptes d'épargne mobile entre décembre 2019 et mars 2020. L'encours total d'épargne a toutefois augmenté à un taux de 47 % en base annuelle.

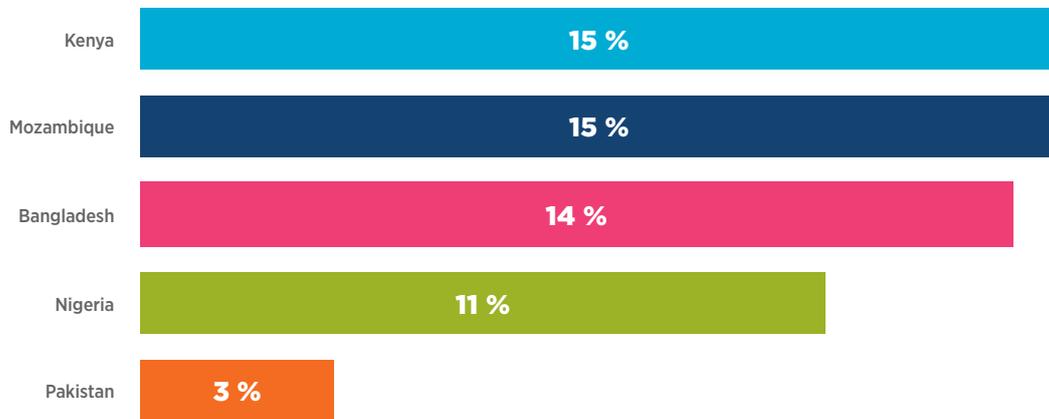
Le début de la pandémie a également modifié le comportement des consommateurs, qui ont été plus nombreux à épargner sur des comptes liés au mobile money. Les résultats de l'enquête de consommation de la GSMA montrent ainsi que 15 % des utilisateurs des services de mobile money au Mozambique, au Kenya et au Bangladesh ont commencé à épargner à cause de la COVID-19 (Figure 20).<sup>54</sup> La forte croissance des encours d'épargne et du nombre de nouveaux comptes signale une prise de conscience croissante de l'importance et des avantages de l'épargne mobile, et de sa capacité à favoriser une culture d'épargne durable et profonde au sein de la clientèle à faibles revenus.

<sup>53</sup> Si agréé ou autorisé

<sup>54</sup> Enquête de consommation 2020 de la GSMA. Question posée : « J'ai commencé à épargner de l'argent sur un compte d'épargne lié au mobile money à cause du Coronavirus ». Taille des échantillons : Kenya : 943, Mozambique : 470, Bangladesh : 364, Nigeria : 298, Pakistan : 181

Figure 20

### Pourcentage de clients ayant commencé à épargner en raison de la COVID-19<sup>55</sup>



Les associations d'épargne<sup>56</sup> constituent souvent la première ligne de réponse aux crises locales, car elles possèdent des réserves financières, offrent des opportunités économiques et sont en mesure d'encourager le développement communautaire. Elles se composent généralement d'une vingtaine de personnes sélectionnées par parrainage qui mettent en commun des actifs susceptibles d'être redistribués sous forme de prêts en faveur d'autres membres selon des modalités convenues de façon collective. On compte actuellement 750 000 associations d'épargne dans 73 pays avec plus de 15 millions de membres, principalement des femmes.<sup>57</sup>

Pour les membres de ces associations, les réunions ne servent pas seulement à prévoir et planifier les besoins financiers futurs – elles ont également une fonction sociale. En plus d'empêcher la tenue des réunions en personne, les mesures de confinement et de distanciation sociale ont eu un impact disproportionné sur les moyens de subsistance des femmes, ce qui rend la numérisation de ces associations plus importante que jamais. Par exemple, même si plus de 2 000 associations d'épargne communautaire du sud-ouest du Bangladesh disposaient de fonds suffisants, elles n'ont pas pu se réunir pour respecter les procédures d'octroi de prêts à leurs membres en raison des mesures de confinement du gouvernement. Cette situation a pesé sur la capacité des femmes à subvenir aux besoins de leur foyer et à rétablir leurs moyens de subsistance.<sup>58</sup>

Le secteur de la téléphonie mobile peut aider les associations d'épargne à passer au numérique en permettant à leur membres d'épargner sous forme numérique grâce aux comptes de mobile money. Le secteur possède également tout un ensemble de services et d'atouts (services vocaux, SMS, données mobiles) qui permettent d'assurer la continuité de fonctionnement des associations, de diffuser des informations et de favoriser les interactions sociales qui se produisent normalement dans le cadre des réunions en personne.

Compte tenu des lacunes dans la couverture des réseaux, la connectivité mobile, l'accès à l'électricité et la possession de smartphones dans les zones rurales, il est indispensable de disposer d'un lieu physique pour la numérisation de l'argent liquide. Les agents de mobile money sont particulièrement bien placés pour répondre à ce besoin en raison de leur présence importante dans les zones difficiles d'accès et de la résilience dont ils ont fait preuve pendant la pandémie (voir chapitre 1).

Si le mobile money est riche de potentialités pour l'avenir des associations d'épargne, la formation des membres à l'usage des nouvelles technologies et leur capacité à rembourser les prêts et à maintenir le même niveau de contributions qu'avant la pandémie représentent des défis majeurs.

55 Ibid.

56 Les associations d'épargne peuvent prendre différentes formes, dont la banque de table (tontines), les associations rotatives d'épargne et de crédit (AREC), les associations cumulatives d'épargne et de crédit (ACEC), les associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC) et les coopératives d'épargne et de crédit (CEC).

57 The Mango Tree. (2020): [What Are Savings Groups?](#) et [Gender](#)

58 Kabir, S. (2020), [Community savings groups play crucial role in Bangladesh during COVID-19 crisis](#), Climate & Development Knowledge Network



## Encadré 5

### M-Koba : Innover pour numériser les associations d'épargne en Tanzanie<sup>59</sup>

M-Koba est une initiative conjointe de Vodacom Tanzanie et de TPB Bank qui a pour but de numériser les associations d'épargne. Grâce au menu USSD de M-Pesa, les responsables de ces associations peuvent créer un compte et ajouter des membres au groupe en utilisant uniquement leur numéro de téléphone mobile. Les membres peuvent consulter les autres membres de l'association, choisir les responsables de l'association, cotiser aux comptes d'épargne à partir de leur portefeuille M-Pesa sans frais supplémentaire et consulter le solde des comptes à partir de leur téléphone. Ils peuvent également faire une demande de prêt automatique dans le système, lequel désigne au hasard un minimum de trois membres pour approuver le prêt avant qu'il ne soit décaissé.

Même si M-Koba permet aux associations d'épargne de faire la transition vers le numérique, la dimension

sociale des réunions de ces associations reste importante. Par exemple, au plus fort des mesures de confinement en Tanzanie, M-Koba a enregistré une baisse des versements en faveur des comptes d'épargne, notamment parce que les membres des associations d'épargne avaient l'habitude de faire leurs contributions uniquement lors des réunions. Dans l'ensemble, M-Koba améliore malgré tout la fidélisation des clients, leur utilisation des services et le nombre de nouveaux abonnements aux services de M-Pesa et de Vodacom. Pour continuer de favoriser l'inclusion financière, M-Koba est interopérable pour permettre aux abonnés d'autres réseaux de Tanzanie d'y accéder en totalité. À ce jour, plus de 40 000 associations d'épargne ont adhéré à M-Koba, les femmes représentant la majorité des membres concernés.

## Crédit mobile

Les produits de crédit numérique, quand ils sont gérés de façon responsable, permettent aux individus et aux ménages de faire face à leurs besoins financiers, d'atténuer les chocs et d'exploiter des opportunités commerciales. Malgré ces avantages évidents, le crédit numérique peut également introduire de nouveaux risques et défis pour les consommateurs et les prestataires de services de mobile money, comme par exemple la perte de confiance des consommateurs ou le surendettement des clients.<sup>60</sup> Il est important de faire une gestion proactive de ces risques afin d'éviter des niveaux d'emprunt insoutenables qui pourraient entraîner une perte de confiance de la part des consommateurs.<sup>61</sup>

Selon notre enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, plus d'un quart des services de mobile money proposent un produit de crédit, que ce soit directement<sup>62</sup> ou dans le cadre de partenariats avec des établissements de crédit agréés.<sup>63</sup> Plus de la moitié de ces produits de crédit ont été lancés au cours des deux dernières années, ce qui indique à la fois que les marchés du mobile money arrivent à maturité et que les produits de crédit liés au mobile money n'en sont qu'à leurs débuts. En juin 2020, le montant total des prêts décaissés par les prestataires de services de mobile money interrogés par la GSMA atteignait 423 millions de dollars.

59 Muhura, A. (2020), « [M-Koba: Vodacom Tanzania's Innovation to Digitise Savings Groups](#) », blog du programme Mobile for Development

60 Lopez, M. (2019), [Digital credit for mobile money providers: A guide to addressing the risks associated with digital credit services](#), GSMA Mobile Money

61 Ibid.

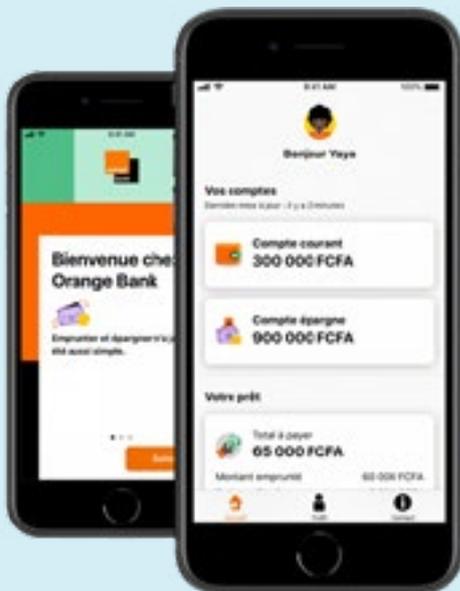
62 S'ils sont habilités ou autorisés à offrir du crédit

63 Les prêteurs sont des banques, des institutions de microfinance (IMF), des coopératives d'épargne et de crédit, etc.

Encadré 6

## Orange Bank Africa débloque des microcrédits en Afrique de l'Ouest

Suite à l'obtention de son premier agrément en tant qu'émetteur de monnaie électronique en Côte d'Ivoire en 2008, Orange a contribué au développement des paiements numériques en Afrique de l'Ouest et a réussi à se faire une place dans le secteur des services financiers. En juillet 2020, Orange Bank Africa a donné le coup d'envoi de son activité en Côte d'Ivoire, offrant des produits d'épargne et de nanocrédit simples mais attrayants par voie mobile. S'appuyant sur son affiliation à Orange Money, l'opérateur a élargi la portée et l'utilisation de ses produits en faisant appel à NSIA, un groupe ivoirien de banque et d'assurance qui détient une participation de 25 % dans Orange Bank Africa. Le reste du capital est détenu par des filiales du Groupe Orange.



Orange Bank Africa propose actuellement deux produits de premier plan : Tik Tak Loan et Tik Tak Savings. Ciblant la clientèle existante d'Orange Money en Côte d'Ivoire, l'entreprise a intégré ces produits à l'application de mobile money et au menu USSD d'Orange Money. Le service offre aux clients un parcours entièrement numérisé avec réponse en temps réel qui leur permet de faire des emprunts à partir de 9 dollars. À fin 2020, Orange Bank Africa avait décaissé plus de **467 000 prêts** d'un montant moyen de **44 dollars**. Cette nouvelle initiative d'Orange a également permis à 61 000 clients d'ouvrir un compte d'épargne directement à partir de leur compte Orange Money.

L'intersection des télécommunications et du mobile money a permis à Orange Bank Africa de s'appuyer sur les données clients relatives à l'usage et aux transactions de mobile money pour évaluer la solvabilité des emprunteurs potentiels. Ces données de notation de crédit ont permis d'améliorer la conformité KYC (respect des règles de vérification d'identité) des utilisateurs d'Orange Money. Si les avantages de ces produits bancaires incitent les clients du mobile money à partager leurs données, Orange Bank Africa en bénéficie également, car cela lui permet d'améliorer ses capacités d'identification des clients et d'analyse des risques financiers potentiels avant de leur offrir des services bancaires.

Orange Bank Africa possède un agrément bancaire de la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), ce qui lui donne la possibilité d'étendre ses services financiers à l'ensemble des États membres de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). Sous réserve de l'autorisation de la BCEAO, les prochains marchés visés par les produits bancaires d'Orange sont le Sénégal, le Mali et le Burkina Faso. En 2020, Orange Bank Africa a touché **355 000 clients** en Côte d'Ivoire. Dans le cadre de ses plans d'expansion, l'entreprise s'apprête à distribuer des services financiers dans toute l'Afrique de l'Ouest.

Tout au long de la pandémie, les autorités réglementaires du monde entier ont mis en place des mesures qui visaient à atténuer les conséquences de la COVID-19 sur l'activité des prêteurs numériques et les consommateurs. Les banques centrales des marchés du mobile money ont ainsi réduit les taux de réserves obligatoires et les exigences de liquidité applicables aux établissements de crédit afin de favoriser la distribution de crédit.<sup>64</sup> Des mesures facultatives ou obligatoires d'allègement de la dette ont également été mises en

place pour permettre aux établissements de crédit de suspendre les remboursements d'emprunt ou de restructurer les prêts accordés aux consommateurs.<sup>65</sup>

Ces mesures ont facilité l'accès au crédit numérique au moyen du mobile money. Certains prêteurs associés à des prestataires de services de mobile money ont renoncé à l'obligation de déclaration des emprunteurs défaillants qui se trouvaient en situation de détresse en conséquence directe de la COVID-19.<sup>66</sup>

64 CGAP (2020), [Microfinance in the COVID-19 Crisis: Examples of Regulatory Responses Affecting Microfinance Providers](#)

65 Zetterli, P. (2020), [Four Ways Microfinance Institutions Are Responding to COVID-19](#), CGAP

66 Muthiora, B. et al. (2020), [Mobile money recommendations to central banks in response to COVID-19](#), GSMA Mobile Money

Au Kenya, NCBA Group et Safaricom ont accordé aux clients de M-Shwari des délais supplémentaires pour le remboursement des prêts en cours pendant le confinement national. Les emprunteurs concernés n'étaient pas déclarés au Bureau de référence du crédit du Kenya et ont pu ainsi maintenir leur cote de crédit.<sup>67</sup> D'autres établissements, comme par exemple KCB Bank et Safaricom au Kenya, ont provisionné des fonds destinés à des prêts numériques pour le secteur des PME pendant la durée de la pandémie.<sup>68</sup>

À l'avenir, le secteur du crédit numérique devra s'attaquer à la fois aux faiblesses et aux opportunités révélées par la pandémie pour bâtir un système financier plus résilient. Avec l'importance croissante des opérations à distance, la collaboration entre établissements de crédit et prestataires de services de mobile money est vouée à se développer.



## Assurance mobile<sup>69</sup>

Les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) interviennent de différentes manières dans la création, la localisation et la distribution de services de micro-assurance. L'essor de la micro-assurance mobile a permis de couvrir des millions de personnes qui n'étaient pas assurées auparavant contre les chocs financiers imprévisibles et les événements catastrophiques. La collaboration entre nouveaux acteurs et acteurs traditionnels a été décisive pour ce marché, donnant naissance à une chaîne de valeur complexe et très spécialisée à laquelle participent les ORM, les grandes compagnies d'assurance internationales (en tant qu'actionnaires des prestataires de services techniques [FST] et en tant qu'assureurs), les compagnies d'assurance locales et des FST bien établis.

Bien que les fournisseurs d'assurance aient élargi leur offre pour offrir des produits de protection des revenus, d'éducation et d'assurance habitation, l'assurance vie et l'assurance santé restent les produits les plus demandés. Il existe actuellement 130 services d'assurance reposant sur la téléphonie mobile dans 28 pays. Plus de la moitié de ces services proposent une couverture d'assurance vie, d'assurance obsèques ou d'assurance santé/hospitalisation. En 2020, 43 millions de polices ont été émises, dont les deux tiers (29 millions) étaient des polices d'assurance vie ou santé.

67 NCBA (2020), [Changes on M-Shwari loans in response to COVID-19](#)

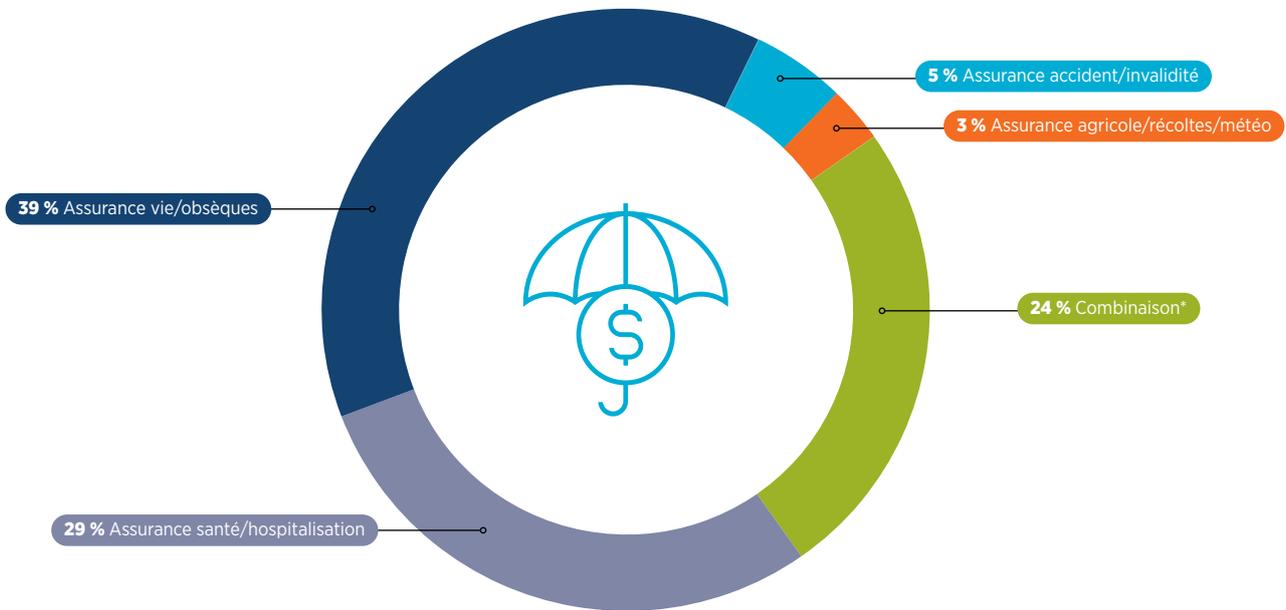
68 Telecompaper (23 mars 2020), « [KCB sets aside KES 30 bln for stimulus loans over M-Pesa](#) »

69 Les informations citées dans cette partie sont basées sur les données fournies par les prestataires de services de mobile money (Annexe E) et les FST, comprenant BIMA, Inclusivity Solutions, The Micro Insurance Company, OKO, Pula et aYo, ainsi que sur des entretiens qualitatifs avec Christina Cosma et Michelle Lowery (BIMA), Jeremy Leach (Inclusivity Solutions), Richard Leftley (The Micro Insurance Company), Simon Schwall (OKO), Kulsoom Ally (Pula), Patrick Sampao (ACRE Africa) et Kate Rinehart-Smit et Jeremy Gray (Cenfri).

Figure 21

## Ventilation par catégorie des polices d'assurance émises

Juin 2020<sup>70,71</sup>



\* 98 % des polices combinées émises se composent d'une assurance sur la vie associée à une assurance hospitalisation, santé ou accident.

Des entretiens avec des FST de premier plan font ressortir une nette augmentation de l'offre de produits allant au-delà de la couverture de base. Dans le cadre de formules groupées d'assurance santé, les FST offrent parfois des conseils de santé gratuits par le biais de télémedecins qualifiés. En plus de réduire le temps et les frais de déplacement des clients pour se rendre dans des centres médicaux, les consultations de télésanté peuvent couvrir d'autres membres de la famille, comme par exemple les enfants ou le conjoint selon la police choisie.

Suite aux restrictions imposées par les mesures de distanciation sociale, les services de télésanté liés aux produits d'assurance santé ont gagné en popularité. Bien que l'adoption de ces services soit principalement due au manque d'alternatives aux conseils médicaux pour les problèmes de santé non liés à la COVID, elle a permis d'alléger la pression sur les systèmes de santé nationaux en se substituant aux visites en personne dans les hôpitaux et les cliniques. Le produit d'assurance mHealth de BIMA au Bangladesh offre ainsi des consultations illimitées de télémedecine pour les assurés et leurs familles. En avril 2020, au plus fort des mesures de confinement au Bangladesh, l'utilisation du service de télémedecine a été multipliée par deux.

## Paiement des cotisations d'assurance au moyen du mobile money

Traditionnellement, les cotisations d'assurance mobile étaient principalement payées au moyen des unités téléphoniques, les prestataires prélevant un montant régulier sur le compte téléphonique des clients. Cette méthode a permis de développer les services d'assurance santé et de les rendre plus accessibles, tant pour les prestataires que pour les consommateurs. On observe toutefois depuis trois ans une évolution vers le paiement des cotisations au moyen du mobile money. Près de 65 % des prestataires collectent désormais les cotisations de cette manière, contre seulement 31 % en 2017 (Figure 22).<sup>72</sup> Si le prélèvement d'unités téléphoniques a fait ses preuves pour développer une base de clientèle et renforcer la notoriété et la réputation de l'enseigne, il y a plusieurs raisons pour lesquelles cette méthode n'est probablement qu'une première étape vers les paiements au moyen du mobile money.

70 Ibid.

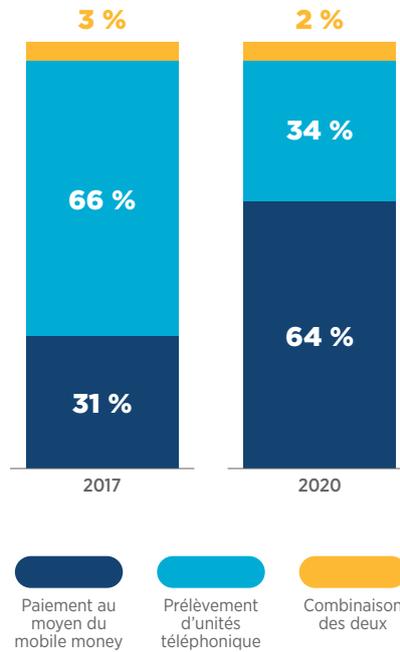
71 Les autres types d'assurance, notamment l'assurance habitation et l'assurance éducation, représentent moins d'un pour cent des polices émises.

72 Raithatha, R. et Naghavi, N. (2018), [Spotlight on mobile-enabled insurance services](#), GSMA Mobile Money



Figure 22

### Comparaison des méthodes de paiement des cotisations d'assurance



L'encaissement des primes au moyen de prélèvements sur les unités téléphoniques des clients n'est pas une solution viable à long terme pour plusieurs raisons. Premièrement, les règles des banques centrales applicables au marché de la micro-assurance refusent souvent les unités téléphoniques en tant que moyen de paiement, les classant plutôt comme une monnaie non réglementée. Deuxièmement, il existe déjà une abondance de forfaits de données et de forfaits groupés de services de base (appels, données, SMS). Les cotisations ne peuvent pas être déduites de ces forfaits et leur achat réduit le besoin d'unités téléphoniques supplémentaires pour couvrir des prélèvements réguliers. Les achats de données et d'unités téléphoniques sont également assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ce qui réduit d'autant les cotisations potentiellement encaissées

par l'assureur et l'ORM et donc les frais pour les consommateurs. Dans le cas par exemple d'un taux de 20 %, le consommateur qui paie 1 dollar ne recevrait qu'une couverture correspondant à 0,80 dollar. Le fait de changer le comportement des clients pour qu'ils paient leurs cotisations par le biais de leur compte de mobile money et de les encourager à conserver un solde positif représente par conséquent un défi majeur pour favoriser la transition des unités téléphoniques vers le mobile money.

Bien que les encaissements de cotisations d'assurance aient diminué pendant la pandémie de COVID-19, la demande de services d'assurance mobile devrait augmenter avec la reprise de l'activité économique.



## Encadré 7

### L'innovation numérique dans le secteur de l'assurance agricole<sup>73</sup>

Au cours des dernières années, l'assurance indicielle a évolué car les petits exploitants agricoles avaient du mal à accéder à l'assurance traditionnelle basée sur l'indemnisation. En suivant des approches numériques plus innovantes, les nouveaux services d'assurance indicielle offrent aux agriculteurs un moyen abordable et accessible de gérer les risques agricoles. Contrairement à l'assurance basée sur l'indemnisation, qui verse une indemnité basée sur des pertes effectives, l'assurance indicielle repose sur un indice prédéterminé. Ces indices sont définis avant la période de plantation et permettent de mesurer les écarts par rapport aux niveaux habituels de paramètres communs, tels que les précipitations, la température, le rendement des cultures et la mortalité du bétail. Les agriculteurs peuvent acheter des polices basées sur un indice corrélé à un événement spécifique, comme les précipitations, la sécheresse ou les pertes de rendement, pour une certaine période et dans une zone définie. Les versements d'assurance sont effectués automatiquement lorsque l'indice est inférieur ou supérieur à un niveau prédéterminé.

Le mobile money a contribué à la numérisation et à la diffusion des services d'assurance indicielle, en permettant aux agriculteurs de payer leurs cotisations et de recevoir le versement de leurs indemnités au moyen de leur compte de mobile money. La société d'assurance OKO s'est ainsi appuyée sur le mobile money pour intégrer son service au menu USSD d'Orange Mali, offrant ainsi aux clients un parcours numérique simplifié. OKO fait également intervenir des agents de mobile money lors de réunions communautaires pour sensibiliser les clients, les former et les aider à ouvrir des comptes et à faire des opérations. L'utilisation du mobile money pour la distribution de services d'assurance permet de réduire les coûts d'exploitation et d'élargir la couverture des produits d'assurance tout en permettant aux fournisseurs d'assurance indicielle de s'éloigner de la vente en direct au sein des coopératives ou des communautés.

73 Raithatha, R. et Priebe, J. (2020), [Agricultural insurance for smallholder farmers: Digital innovations for scale](#), programme AgriTech de la GSMA



## Le mobile money en 2020 et au-delà

# Relever les défis socio-économiques de la COVID-19

**Si la COVID-19 nous a tous affectés, elle ne l'a pas fait de manière égale. La pandémie a exacerbé les disparités et les difficultés financières des populations vulnérables, qu'il s'agisse des personnes touchées par la crise ou de celles qui vivent hors réseau au sein de communautés pauvres et isolées. Que ce soit pour les femmes qui ne disposent pas d'un téléphone portable ou d'un compte bancaire ou pour les petits agriculteurs qui n'ont pas d'épargne ou de garantie pour obtenir un prêt, la COVID-19 a engendré et amplifié un large éventail de défis socio-économiques.**

Il a rapidement été évident que le mobile money pouvait avoir un rôle majeur à jouer pour maintenir le contact entre les personnes, leur permettre de recevoir un soutien financier vital et leur offrir un moyen sûr et sans contact de régler leurs achats de produits et services de première nécessité. Ce chapitre met en

avant les prestataires de services de mobile money, les organisations humanitaires, les organismes publics et les entrepreneurs qui se sont retrouvés projetés dans une nouvelle réalité et se sont adaptés en proposant des solutions de mobile money qui ont de fortes chances de perdurer.

## S'adapter à une nouvelle réalité et redéfinir l'aide humanitaire

La pandémie de COVID-19 a amplifié le besoin d'aide humanitaire au niveau mondial en exacerbant les crises existantes et en en créant de nouvelles. Le Programme alimentaire mondial (PAM) prévoyait ainsi l'an dernier que 130 millions de personnes supplémentaires risquaient d'être menacées de famine d'ici la fin de l'année 2020,<sup>74</sup> tandis que l'UNICEF prévenait que la réaffectation des ressources sanitaires vers la réponse à l'épidémie de COVID-19 risquait d'entraîner 1,2 million de décès supplémentaires chez les enfants de moins de cinq ans en l'espace de à peine six mois.<sup>75</sup> La pandémie a

fait passer le nombre prévisionnel de personnes ayant besoin d'une protection et d'une aide humanitaires à 235 millions pour 2021, soit une augmentation de 40 % par rapport aux niveaux d'avant la pandémie.<sup>76</sup> La COVID-19 a brouillé la ligne de démarcation déjà floue entre l'aide humanitaire et l'aide plus générale au développement. Confrontées à des besoins croissants et des ressources en baisse,<sup>77</sup> les organisations humanitaires devront en faire davantage avec des moyens réduits.

74 Programme alimentaire mondial (21 avril 2020), [WFP Chief warns of hunger pandemic as COVID-19 spreads \(Statement to UN Security Council\)](#), communiqué de presse

75 Robertson et al. (2020), [Early estimates of the indirect effects of the COVID-19 pandemic on maternal and child mortality in low-income and middle-income countries: a modelling study](#)

76 UN OCHA (1er décembre 2020), Aperçu humanitaire mondial 2021 : <https://gho.unocha.org/fr/aperçu-mensuel/aperçu-humanitaire-mondial-mise-à-jour-de-janvier>

77 Les projections montrent que les répercussions économiques de la pandémie de COVID-19 pourraient faire basculer un demi-milliard de personnes dans la pauvreté dans les pays à faible revenu et risquent de provoquer la première augmentation de la pauvreté mondiale depuis 1990. Parallèlement, une forte contraction des sources de financement extérieures, telles que l'aide publique au développement (APD) et les envois de fonds mondiaux, augmentera probablement aussi le nombre de personnes ayant besoin d'une aide humanitaire.



## Accélérer la transition de l'aide en nature vers les transferts mobiles

En 2019, les organisations humanitaires ont distribué 5,6 milliards de dollars d'aide sous forme de transferts monétaires destinés aux personnes touchées par des crises humanitaires. Cette modalité de réponse a doublé au cours des deux dernières années et représente désormais 18 % de l'aide humanitaire internationale (AHI), contre 11 % en 2016.<sup>78</sup> Ces chiffres ont probablement augmenté de façon significative suite à l'impact de la COVID-19 et des premières réponses à la pandémie qui se sont très largement appuyées sur les transferts monétaires.<sup>79</sup>

La croissance de ces programmes de transferts monétaires, associée à la nécessité d'atténuer l'impact du virus, a suscité un intérêt accru pour la distribution de l'aide au moyen des canaux mobiles et numériques sans contact. Ces canaux permettent d'améliorer la

rapidité, l'efficacité, la responsabilité et la transparence de la distribution de l'aide humanitaire, et plus particulièrement de l'aide en espèces ou sous forme de bons d'achat (transferts monétaires).

Pour tirer parti de ces avantages, le secteur humanitaire s'efforce de mettre en place des paiements humanitaires numériques, conformément aux engagements du « Grand Bargain » qui visent à développer l'utilisation et la coordination des programmes de transferts monétaires au sein de la réponse humanitaire.<sup>80</sup> La taille et l'omniprésence des réseaux mobiles ont fait de la téléphonie mobile un canal de distribution numérique très attrayant pour de nombreuses formes d'aide humanitaire et la COVID-19 a accéléré l'utilisation du mobile money dans le cadre des programmes de transferts monétaires.<sup>81</sup>

78 Jodar, J., et al. (23 juillet 2020), [The State of the World's Cash 2020](#), CaLP

79 Holt, C. (11 juin 2020), « [Opinion: COVID-19 – it's time to take cash to the next level](#) », Devex

80 Le Grand Bargain est un accord particulier entre certains des plus principaux donateurs et acteurs humanitaires mondiaux, qui se sont engagés à mettre davantage de ressources entre les mains des personnes dans le besoin, et à rendre l'action humanitaire plus efficace et efficiente. Voir : <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>

81 Hamilton, Z. (2021), [COVID-19 and digital humanitarianism: Trends, risks and the path forward](#), GSMA

## Encadré 8

## Le mobile money dans les contextes humanitaires

Le PAM a considérablement augmenté son usage des transferts monétaires pendant la pandémie de COVID-19, en optant pour le mobile money comme moyen de paiement dans les contextes qui le justifiaient. La part des transferts monétaires distribués au moyen du mobile money a quasiment triplé, passant de 3,8 % du montant total distribué en 2019 à 8,9 % en 2020, ce qui correspond à 192 millions de dollars à fin décembre. Les programmes de transferts monétaires du PAM ont concerné 67 pays en 2020, dont 25 qui utilisaient le mobile money. Le HCR a également mis en place des programmes de transferts numériques dans 47 pays, dont un tiers utilisent des services de mobile money. Ces programmes privilégient des partenariats locaux pour aider les réfugiés à s'installer et à participer activement à l'économie locale au fil du temps.<sup>82</sup>

Dans notre rapport *Le point sur le secteur* de 2018, l'Éthiopie était présentée comme l'un des « géants endormis » du mobile money en Afrique.<sup>83</sup> On observe depuis cette date une augmentation régulière de l'utilisation des services de mobile money pour

le décaissement des transferts monétaires. Le « programme de filet de sécurité productif » (PSNP pour *Productive Safety Net Programme* en anglais) du gouvernement, qui vise à réduire la vulnérabilité des ménages, à améliorer la résistance aux chocs financiers et à promouvoir des communautés durables dans les zones de sécurité alimentaire de l'Éthiopie rurale, utilise le mobile money comme mécanisme de décaissement.<sup>84</sup> Dans près de 40 % des districts où le PSNP est actif, 150 millions de dollars ont été distribués de cette manière et un million de ménages ont désormais accès à un compte de mobile money (en date de janvier 2020).<sup>85</sup> Les deux principaux prestataires de service de mobile money en Éthiopie - HelloCash et M-BIRR - se sont associés à différents organismes publics et humanitaires pour assurer le traitement des transferts monétaires dans l'ensemble du pays. Les versements effectués à ce titre ont été déposés sur plus d'un million de comptes de mobile money M-BIRR en 2020, dont 44 % étaient détenus par des femmes.<sup>86</sup>

### Aperçu des organisations humanitaires partenaires de M-BIRR :



### Aperçu des organisations humanitaires partenaires de HelloCash :



En 2019, le programme Mobile for Humanitarian de la GSMA, financé par le Foreign, Commonwealth & Development Office (FCDO) du Royaume-Uni, a collaboré avec l'American Refugee Committee (ARC) au Rwanda pour dispenser une formation à plus de 800 agents de mobile money de MTN Rwanda (MoMo) sur le code de conduite et de protection humanitaire de la GSMA.<sup>87</sup>

Dans le cadre de cette formation, les agents MoMo de l'ensemble du pays ont non seulement appris

à respecter des normes de protection, mais ont également acquis de nouvelles compétences pour aider les clients à tirer le meilleur parti de leur service de mobile money. Cela passe notamment par une éducation active des clients concernant l'enregistrement et les différents cas d'utilisation possibles. Ce programme de formation est actuellement reproduit en Ouganda avec un contenu supplémentaire et des composantes numériques.

82 GSMA (2021), [Humanitarian cash and voucher assistance programmes in Ethiopia: Context analysis and capability assessment of the mobile money ecosystem](#)

83 GSMA. (2019), [State of the Industry Report on Mobile Money 2019](#)

84 Le HCR donne la priorité au mobile money dans les programmes d'aide financière aux réfugiés : <https://mobileidworld.com/unhcr-prioritizes-mobile-money-financial-aid-programs-refugees-010606/>

85 GSMA (2020), [The Use of Mobile Money for Humanitarian Cash Programming in Ethiopia](#)

86 Ibid.

87 GSMA Mobile for Humanitarian Innovation (1er octobre 2019), « [Mobile money agent training on the humanitarian code of conduct](#) », blog du programme Mobile for Development



## Maintenir l'élan

Les premières prédictions selon lesquelles la COVID-19 provoquerait un changement radical dans l'utilisation des technologies numériques dans les contextes humanitaires ne se sont pas concrétisées. Au contraire, les données actuelles montrent que les outils les plus efficaces sont ceux qui ont déjà fait leur preuve à grande échelle pour la distribution de l'aide monétaire aux populations en détresse, au premier rang desquels figure le mobile money.<sup>88</sup> Alors que le secteur humanitaire s'adapte au monde de l'après-COVID, dans le cadre par exemple du recours au mobile money pour les programmes de transferts monétaires, il est indispensable de respecter les principes humanitaires de base, dont notamment « ne pas porter préjudice » et « ne pas créer de laissés-pour-compte ». Le pic de la demande d'intégration de solutions qui minimisent les contacts humains est désormais passé et l'attention doit maintenant se tourner vers l'intégration des leçons de la pandémie dans les programmes existants et nouveaux.

En août 2020, les programmes Mobile for Humanitarian Innovation et Mobile Money de la GSMA sont venus élargir le partenariat de la GSMA avec le PAM en vue d'améliorer leurs programmes de transferts monétaires en faveur des personnes touchées par des crises. Le PAM est désormais en mesure d'accéder et de bénéficier des initiatives du secteur du mobile money, comme par exemple le programme de certification du mobile money et le programme de normalisation des API de mobile money de la GSMA.

## Améliorer l'accès aux services collectifs de base



Les efforts déployés au niveau mondial pour réaliser l'ODD 6 (eau potable et assainissement) et l'ODD 7 (énergie propre et abordable) permettront à des milliards de personnes d'avoir accès à des services collectifs de base. Grâce au mobile money, ces objectifs peuvent être atteints conjointement avec l'amélioration de l'inclusion financière et l'adoption d'autres services mobiles.

En 2020, le paiement numérique des services collectifs était possible dans 75 % des pays du monde.<sup>89</sup> Il constitue par conséquent une passerelle supplémentaire vers une plus grande inclusion financière. Les services collectifs de base permettent

de renforcer la confiance des consommateurs à l'égard du mobile money, car ces services sont essentiels à la vie quotidienne et nécessitent des paiements réguliers. Le mobile money a également joué un rôle déterminant dans le développement de solutions hors réseau innovantes, comme par exemple les systèmes à prépaiement (PAYG) qui permettent de fournir une énergie propre et abordable aux personnes non connectées aux réseaux électriques. Les résultats de notre enquête 2020 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que pour l'ensemble des prestataires, le paiement des factures de services collectifs (électricité ou eau par exemple) représente en moyenne 50 % des paiements de factures réalisés au moyen du mobile money.

<sup>88</sup> Bryant, J., et al. (2020), Bridging humanitarian digital divides during COVID-19, ODI Humanitarian Policy Group

<sup>89</sup> Nations unies (2020) Enquête sur l'administration en ligne des Affaires économiques et sociales de l'ONU : [Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development](#)

## Pendant la pandémie de COVID-19, les entreprises de services collectifs ont fait preuve de souplesse tandis que les prestataires de services de mobile money ont réduit le besoin de paiements en personne

Les services d'eau, d'assainissement et d'hygiène constituent l'une des premières lignes de défense pour endiguer la propagation de la COVID-19. Cependant, 2,2 milliards de personnes restent privées d'accès à une eau potable gérée de façon sûre et deux milliards restent privées d'accès à des installations sanitaires de base.<sup>90</sup> Au plus fort de la pandémie, de nombreux pays ont suspendu le paiement des factures de distribution d'eau et d'énergie en tant qu'aspect essentiel des politiques de soutien économique.<sup>91</sup>

La pandémie a influencé les tendances de paiement des factures de services collectifs de deux manières. D'une part, les préoccupations de santé publique relatives aux paiements en personne ont amené un nombre plus important d'émetteurs de factures à ouvrir des comptes tandis que les consommateurs ont été plus nombreux à effectuer des paiements numériques, au moyen notamment du mobile money.

Les prestataires de services de mobile money sont en effet particulièrement bien placés pour développer les paiements sans contact, que ce soit dans le secteur des services collectifs connectés au réseau ou dans le secteur des services hors réseau.

D'autre part, l'impact économique de la pandémie et la réponse politique générale ont entraîné une baisse des factures de services collectifs sur de nombreux marchés. Ces deux tendances ont des effets contraires. À court terme, l'impact économique de la COVID-19 réduit le montant des transactions liées au paiement de factures. À moyen et long terme, il est probable qu'elle a jeté les bases d'une utilisation plus large du mobile money par les entreprises de services collectifs et leurs clients pour le paiement des factures. Au moment de notre enquête, 46 % des prestataires de services de mobile money déclaraient que la COVID-19 avait augmenté la demande de paiement de factures.

## Le mobile money contribue au développement du secteur PAYG

Si le mobile money a été un élément clé du développement des solutions hors réseau, les prestataires de services de mobile money, et notamment les ORM, peuvent tirer une valeur importante de leur association avec les utilisateurs de l'énergie solaire à prépaiement (ou PAYG, de l'anglais « pay as you go »), car ceux-ci deviennent des clients à plus forte valeur ajoutée.

Notre enquête 2020 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde contenait pour la première fois des questions sur l'importance des paiements d'énergie solaire PAYG en pourcentage du montant total des paiements de factures. Pour les opérateurs qui ont fourni des données,<sup>92</sup> le paiement des factures solaires PAYG représente 12 % du montant total des paiements de facture. Pour certains services de premier plan, cette activité représente presque un tiers du montant total des paiements de factures, ce qui fait ressortir toute son importance pour le secteur du mobile money et le service apporté aux communautés à faibles revenus qui ne sont pas connectées au réseau national.

Sur les six premiers mois de 2020, trois millions d'installations solaires à prépaiement ont été vendues dans le monde.<sup>93</sup> Cependant, comme pour les sociétés de services collectifs, la COVID-19 a eu une incidence majeure sur le secteur de l'énergie solaire PAYG. En glissement annuel, les ventes des six premiers six mois de 2020 s'inscrivent en baisse de 26 % à l'échelon mondial. Les perspectives de l'énergie solaire PAYG restent malgré tout favorables et les investissements ont continué d'augmenter dans le secteur.<sup>94</sup> Tout au long de la pandémie, les taux de remboursement des clients sont restés élevés, même si certains indiquaient que les paiements étaient devenus plus difficiles dans le contexte des répercussions économiques de la COVID-19 sur le budget des ménages.<sup>95</sup> Face à cette situation, de nombreuses entreprises d'énergie solaire à prépaiement ont mis en place des fonds d'allègement des paiements.<sup>96</sup>

Les perspectives à long terme du secteur sont prometteuses. Beaucoup de fournisseurs de solutions solaires PAYG sont en train de se diversifier dans les actifs productifs et proposent une gamme plus large de biens de consommation. Ces efforts contribueront à faire de ces entreprises des partenaires solides du secteur du mobile money dans les années à venir.

90 Données WASH : <https://washdata.org/data>

91 UNICEF (mai 2020), [Water, Sanitation and Hygiene \(WASH\) COVID-19 Response from Governments, Regulators and Utilities](#) ; Energy (juin 2020); McCarthy Akrofi, M. et Hammond Antwi, S. (octobre 2020), « [COVID-19 energy sector responses in Africa: A review of preliminary government interventions](#) », Energy Research & Social Science, 68

92 Dix prestataires de services de mobile money sur 105 ont communiqué des données sur le montant des paiements de factures de systèmes solaires PAYG.

93 GOGLA (2020), [Global Off-Grid Solar Market Report: Semi-Annual Sales and Impact Data](#)

94 GOGLA (9 octobre 2020), [Committed investors keep the funds flowing for off-grid solar](#)

95 60 Decibels (n.d.), « [Listening in the time of COVID-19](#) »

96 Business Daily (22 octobre 2020), « [Solar firm d.light settles Sh100 million loans for Covid-hit customers](#) »



## La valeur des solutions solaires à usage prépayé pour les opérateurs de téléphonie mobile

Le programme *Mobile for Development Utilities* de la GSMA, financé par le FCDO britannique, a récemment réalisé une étude<sup>97</sup> multi-pays et multi-opérateurs<sup>98</sup> qui examinait l'impact de l'adoption des solutions solaires à usage prépayé sur l'usage des services mobiles par les clients des ORM.

Pour isoler cet impact, les clients concernés ont été comparés à un groupe de contrôle composé de clients des ORM ayant un profil similaire. Pour chaque

abonné, les données étudiées couvraient une période de douze mois : six mois avant le début de l'utilisation du système solaire et six mois après qu'ils aient commencé à l'utiliser. Les données ont été recueillies auprès des ORM afin d'analyser la fréquence des paiements mobiles, l'usage de la téléphonie mobile et les revenus des ORM.

97 Snel, N. (2020), [La valeur des solutions solaires à usage prépayé pour les opérateurs de téléphonie mobile](#), GSMA

98 Les données ont été recueillies auprès de plusieurs ORM en Afrique de l'Ouest (Bénin et Côte d'Ivoire), en Afrique de l'Est (Rwanda et Ouganda) et en Afrique australe (Zambie).



Encadré 9

# VALEUR DES SOLUTIONS "PAY-AS-YOU-GO (PAYG) SOLAR" POUR LES OPÉRATEURS MOBILES



Groupe PAYG

↑ **76 %**

Groupe de contrôle

↑ **27 %**

Augmentation de l'utilisation du mobile money chez les clients PAYG de l'Ouganda après adoption des services d'énergie solaire à usage prépayé.

Cette augmentation de l'utilisation dépasse le cadre des paiements liés au solaire et concerne tous les types d'opération en Ouganda.

Dépôts d'espèces

Paiements marchands

↑ **97 %**

↑ **57 %**

Transferts de personne à personne (P2P)

↑ **64 %**



31 % des clients PAYG ont ouvert ou réactivé un compte de mobile money pour utiliser des services solaires en Zambie.



Groupe PAYG

↑ **31 %**

Groupe de contrôle

↑ **9 %**

Augmentation du taux de pénétration de l'internet mobile chez les utilisateurs PAYG de la Côte d'Ivoire.



Groupe PAYG

↑ **9 %**

Groupe de contrôle

↑ **1 %**

Augmentation globale du revenu moyen par utilisateur chez les clients PAYG du Bénin.

Diversification des revenus générés par les clients PAYG au Bénin : légère augmentation sur les services téléphoniques et SMS, croissance nettement supérieure sur les données et le mobile money.

Appels et SMS

Données

↑ **4 %**

↑ **20 %**

Mobile money

↑ **21 %**



# Élargir l'accès des femmes aux services financiers



Pour les habitantes des pays à revenu faible et intermédiaire (PRFI), le mobile money offre la possibilité d'améliorer l'inclusion financière et de combler l'écart entre hommes et femmes en matière d'accès aux services financiers. Globalement sur ces marchés, les femmes sont encore 33 % moins susceptibles que les hommes de posséder un compte de mobile money.<sup>99</sup> Il existe plusieurs explications à cet écart, dont notamment le manque de connaissance du mobile money, la possession moins répandue d'un téléphone portable et le niveau plus bas d'alphabétisation et de compétences numériques et financières chez les femmes. Il est indispensable de combler cet écart pour réaliser l'**ODD 5** (égalité entre les sexes) et il faudra pour cela des efforts concertés de la part du secteur de la téléphonie mobile, des responsables politiques, de la communauté du développement et d'autres parties prenantes.

Pour les prestataires de services de mobile money, l'accès à des données de qualité ventilées en fonction du genre des clients représente une première étape importante pour élaborer des stratégies et des initiatives permettant d'atteindre la clientèle féminine. Les données de notre enquête révèlent que 59 % des prestataires suivent la ventilation par sexe de leur clientèle des services de mobile money, au moyen principalement des renseignements liés aux cartes SIM ou aux formalités d'identification des clients (KYC) du mobile money. Malheureusement, ces données ne sont pas toujours existantes, fiables ou complètes. Il y a plusieurs raisons à cela, notamment le fait que les cartes SIM utilisées par les femmes sont souvent enregistrées au nom de membres masculins de leur famille.

Pour combler ces lacunes statistiques, la GSMA est en train d'actualiser son outil d'analyse et d'identification du genre (GAIT), avec le soutien financier du FCDO

britannique, de l'Agence suédoise de coopération internationale au développement (Asdi) et de la Fondation Bill & Melinda Gates.<sup>100</sup> S'appuyant sur l'apprentissage automatique et l'analyse des habitudes de consommation de la téléphonie mobile, le nouveau GAIT permettra aux opérateurs mobiles et aux prestataires de services de mobile money d'identifier le genre de leurs clients avec davantage de précision. Il comprendra également une plateforme conviviale offrant un large éventail de représentations graphiques personnalisés sur les habitudes d'utilisation de la téléphonie mobile et du mobile money en fonction du sexe. Ces améliorations permettront d'obtenir un éventail complet d'informations utiles permettant de mieux cibler la clientèle féminine existante et potentielle.

S'il est clair que des données de qualité ventilées par sexe sont précieuses pour évaluer le potentiel et les retombées de la clientèle féminine, l'absence de données fiables ne doit pas empêcher les prestataires de passer à l'action.<sup>101</sup> Plusieurs opérateurs de téléphonie mobile se sont déjà fixés des objectifs ambitieux et sont à l'origine d'initiatives visant la clientèle féminine dans le cadre de l'initiative « *Connected Women Commitment* » de la GSMA financée par le FCDO britannique et l'Asdi.<sup>102</sup> Depuis 2016, 26 opérateurs d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine se sont ainsi formellement engagés à réduire les écarts entre hommes et femmes au sein de leur clientèle de mobile money.<sup>103</sup> Les efforts visant à améliorer l'inclusion financière des femmes passent par le recrutement d'agents et de commerçants de sexe féminin, la création de produits d'épargne et de crédit adaptés aux besoins des femmes, la refonte des applications de mobile money pour attirer les femmes comme les hommes et la sensibilisation des groupements agricoles féminins aux avantages du mobile money pour les paiements.

99 Delaporte, A. et Naghavi, N. (2019), « [The promise of mobile money for further advancing women's financial inclusion](#) », blog du programme Mobile for Development

100 GSMA (2018), [The GSMA's Gender Analysis and Identification Toolkit \(GAIT\)](#)

101 Lindsey, D. (2020), [Reaching 50 Million Women with Mobile: A Practical Guide](#), GSMA Connected Women

102 GSMA (n.d.), [Connected Women Commitment Partners](#), GSMA Connected Women

103 Ces 26 opérateurs sont Airtel-Tigo Ghana, Airtel-Tigo Rwanda, Dialog Sri Lanka, Econet Leo Burundi, Econet Wireless Zimbabwe, Grameenphone Ltd (Bangladesh), JazzCash (Pakistan), Mobitel (Pvt) Ltd (Sri Lanka), MobileMoney Limited (filiale de MTN Ghana), Ooredoo Maldives, Orange Côte d'Ivoire, Orange Finances Mobiles Sénégal (OFMS), Orange Mali, Safaricom PLC (Kenya), Telenor Pakistan, Tigo Tchad, Tigo Honduras, Tigo Tanzanie, Tigo Paraguay, Tigo Sénégal, Smart Ouganda, Vodacom Congo (République démocratique du Congo), Vodacom Tanzania PLC, Vodafone Idea Ltd (Inde), Wave Money (Myanmar) et Zantel Tanzanie.

Au Ghana, MTN Mobile Money a pris l'engagement dans le cadre du programme « Connected Women » de porter à 40 % d'ici 2023 le pourcentage de femmes clientes de son service de paiements marchands MoMo Pay. Pour ce faire, l'opérateur fait la promotion de MoMo Pay sur les marchés de plein air du pays, qui sont le moteur du commerce et des affaires dans de nombreuses villes, et où les femmes représentent la majorité des vendeurs et des clients.<sup>104</sup> Par rapport aux transferts de mobile money habituels entre personnes (P2P), MoMoPay offre des frais moins élevés et un processus simplifié. Les recherches de la GSMA montrent que l'adoption de MoMo Pay est suivie d'une augmentation de la fréquence et du montant des transactions de mobile money des clients, lesquels

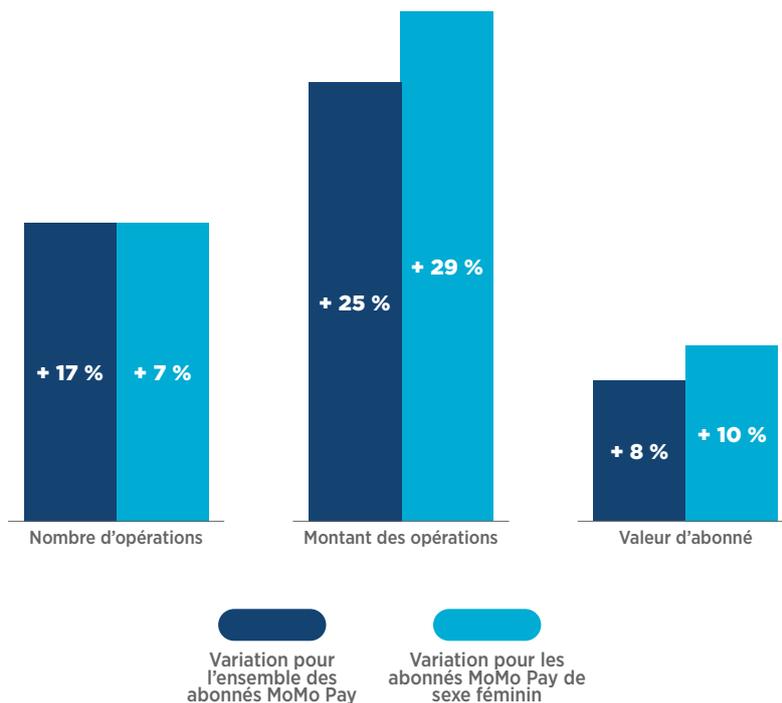
sont plus susceptibles de rester des utilisateurs actifs (augmentation de la « valeur d'abonné »), notamment chez les femmes (Figure 23).<sup>105</sup> MoMo Pay favorise également l'autonomisation des femmes microentrepreneurs grâce à la numérisation de leurs transactions, ce qui se traduit par une plus grande inclusion financière.

Les initiatives de ce genre sont cruciales pour combler l'écart entre hommes et femmes en matière de mobile money dans les PRFI, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19 qui risque d'avoir un impact disproportionné sur l'accès aux services financiers et leur utilisation par les femmes.

Figure 23

### Évolution du comportement transactionnel des utilisateurs de MoMo Pay six mois après l'adoption du service

Par rapport à la croissance de la base de clientèle totale



Source : Données transactionnelles de MobileMoney Ltd (une filiale de MTN Ghana), janvier 2017-décembre 2018

104 Scheiterle, L. et Birner, R. (2018), [Gender, knowledge and power: A case study of Market Queens in Ghana](#)

105 Rowntree, O. (2019), [MTN MoMo Pay Merchant Payments: Expanding Female Mobile Money Usage in Ghana](#), GSMA Connected Women



## Portrait

**Dzifa****Utilisatrice de MoMo Pay**

Dzifa est une jeune femme de 28 ans qui habite à Accra. Elle a commencé à utiliser MTN Mobile Money pendant ses études, parce que c'était un moyen pratique de recevoir un soutien financier de sa famille. Un commerçant lui a parlé de MoMo Pay quand elle faisait ses courses et elle a décidé d'essayer le service. Elle pense que MoMo Pay est plus sûr que les transactions P2P habituelles. Elle pense aussi que MoMo Pay est plus sûr et plus efficace pour les commerçants.

Dzifa fait maintenant la promotion de MoMo Pay auprès de ses amis qui font leurs achats sur les marchés de plain air. Elle utilise plus souvent le mobile money à cause de MoMo Pay et explique que c'est plus pratique et plus rapide que l'argent liquide, surtout pour les transactions de montant plus important. Cette expérience l'a rendue plus curieuse à l'égard de MTN Mobile Money et elle teste maintenant d'autres services de la plateforme MTN, comme par exemple Y'ello Save.

**« Je pense qu'avec MoMo Pay, c'est difficile pour quelqu'un de pirater votre compte. Par exemple, quand j'ai saisi l'identifiant commerçant pendant la transaction, j'ai fait une erreur de chiffre et toute la transaction a été annulée. Sur un compte d'abonné normal, elle aurait fini sur le compte de quelqu'un d'autre. »**

**« J'ai d'abord déposé 20 cedis sur leur compte Y'ello Save pour voir comment ça marchait. Au bout d'un moment, j'ai transféré l'argent sur mon compte bancaire. Je voulais aussi savoir comment ça fonctionnait pour leur prêt. Donc, je fais juste ça pour voir comment leurs services fonctionnent. »**



## Stimuler l'inclusion financière des petits exploitants agricoles au moyen d'outils destinés à l'agriculture

Les services financiers sont essentiels pour améliorer la productivité des petits exploitants agricoles, augmenter leurs revenus et renforcer leur résilience face aux changements climatiques. Les besoins financiers des agriculteurs ne se limitent pas à l'accès aux comptes bancaires et à leur utilisation. Des services financiers connexes adaptés, en matière par exemple d'épargne, de crédit ou d'assurance, sont indispensables pour leur permettre d'investir dans leurs exploitations et d'améliorer leurs moyens de subsistance. Cependant, il leur manque souvent les garanties et les antécédents financiers nécessaires pour accéder aux services financiers formels tels que les prêts agricoles. Les produits d'épargne spécialement conçus pour certaines activités agricoles (portemonnaie mobile par exemple) ou les assurances agricoles ne sont pas encore très répandus.

Le principal déficit de financement pour les petits exploitants agricoles porte sur le capital destiné aux besoins agricoles à long terme. S'il existe de nombreux outils de financement à court terme pour les intrants agricoles (semences ou engrais par exemple), les agriculteurs ont également besoin de financements à long terme pour investir dans leurs exploitations (machines ou systèmes d'irrigation par exemple) et augmenter ainsi leurs rendements et leur productivité. En Afrique, les établissements financiers formels ne couvrent que 1 % des besoins de financement agricole à long terme des petits exploitants, les besoins non satisfaits s'élevant à environ 90 milliards de dollars.<sup>106</sup>

<sup>106</sup> Rural and Agricultural Finance Learning Lab de la Fondation Mastercard et ISF Advisors (2019), [Pathways to Prosperity: 2019 Rural and Agricultural Finance State of the Sector Report](#)



Les petits exploitants agricoles produisent jusqu'à 70 % des aliments consommés dans le monde,<sup>107</sup> et c'est sur le « dernier kilomètre agricole » que les services financiers numériques agricoles (SFNA) sont susceptibles de les connecter aux marchés locaux et internationaux. Grâce au mobile money, les services financiers numériques agricoles (par exemple, les paiements numérisés) permettent aux entreprises agroalimentaires de payer les petits exploitants agricoles pour leurs récoltes. Ces transactions permettent à leur tour de générer des données transactionnelles essentielles et des empreintes numériques qui permettent aux petits exploitants agricoles d'accéder aux services financiers et aux institutions financières d'évaluer leur solvabilité.

La numérisation des chaînes de valeur agricoles passe par des partenariats effectifs entre les organisations du secteur agricole (coopératives et entreprises agroalimentaires) et les prestataires de services de mobile money pour les paiements numériques et autres SFNA. La numérisation va des données transactionnelles liées à la vente des récoltes jusqu'aux volumes considérables de données générées par les entreprises « agritech », telles que les données d'achat des récoltes et celles enregistrées au niveau des agriculteurs et des exploitations agricoles. Les entreprises agritechs qui fournissent des outils numériques destinés aux agriculteurs et aux autres acteurs de la chaîne de valeur sur le dernier kilomètre jouent un rôle de plus en plus important dans ces partenariats en vue de favoriser des solutions holistiques et d'intégrer le mobile money à leurs services.

Encadré 10

## Le fonds d'innovation de la GSMA pour la numérisation des chaînes de valeur agricoles<sup>108</sup>

Lancé en 2019 avec le soutien financier du FCDO britannique, le Fonds d'innovation pour la numérisation des chaînes de valeur agricoles de la GSMA vise à encourager le développement de solutions numériques destinées au « dernier kilomètre agricole » et à améliorer l'inclusion financière, les moyens de subsistance et la résilience climatique des petits exploitants agricoles. Le fonds s'adresse aux prestataires de services de mobile money qui souhaitent lancer ou développer des services B2B2C (business-to-business-to-consumer) qui numérisent l'approvisionnement du dernier kilomètre (catégorie « mobile money »). Il cible également les entreprises d'agritech (catégorie « données ») qui disposent déjà de solutions commerciales de numérisation du dernier kilomètre pour créer un modèle de production de données numériques concernant les agriculteurs et les rendre accessibles aux prestataires de services financiers.

Le Fonds d'innovation a distribué sept subventions d'un montant maximal de 220 000 £ par projet en 2020 dans le cadre d'un processus de sélection concurrentiel. Grâce à des financements de contrepartie à hauteur

de 100 %, chaque projet a ainsi reçu un montant total pouvant aller jusqu'à 440 000 £. En plus de son soutien financier, la GSMA apporte une aide en nature et des services de conseil pour aider à l'élaboration des prévisionnels d'activité et à la mise en œuvre des services dans le cadre d'études de marché, de méthodes de conception centrée sur l'utilisateur, de veille économique et de tests utilisateurs organisées avec des agriculteurs et des entreprises agricoles.

Les sept organisations sélectionnées comprennent cinq prestataires de services de mobile money et deux entreprises agritech. Les lauréats de la catégorie « mobile money » sont **MTN Mobile Money** (Ghana), **MTN** (Rwanda), **Vodacom** (Tanzanie), **Dialog Axiata** (Sri Lanka) et **Jazz** (Pakistan). Dans la catégorie des projets axés sur les données, les lauréats sont les sociétés agroalimentaires **AgroMall** au Nigeria et **Koltiva** en Indonésie. Chacune de ces sept organisations a mis en place des partenariats avec des entreprises agroalimentaires et des prestataires de services financiers locaux afin d'innover dans le domaine des SFNA.

Catégorie « Mobile money » :



Catégorie « Données » :



107 ETC Group (2017), *Who Will Feed Us? The Industrial Food Chain vs. the Peasant Food Web*, 3e édition

108 Ibid



Les prestataires de services de mobile money sont de plus en plus nombreux à proposer des solutions professionnelles destinées au secteur agricole qui permettent des paiements sécurisés, traçables et rapides en faveur des agriculteurs. En 2020, 34 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde ont déclaré avoir des partenariats avec des entreprises du secteur agricole, comprenant des entreprises agroalimentaires, des coopératives, des entreprises agritech ou insurtech. 77 % de ces prestataires sont situés en Afrique subsaharienne, 18 % en Asie du Sud, en Asie de l'Est et dans le Pacifique, et 5 % en Amérique latine et dans les Caraïbes.

Au total, 39 % des prestataires de services de mobile money qui proposent des paiements groupés traitent également des paiements en faveur des agriculteurs dans le cadre de la chaîne de valeur agricole. Toujours selon l'enquête, 120 organisations agricoles numérisent les paiements de la chaîne de valeur au moyen du mobile money, 75 % d'entre elles étant situées en Afrique subsaharienne.

Avec la pandémie de COVID-19, les besoins de financement des petits exploitants agricoles sont devenus encore plus pressants et les entreprises agricoles s'efforcent de numériser leurs transactions pour permettre aux agriculteurs d'accéder aux services financiers. Les prestataires de services de mobile money ont de plus en plus de possibilités d'élargir leurs partenariats avec les entreprises agricoles et, le cas échéant, de collaborer avec des fournisseurs de technologie spécialisés, tels que les sociétés agritech et insurtech. Cela leur permettrait de développer une gamme plus large de services professionnels destinés au secteur agricole au-delà des paiements numériques et de permettre de nouveaux cas d'utilisation, depuis les dossiers numériques des exploitations et des agriculteurs jusqu'à des produits d'assurance, de prêt et de crédit spécialisés pour l'agriculture.



# Conclusion

**L'année 2020 a été dominée par de nouveaux défis pour le secteur du mobile money, et certains d'entre eux perdureront probablement pendant la décennie à venir. Face à ces défis, le secteur a su agir avec rapidité et souplesse pour s'adapter aux incertitudes économiques et sociales.**

En réduisant le besoin de manipulation d'espèces, le mobile money a permis aux économies informelles de continuer à fonctionner. Les commerçants ont pu continuer de mener leur activité en sécurité sur les marchés et les étals, un secteur de l'économie souvent dominé par les femmes.

Les prestataires de services de mobile money ont également apporté une aide pratique en fournissant aux agents des stations de lavage des mains et des équipements de protection individuelle (EPI). Les agents de mobile money ont pu ainsi continuer de servir leurs clients en sécurité tout au long de la pandémie, numérisant plus de 500 millions de dollars par jour en moyenne en 2020.

Les défis sans précédent de l'année écoulée ont également engendré un besoin accru de collaboration. En travaillant main dans la main avec les pouvoirs publics et les ONG, le secteur a directement contribué à alléger certaines des pressions financières et difficultés personnelles résultant de la pandémie en distribuant une assistance sociale et humanitaire rapidement et efficacement. Les partenariats mis en place pendant cette période difficile continueront probablement de bénéficier aux personnes vulnérables pendant des années, voire des décennies. Malgré le ralentissement économique mondial, les montants transférés au moyen du mobile money continuent d'augmenter. Pour la première fois, les flux de capitaux totaux circulant au moyen du mobile money ont dépassé 2 milliards de dollars par jour et devraient atteindre 3 milliards de dollars par jour d'ici la fin 2022.

L'année 2020 a été marquée par une nette augmentation des niveaux d'activité du mobile money et une utilisation accrue de services plus avancés au sein de l'écosystème, ce qui laisse à penser qu'un nombre croissant de personnes bénéficient des avantages de l'inclusion financière numérique.

Contrairement aux prévisions initiales, les envois de fonds internationaux ont continué de circuler. Le nombre de transferts de fonds internationaux réalisés au moyen du mobile money a atteint un niveau record en 2020, attestant de la force des liens sociaux au travers des frontières et de l'importance des filets de sécurité familiaux en temps de crise.

Sur plusieurs marchés, la pandémie a servi de catalyseur à des changements réglementaires qui étaient précédemment restés en suspens, comme par exemple la simplification et la rationalisation des formalités d'ouverture des comptes de mobile money. Les gouvernements et les régulateurs devraient continuer de consulter le secteur pour mettre en place un cadre plus favorable qui profitera aux consommateurs tout en permettant également d'assurer la viabilité à long terme du secteur.

On ne sait pas encore dans quelle mesure la pandémie de COVID-19 aura un impact durable sur l'utilisation de l'argent liquide, la numérisation ou le comportement des consommateurs. Alors que l'économie mondiale continue de se redresser, le secteur continuera de s'adapter aux nouvelles réalités économiques du mobile money. Ayant fait la preuve de sa résilience face à des changements soudains et imprévisibles, il sortira de la pandémie plus actif, plus intégré et plus collaboratif, avec l'élan nécessaire pour offrir à tous des avantages qui améliorent et changent la vie.

# Annexes

**Ce rapport présente une évaluation quantitative de la situation actuelle du secteur du mobile money. Il s'appuie sur les données de la GSMA tirées de son outil Mobile Money Deployment Tracker, de l'enquête 2020 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et des estimations et prévisions du secteur.**

Le rapport s'appuie également sur des informations qualitatives sur le fonctionnement des services de mobile money issues des échanges du programme Mobile Money de la GSMA avec le secteur au cours de l'année écoulée.

## Mobile Money Deployment Tracker<sup>109</sup>

Cet outil de suivi des services de mobile money surveille le nombre de services en activité dans le monde. Les données sont recueillies chaque mois à partir de sources primaires et secondaires. L'outil contient des informations sur chaque service répertorié, telles que le nom de l'organisation et l'enseigne du service, sa date de création, les produits financiers proposés et les partenaires impliqués dans la distribution des services offerts.

## Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde

Cette enquête annuelle a pour but de collecter des informations quantitatives sur les performances des services financiers mobile dans le monde. Tous les prestataires de services répertoriés dans l'outil Mobile Money Deployment Tracker de la GSMA ont été invités à participer à l'enquête 2020. Les répondants ont fourni à titre confidentiel des métriques opérationnelles standardisées sur leurs services pour les mois de septembre 2019, décembre 2019, mars 2020 et juin 2020. Au total, 116 prestataires de services de 63 pays ont participé à l'enquête 2020. La liste complète des participants à l'enquête figure à l'annexe E.

Nous souhaitons également remercier BIMA, Inclusivity Solutions, The Micro Insurance Company, OKO, Pula, aYo, ACRE Africa et Cenfri pour leurs contributions au chapitre consacré à l'assurance mobile dans ce rapport.

<sup>109</sup> Base de données « Mobile Money Deployment Tracker » de la GSMA : [www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#deployment-tracker](https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#deployment-tracker)

# Annexe A : Méthodologie

Le programme Mobile Money de la GSMA s'appuie sur une méthode exclusive de modélisation pour évaluer les indicateurs du mobile money au niveau mondial, régional et national. Cette méthode nous permet de pallier les lacunes de l'enquête annuelle sur l'adoption des services de mobile money dans le monde en vue de produire des chiffres mondiaux pour les rapports « Le point sur le secteur ». La méthodologie suivie a été développée en collaboration avec l'équipe GSMA Intelligence, en combinant leur expertise des télécommunications et de l'analyse des données avec la connaissance du secteur du programme Mobile Money.

Les données analysées couvrent 27 indicateurs répartis en trois grandes catégories pour l'ensemble des prestataires qui offrent ou ont offert des services de mobile money : comptes de mobile money (comptes enregistrés, actifs sur 90 jours, actifs sur 30 jours), agents de mobile money (agents enregistrés, agents actifs) et transactions de mobile money (nombre et montant des opérations traitées au titre des produits suivants : achat d'unités téléphoniques, paiement de factures, versements groupés, remises d'espèces, retraits d'espèces, transferts internationaux, paiements marchands, virements banque -> mobile, virement mobile -> banque, transferts P2P intra-réseau et hors réseau). Notre méthodologie combine plusieurs méthodes d'évaluation de la taille du marché, selon les cinq étapes décrites ci-dessous :



## 1. Consolidation des données sectorielles

Cette étape consiste à créer une base de données du secteur à partir de données accessibles au public, telles que les rapports des opérateurs et des régulateurs, afin de compléter les données collectées au moyen de notre enquête annuelle sur l'adoption des services de mobile money dans le monde. Nous avons ainsi créé un historique complet de données reflétant la croissance du secteur du mobile money en harmonisant ces données avec nos définitions.



## 2. Regroupement des pays

Les pays ont été regroupés par catégorie en fonction des conditions fondamentales de l'adoption de la téléphonie mobile et des services bancaires dans chaque pays, ainsi que des critères de réussite du mobile money identifiés dans le cadre d'une étude conjointe avec la Harvard Business School.<sup>110</sup> Ces catégories ont été précisées sur la base de la connaissance du marché du programme Mobile Money. Nous avons ainsi classé les pays en quatre catégories selon l'attrait de la proposition du mobile money pour chacune de ces catégories.

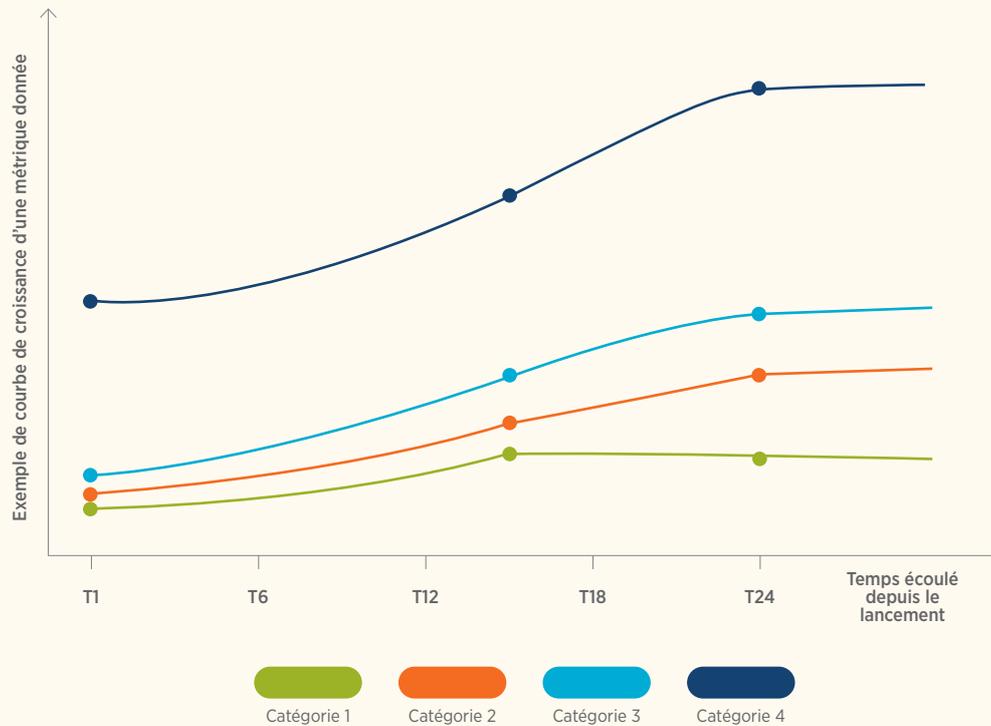
↑ Conditions les plus favorables au développement du mobile money	<b>Catégorie 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés pour lesquels la proposition de mobile money est la plus attrayante</li> <li>• Ces marchés offrent un potentiel important pour le mobile money ainsi que l'environnement le plus propice à son adoption</li> </ul>
	<b>Catégorie 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés sur lesquels la proposition de mobile money est attrayante</li> <li>• Ces marchés offrent un potentiel important pour le mobile money ainsi qu'un environnement propice à son adoption</li> </ul>
	<b>Catégorie 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés sur lesquels la proposition de mobile money est relativement attrayante</li> <li>• Ces marchés offrent un potentiel important pour le mobile money mais n'ont pas un environnement propice à son adoption</li> </ul>
	<b>Catégorie 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés pour lesquels la proposition de mobile money est la moins attrayante</li> <li>• L'existence d'alternatives réduit l'intérêt potentiel du mobile money</li> </ul>

<sup>110</sup> Naghavi, N., Shulist, J., Cole, S., Kendall, J. et Xiong, W. (2016). [Success factors for mobile money services: A quantitative assessment of success factors](#). GSMA Mobile Money



### 3. Formulation de principes directeurs

Nous avons élaboré des principes directeurs pour déterminer comment une métrique donnée est appelée à évoluer. Voici un exemple des principes directeurs de croissance d'une métrique donnée.



### 4. Modélisation

La quatrième étape consiste à produire des estimations par pays, qui sont calculées selon une approche « *bottom-up* », en partant du niveau de chaque service. Un modèle Microsoft Excel a été préparé pour chaque pays en utilisant les données sectorielles compilées à l'étape 1 de la méthodologie) et pour chaque service du marché (actualisées à partir de l'outil Mobile Money Deployment Tracker). Les hypothèses de modélisation qui permettent d'estimer les données historiques manquantes et de formuler des prévisions reposent sur les principes directeurs, les recherches secondaires les plus récentes et la connaissance du marché accumulée par le programme Mobile Money de la GSMA.



### 5. Validation

Une fois la modélisation terminée, nous examinons les résultats au niveau de chaque service et pays et au niveau mondial. Cela nous permet notamment d'identifier les valeurs aberrantes et de vérifier s'il existe des explications. Ce processus de validation se déroule en étroite collaboration avec GSMA Intelligence et les spécialistes de marché du programme Mobile Money.

## Annexe B : Méthode de calcul des agents uniques

**La méthodologie suivie pour estimer le nombre de points de service d'agents uniques de mobile money repose sur trois sources de données primaires :**

- Données sur les agents enregistrés recueillies entre 2014 et 2020 dans le cadre de l'enquête annuelle de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde ;
- Estimations nationales et par service des agents enregistrés tirés des modèles de chaque pays (Annexe A, 4e étape de la méthodologie) ;
- Le « déflateur de non-exclusivité »<sup>111</sup> des agents calculé par l'Institut Helix de finance digitale (HIDF) pour six marchés de mobile money. Cet indicateur mesure le niveau d'exclusivité des agents pour un prestataire de service donné.

**Notre méthode de calcul du nombre d'agents uniques suit un processus en cinq étapes :**

1. Nous avons émis l'hypothèse qu'il existait une corrélation linéaire positive entre le niveau de concurrence du mobile money dans un pays et son déflateur de non-exclusivité.
2. Pour vérifier cette hypothèse, nous avons estimé le niveau de concurrence au sein du réseau d'agents de mobile money de six pays clés. Pour obtenir ces estimations, nous avons utilisé l'indice Herfindahl-Hirschman (IHH)<sup>112</sup> et les parts de marché des réseaux d'agents provenant des modèles nationaux de la GSMA. L'IHH a été calculé pour cinq pays de l'échantillon correspondant aux données de quatre années différentes [Bangladesh (2016), Ouganda (2015), Tanzanie (2015), Kenya (2014) et Pakistan (2014)] en fonction de l'existence de données du déflateur de non-exclusivité de l'HIDF. Le sixième pays de l'échantillon représente un pays à service unique dont le déflateur de non-exclusivité est égal à 1. Cela signifie que tous les agents du marché sont des agents exclusifs d'un seul prestataire de services de mobile money et sont par conséquent des agents dits « uniques ».

$$IHH = s_1^2 + s_2^2 + s_3^2 + \dots + s_n^2$$

*IHH = indice Herfindahl – Hirschman*

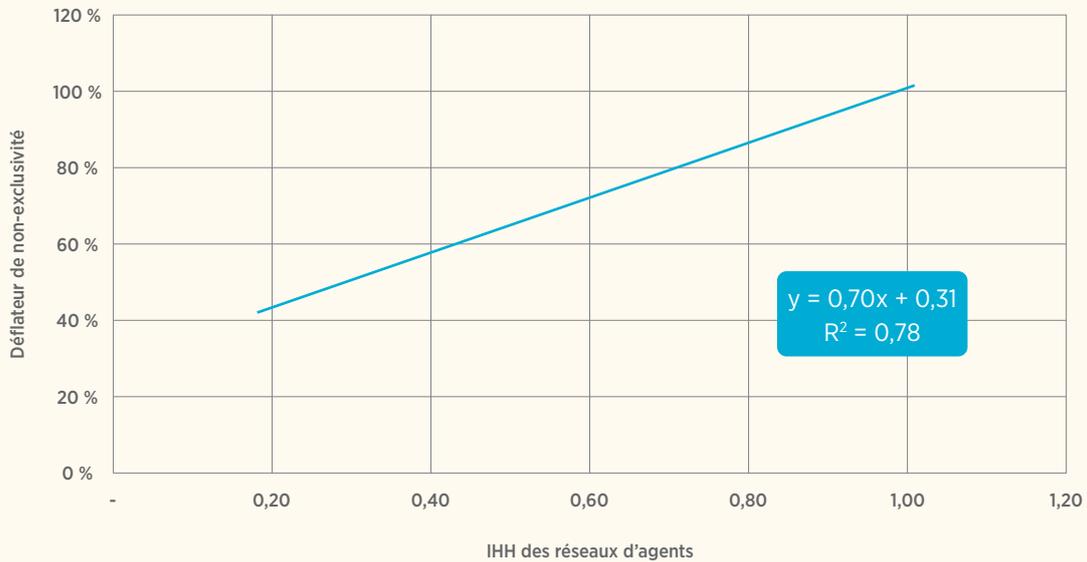
*s<sub>i</sub> = part de marché du réseau d'agents*

3. En utilisant des méthodes de régression linéaire avec l'IHH et le déflateur de non-exclusivité comme variables, à la fois pour les années et les pays concernés, nous avons modélisé la relation entre la concurrence du mobile money d'un pays et son déflateur de non-exclusivité des agents. Cette méthode a permis de faire ressortir une forte corrélation entre les deux variables (R<sup>2</sup> = 0,78), ce qui valide l'hypothèse de départ.

<sup>111</sup> Bersudskaya, V. et McCaffrey, M. (2017), [Les agents comptent: la véritable ampleur des réseaux d'agents dans les pays chefs de file de la finance digitale](#)

<sup>112</sup> Corporate finance institute (2020), [Herfindahl-Hirschman Index \(HHI\)](#)

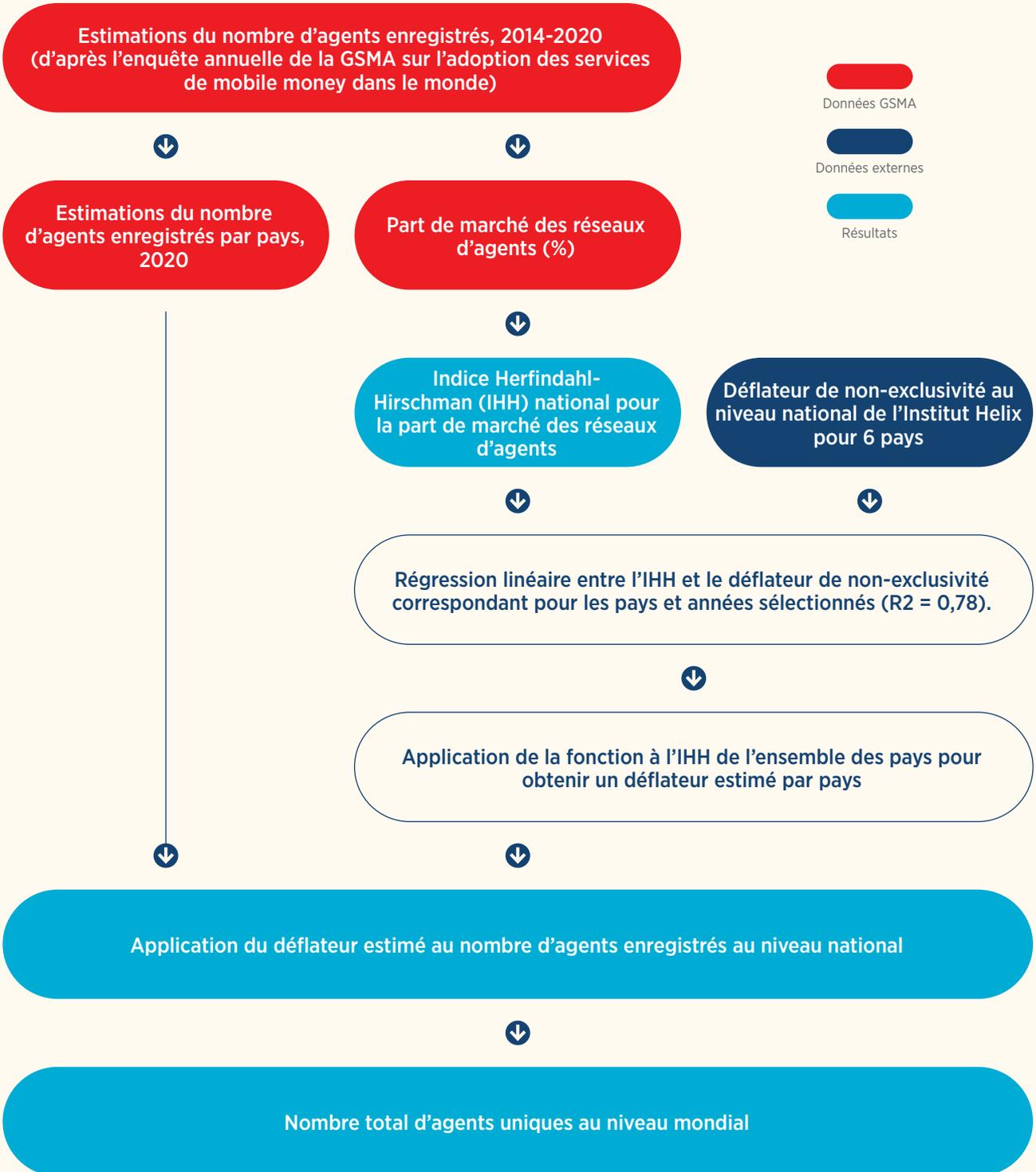
## Corrélation entre l'IHH des réseaux d'agents et le déflateur de non-exclusivité



Sous réserve de connaître les parts de marché des réseaux d'agents au niveau national, cette fonction permet de calculer le déflateur propre à chaque marché.

4. Pour déterminer le nombre d'agents uniques pour chaque pays, nous avons appliqué la fonction linéaire  $y = 0,7x + 0,31$ , où  $x$  est l'IHH de chaque pays, afin de calculer le déflateur de concentration du marché. Le nombre d'agents dans les pays n'ayant qu'un seul fournisseur a été multiplié par 1, c'est-à-dire sans réduction. Nous avons utilisé les données de 2020 concernant la part de marché des réseaux d'agents et le nombre d'agents enregistrés pour déterminer les déflateurs par pays de 2020.
5. Nous avons enfin appliqué le déflateur de concentration du marché ainsi calculé au nombre d'agents enregistrés dans le pays concerné pour obtenir une estimation du nombre d'agents uniques au niveau national et mondial.

## Organigramme de la méthodologie



## Annexe C : Enquête de consommation GSMA Intelligence

**Cette enquête annuelle a pour but de collecter des données quantitatives auprès de la population adulte de PRFI du monde entier. Les informations utilisées au titre de l'enquête de consommation GSMA Intelligence sont issues de cinq PRFI (Kenya, Mozambique, Nigeria, Pakistan et Bangladesh) et de plus de 5 000 entretiens réalisés en 2020. L'enquête est représentative de l'ensemble de la population adulte de ces pays, comprenant utilisateurs et non utilisateurs de la téléphonie mobile.**

Pour obtenir un échantillon représentatif au niveau national, des quotas ont été appliqués conformément aux données de recensement par tranche d'âge, sexe, répartition rurale et urbaine, région/état et classe socio-économique (CSE). Les points d'échantillonnage où les entretiens ont été menés ont été répartis proportionnellement entre zones urbaines et rurales, conformément aux données de recensement et aux bureaux nationaux de statistiques. Pour avoir une couverture géographique suffisamment large et réduire les effets de regroupement, un minimum de 100 points d'échantillonnage ont été utilisés dans chaque pays.

L'étude a utilisé une combinaison de méthodes d'échantillonnage dirigé et aléatoire. Selon les pays, les points d'échantillonnage ont été répartis de manière aléatoire (la probabilité de sélection d'une zone administrative étant proportionnelle à la taille de sa population selon un échantillonnage aléatoire) ou sélectionnés pour tenir compte des différences linguistiques, culturelles et économiques au sein du pays (échantillonnage dirigé). Les bases de sondage ainsi obtenues ont été vérifiées par les bureaux nationaux de statistiques et des experts locaux pour confirmer qu'elles étaient valides et représentatives.

## Annexe D : Lexique

<p><b>Achat d'unités téléphoniques</b></p>	<p>Achat d'unités téléphoniques (ou crédit téléphonique) au moyen du mobile money, à partir de fonds déposés sur un compte de mobile money.</p>
<p><b>Agents (ou points de service)</b></p>	<p>En matière de mobile money, les points de service des agents de mobile money sont des lieux où une ou plusieurs « caisses » à l'enseigne des prestataires de services de mobile money sont à la disposition des clients du mobile money pour leur permettre d'effectuer des transactions. Parmi celles-ci, les plus importantes sont les dépôts et retraits d'espèces, qui permettent de convertir de l'argent liquide en valeur électronique dans le système de mobile money, et inversement. Les agents sont également souvent chargés d'enregistrer les nouveaux clients. Sur certains marchés, un même agent peut exploiter plusieurs caisses à l'enseigne de différents prestataires. Il s'agit alors d'un point de service « non exclusif » ou « partagé ». Les agents perçoivent généralement des commissions pour la réalisation de ces services. Étant le point de contact humain du service de mobile money, ils fournissent aussi souvent des services d'accueil de la clientèle, en formant par exemple les nouveaux clients à la réalisation des opérations sur leur téléphone. Les agents exercent en général d'autres activités en parallèle du mobile money. La nature des personnes physiques ou morales pouvant exercer la fonction d'agent est parfois réglementée, mais des petits commerçants, des institutions de micro-finance, des chaînes de magasins de chaîne ou des agences bancaires peuvent exercer cette fonction sur certains marchés. Certains acteurs du secteur préfèrent utiliser le terme « détaillant » ou « revendeur » pour décrire la fonction afin d'éviter certaines connotations juridiques attachées au terme « agent » dans d'autres secteurs.</p> <p>Un point de service actif est un point de service dont l'une des caisses a servi à réaliser au moins une transaction de mobile money au cours des 30 jours précédents.</p> <p>Les « caisses » sont des « lignes » fournies par les prestataires de services de mobile money sous forme d'une carte SIM ou d'un terminal de point de vente (TPV) agréé qui permet d'effectuer des transactions de mobile money.</p>
<p><b>API</b></p>	<p>Pour le secteur du mobile money, une interface de programmation d'applications (ou API, de l'anglais Application Programming Interface) est l'ensemble des principes de conception, des objets et des comportements destinés aux développeurs de logiciels pour permettre les interactions entre les plateformes de mobile money et les prestataires extérieurs.</p>
<p><b>Assurance mobile</b></p>	<p>L'assurance mobile utilise la téléphonie mobile pour offrir des services de micro-assurance. Le programme Mobile Money de la GSMA suit les services d'assurance mobile qui répondent aux critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour utiliser le service, le client doit avoir un compte de mobile money qui lui permet de payer ses cotisations et de recevoir ses indemnités d'assurance (les services qui permettent le paiement au moyen d'unités téléphoniques mais versent les indemnités au moyen du mobile money sont également inclus) ;</li> <li>• Le service doit permettre aux clients de gérer leurs risques en offrant une garantie de couverture pour des pertes, des dommages, des maladies ou des décès spécifié ;</li> <li>• Le produits d'assurance doit être techniquement intégré au compte de mobile money et s'appuyer largement sur la technologie mobile tout au long du parcours client ;</li> <li>• Les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit d'assurance traditionnel ne sont pas inclus ;</li> <li>• Le service doit offrir aux clients une interface de gestion du produit disponible sur les téléphones portables (SMS, USSD, centre d'appel, application pour smartphone).</li> </ul>

<b>Bon (ou coupon)</b>	<p>Somme d'argent envoyée sous forme de transfert hors réseau à partir d'un compte de mobile money vers un bénéficiaire non enregistré, accompagnée d'un code qui permet à celui-ci de retirer les fonds auprès d'un agent de mobile money. Parfois également appelé jeton.</p>
<b>Compte de mobile money (enregistré/actif)</b>	<p>Compte de monnaie électronique ouvert auprès d'un émetteur de monnaie électronique et principalement accessible au moyen d'un téléphone portable. Dans certains pays, les comptes d'argent électroniques peuvent ressembler à des comptes bancaires classiques, mais relèvent d'un cadre réglementaire différent car ils sont utilisés à d'autres fins (en remplacement par exemple de l'argent liquide ou d'une valeur conservée pour faciliter des services transactionnels).</p> <p>Un compte de mobile money actif est un compte qui a été utilisé pour effectuer au moins une transaction sur une période donnée (généralement 30 ou 90 jours).</p>
<b>Compte séquestre (ou en fiducie)</b>	<p>Pour s'assurer que l'argent des clients reste disponible lorsqu'ils veulent le retirer, les autorités réglementaires exigent généralement que les prestataires non bancaires de mobile money conservent sur un compte bancaire des liquidités d'un montant égal à celui de l'argent émis sous forme électronique. Ces fonds sont généralement regroupés et conservés par une ou plusieurs banques au nom de l'émetteur (ou du fiduciaire nommé par l'émetteur). Le ou les comptes sur lesquels les fonds sont regroupés sont appelés comptes séquestres (ou compte en fiducie lorsque l'émetteur a désigné un fiduciaire). Dans les pays dont la tradition juridique s'inspire de la common law, les fonds sont généralement conservés en fiducie pour le compte des utilisateurs du mobile money. Dans les pays où le concept de fiducie n'existe pas, les utilisateurs du mobile money ont généralement un droit de revendication de ces fonds au titre du droit des contrats.</p>
<b>Corridor pays</b>	<p>En matière de transferts de fonds internationaux, un corridor pays est une combinaison unique d'un pays émetteur et d'un pays récepteur. Par exemple, le Kenya vers la Tanzanie et la Tanzanie vers le Kenya sont deux corridors pays distincts.</p>
<b>Crédit mobile</b>	<p>Le crédit mobile utilise la téléphonie mobile pour offrir des services de microcrédit aux utilisateurs. Pour la GSMA, les services de crédit mobile doivent répondre aux critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client doit avoir un compte de mobile money pour pouvoir utiliser le service ;</li> <li>• Le service permet à ses utilisateurs d'emprunter une certaine somme d'argent qu'ils s'engagent à rembourser dans un délai déterminé ;</li> <li>• Les clients peuvent être des agents de mobile money, des utilisateurs de services de mobile money ou des commerçants qui acceptent le mobile money ;</li> <li>• Les prêts doivent être décaissés et remboursés par voie électronique directement sur le compte de mobile money de l'emprunteur ; les services qui commercialisent des équipements en location-vente (installations solaires domestiques, par exemple) ne sont pas inclus ;</li> <li>• Le service de crédit doit être techniquement intégré au compte de mobile money et s'appuyer largement sur la technologie mobile tout au long du parcours client ;</li> <li>• Les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit de crédit traditionnel ne sont pas inclus ;</li> <li>• Les clients doivent pouvoir accéder au service sur n'importe quel type de téléphone portable (applications pour smartphone comprises).</li> </ul>
<b>Dépôt (ou remise) d'espèces</b>	<p>Processus par lequel un client alimente son compte de mobile money au moyen d'espèces. Cette transaction est généralement effectuée par l'intermédiaire d'un agent qui encaisse l'argent liquide et crédite le compte de mobile money du client du montant correspondant en monnaie électronique.</p>

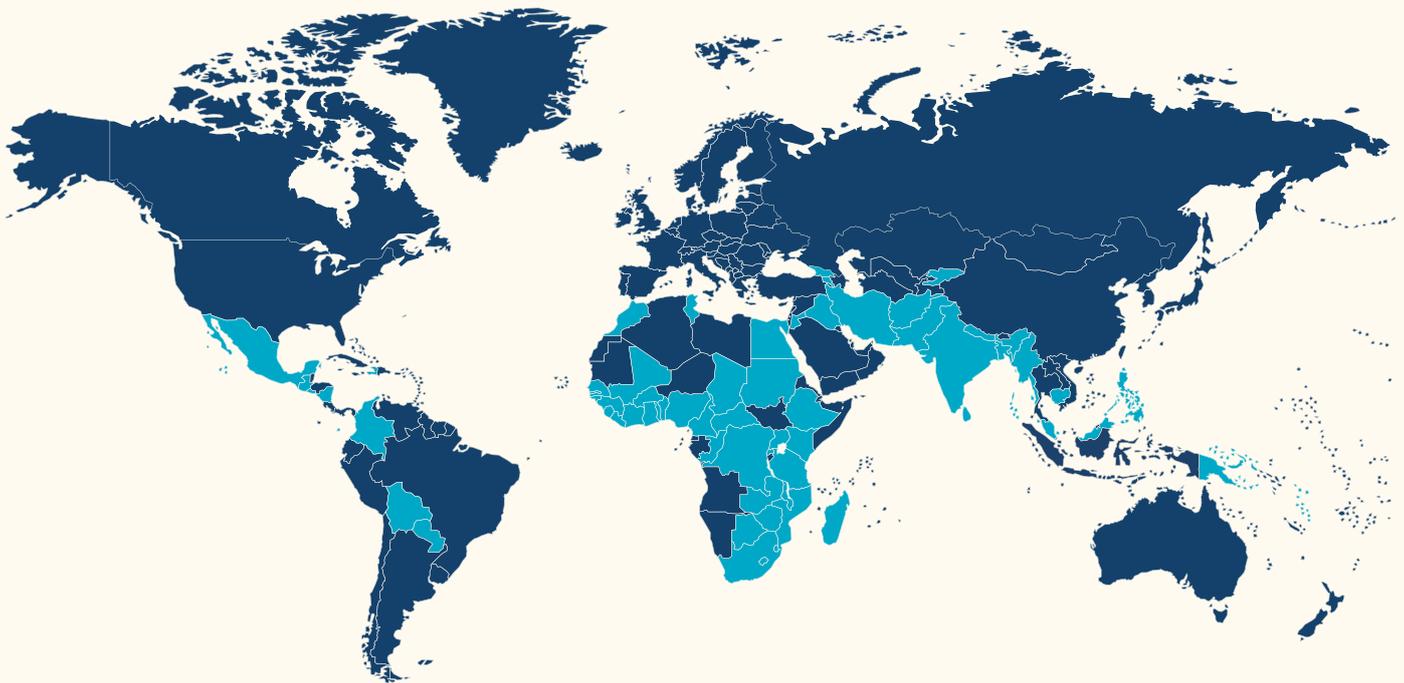
<b>Diaspora</b>	<p>Migrants ou descendants de migrants dont l'identité et le sentiment d'appartenance, réel ou symbolique, ont été façonnés par leur expérience de migration et leur parcours migratoire. Ils maintiennent des liens avec leur pays d'origine et entre eux sur la base d'un sentiment partagé d'histoire, d'identité ou d'expériences mutuelles dans le pays de destination.</p>
<b>Épargne mobile</b>	<p>L'épargne mobile utilise la téléphonie mobile pour offrir des services d'épargne spécialisés. Pour la GSMA, les services d'épargne mobile doivent répondre aux critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client doit avoir un compte de mobile money pour pouvoir utiliser le service ;</li> <li>• Le service permet à ses utilisateurs d'épargner de l'argent sur un compte dédié garantissant le principal avec, dans certains cas, le versement d'intérêts ;</li> <li>• La définition englobe également : <ul style="list-style-type: none"> <li>les placements mobiles qui utilisent la téléphonie mobile pour offrir des services de placement (en emprunts d'État par exemple) ;</li> <li>les retraites mobiles qui utilisent la téléphonie mobile pour offrir des produits de retraite.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client doit avoir la possibilité de conserver ses fonds sous forme électronique sur le compte d'épargne et de les transférer vers ou en provenance d'un compte de mobile money ;</li> <li>• Le produit d'épargne ou de placement doit être techniquement intégré au compte de mobile money et s'appuyer largement sur la technologie mobile tout au long du parcours client ;</li> <li>• Les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un compte d'épargne traditionnel ne sont pas inclus ;</li> <li>• Les clients doivent pouvoir accéder au service sur n'importe quel type de téléphone portable (y compris les smartphone).</li> </ul>
<b>Float (encaisse)</b>	<p>L'encours de monnaie électronique ou d'argent liquide, ou de dépôts sur un compte bancaire, auquel un agent a immédiatement accès pour répondre aux demandes d'achat ou de vente de monnaie électronique des clients (correspondant respectivement à des dépôts ou retraits d'espèces).</p>
<b>Float (en tant que source de revenu)</b>	<p>Revenus générés par les intérêts perçus sur les comptes séquestres détenus par les prestataires de services de mobile money auprès d'établissements financiers formels. Sur de nombreux marchés, les opérateurs sont limités quant à l'utilisation des intérêts perçus sur ces comptes. De plus, les opérateurs choisissent parfois de renoncer à ces intérêts pour rémunérer les institutions financières partenaires.</p>
<b>Fournisseur de service technologique</b>	<p>Une organisation qui fournit à ses clients des solutions basées sur la technologie. Dans le contexte du mobile money, un FST est une entreprise de technologie financière (fintech) qui développe, fournit et soutient les systèmes technologiques utilisés pour fournir des services de mobile money.</p>
<b>Gestion de la liquidité</b>	<p>Gestion des encours d'argent liquide et de monnaie électronique détenus par un agent de mobile money en vue de répondre aux demandes d'achat et de vente de monnaie électronique des clients (correspondant respectivement à des dépôts ou retraits d'espèces). Le principal indicateur de mesure de la liquidité d'un agent est le montant total de son encaisse d'argent liquide et de monnaie électronique (également appelé « float »).</p>
<b>Interopérabilité</b>	<p>L'interopérabilité est la possibilité pour les clients d'effectuer des transferts d'argent entre deux comptes de mobile money appartenant à des services différents, ou de transférer de l'argent entre des comptes de mobile money et des comptes bancaires.</p>

<p><b>Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (AML/CFT : Anti-money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism)</b></p>	<p>Ensemble de règles, généralement promulguées par les banques centrales, qui visent à empêcher ou à détecter l'utilisation des services financiers à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. L'organe mondial de définition des normes d'AML/CFT est le Groupe d'action financière internationale (GAFI).</p>
<p><b>Mobile money</b></p>	<p>Les services de mobile money (parfois appelés « argent mobile » ou « paiements mobiles ») désignent les services qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service doit permettre de transférer de l'argent et de recevoir ou faire des paiements au moyen d'un téléphone portable ;</li> <li>• Le service doit être accessible aux personnes non bancarisées, comme par exemple les personnes qui ne possèdent pas de compte formel auprès d'un établissement financier ;</li> <li>• Le service doit offrir un réseau de points de service permettant de réaliser des transactions, hors DAB/GAB et guichets bancaires, qui permettent à l'ensemble de la population d'accéder au service. Le réseau d'agents doit être plus important que les points de vente formels du service ;</li> <li>• Les services bancaires mobiles ou les services de paiement comme Apple Pay ou Google Wallet qui proposent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit bancaire traditionnel ne sont pas inclus ;</li> <li>• Les services de paiement liés à un produit bancaire traditionnel ou à une carte de crédit, comme Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay, ne sont pas inclus.</li> </ul>
<p><b>Monnaie électronique (« e-money »)</b></p>	<p>Sommes d'argent conservées sous forme numérique sur les comptes des utilisateurs, des agents et du prestataire de services de mobile money. L'encours total de monnaie électronique a généralement sa contrepartie sur un ou plusieurs comptes bancaires, de façon à ce que même en cas de défaillance du prestataire de mobile money, les utilisateurs puissent récupérer la totalité des sommes conservées sur leurs comptes. Cela étant dit, les dépôts bancaires peuvent recevoir des intérêts, alors que ce n'est généralement pas le cas pour la monnaie électronique.</p>
<p><b>Obligations de vigilance à l'égard des clients (ou KYC, de l'anglais Know Your Customer)</b></p>	<p>Les établissements financiers et les prestataires de services financiers réglementés ont l'obligation réglementaire de respecter des formalités de vérification de l'identité de leurs clients. Ce terme désigne également les réglementations régissant ces formalités. Le GAFI (Groupe d'action financière internationale) recommande une approche adaptée au niveau du risque des obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (AML/CFT en anglais).</p> <p>En raison de l'absence sur certains marchés de pièces d'identité formelles, des formalités adaptées en fonction des montants en jeu ou l'adaptation des documents d'identité jugés acceptables peuvent faciliter l'adoption du mobile money par les clients et améliorer l'inclusion financière, notamment dans les zones rurales.</p>
<p><b>Paiement de facture</b></p>	<p>Paiement réalisé par une personne à partir de son compte de mobile money ou au guichet d'un agent en faveur d'une entreprise ou organisme émetteur de factures par le biais d'une plateforme de mobile money en contrepartie de services fournis.</p>
<p><b>Paiement groupé</b></p>	<p>Versement effectué par une organisation en faveur d'un groupe de personnes directement sur leurs comptes de mobile money par le biais d'une plateforme de mobile money. Exemple : versement de salaires sur les comptes de mobile money des salariés d'une organisation, versement de prestations sociales sur les comptes de mobile money des bénéficiaires ou versements réalisés par des organismes de développement sur les comptes de mobile money de bénéficiaires des programmes.</p>

<b>Paiement G2P</b>	De l'anglais government-to-person (du gouvernement aux personnes) : versement effectué par un organisme public sur le compte de mobile money d'une personne.
<b>Paiement marchand</b>	Paiement effectué à partir d'un compte de mobile money par le biais d'une plateforme de mobile money en faveur d'un détaillant physique ou en ligne pour l'achat de biens ou services.
<b>PAYG</b>	De l'anglais pay as you go, les services PAYG font référence à des systèmes à utilisation prépayée, qui ne peuvent pas être utilisés au-delà du montant payé par avance.
<b>Personne peu bancarisée</b>	Personne pouvant être titulaire d'un compte transactionnel de base auprès d'un établissement financier formel, mais dont les besoins financiers ne sont pas complètement ou adéquatement satisfaits
<b>Point de vente (PDV)</b>	Commerce de détail où des paiements sont effectués pour l'achat de biens ou de services. Un « TPV » (terminal de point de vente) désigne l'équipement spécialisé utilisé pour accepter des paiements, comme par exemple un lecteur de cartes.
<b>Régulateur/Autorité réglementaire</b>	Dans le contexte du mobile money, ce terme désigne généralement l'autorité de tutelle des établissements financiers au sein d'un pays donné – généralement la banque centrale ou une autre autorité financière.
<b>Retrait d'espèces</b>	Processus par lequel un client retire de l'argent liquide à partir de son compte de mobile money. Cette transaction est généralement effectuée par l'intermédiaire d'un agent qui remet les espèces au client en échange d'un transfert de monnaie électronique en provenance du compte de mobile money du client.
<b>Services au guichet (ou « OTC », de l'anglais over-the-counter)</b>	Certains services de mobile money sont offerts principalement sous forme d'opérations au guichet (ou « OTC », de l'anglais over-the-counter). Dans ce cas, c'est un agent de mobile money qui réalise les opérations pour le compte des clients, qui n'ont pas besoin d'être titulaires d'un compte de mobile money pour utiliser le service.
<b>Services financiers mobiles</b>	Utilisation d'un téléphone portable pour accéder à des services financiers et réaliser des opérations financières. Il peut s'agir de services transactionnels ou non transactionnels, comme la consultation d'informations financières sur le téléphone portable d'un utilisateur. Le mobile money, l'assurance mobile, le crédit mobile et l'épargne mobile sont des services financiers mobiles.
<b>Transfert banque -&gt; mobile</b>	Transfert d'argent (ou virement) réalisé du compte bancaire d'un client directement vers son compte de mobile money. Cette transaction nécessite habituellement un contrat commercial et une intégration technique entre la banque et le prestataire de mobile money pour permettre des transferts directs.
<b>Transfert mobile -&gt; banque</b>	Transfert d'argent (ou virement) réalisé d'un compte de mobile money vers le compte bancaire d'un client. Cette transaction nécessite habituellement un contrat commercial et une intégration technique entre la banque et le prestataire de mobile money pour permettre des transferts directs.
<b>Transfert hors réseau</b>	Les transferts effectués par des utilisateurs enregistrés du mobile money en faveur d'utilisateurs non enregistrés sont généralement appelés des transferts hors réseau. Certains services peuvent leur donner le nom de « bons », « coupons » ou « jetons ». La monnaie électronique reçue de cette manière doit alors être retirée en espèces auprès d'un agent du réseau de l'émetteur (en échange du bon/coupon/jeton). Les transferts entre comptes appartenant à deux services de mobile money différents, mais interconnectés, sont également parfois appelés « transferts hors réseau ».

<p><b>Transfert international mobile</b></p>	<p>Transfert d'argent transfrontalier entre deux personnes. Cette transaction peut prendre la forme d'un virement direct de mobile money ou être effectuée par le biais d'un organisme intermédiaire comme Western Union par exemple.</p>
<p><b>Transfert P2P (person-to-person : de personne à personne)</b></p>	<p>Transfert d'argent réalisé par une personne en faveur d'une autre personne</p>
<p><b>Utilisateurs non enregistrés</b></p>	<p>Les utilisateurs non enregistrés comprennent à la fois les personnes effectuant des opérations au guichet dans le cas de services OTC et les bénéficiaires non enregistrés de transferts P2P hors réseau dans le cas de services reposant sur des comptes individuels.</p>

## Annexe E : Participants à l'enquête mondiale 2020 sur l'adoption des services de mobile money



Participants à l'enquête « Mobile Money » de 2020

Amérique latine et Caraïbes	
Bolivie	Tigo
Colombie	DaviPlata
Guatemala	Tigo
Haïti	Digicel, Haitipay
Mexique	Transfer
Nicaragua	Banpro Grupo Promerica
Paraguay	Claro, Personal, Tigo
Salvador	Daviplata, Tigo

Asie du Sud	
Afghanistan	MTN, Roshan
Bangladesh	Grameenphone, SureCash
Inde	Eko
Maldives	Dhiraagu
Népal	FonePay
Pakistan	Jazz, Telenor
Sri Lanka	Dialog, Mobitel

Asie de l'Est et Pacifique	
Cambodge	Metfone, Wing
Malaisie	Valyou
Myanmar	Ooredoo, Digital Money Myanmar Ltd.
Papouasie-Nouvelle-Guinée	Nationwide Microbank
Philippines	Mynt, PayMaya
Vanuatu	Vodafone

Moyen-Orient et Afrique du Nord	
Égypte	Orange
Iran	Jiring
Irak	Zain
Jordanie	Orange, Zain
Maroc	Banque Al Barid, Orange
Tunisie	Ooredoo, Orange

Europe et Asie centrale	
Arménie	Vivacell-MTS
Géorgie	JSC Mobile Finance Service
Kirghizistan	Banque kirghize d'investissement et de crédit

Afrique subsaharienne	
Afrique du Sud	MTN
Bénin	MTN
Botswana	BotswanaPost, Orange
Burkina Faso	Coris Bank, Orange, Société Générale, Wizall
Cameroun	MTN, Orange, Société Générale
Congo	MTN
Côte d'Ivoire	MTN, Orange, Société Générale, Wizall
Éthiopie	M-BIRR
Gambie	Africell, QMoney
Ghana	AirtelTigo, GCB Bank, MTN, Société Générale, Vodafone, Zeepay
Guinée	MTN, Orange, Société Générale
Guinée-Bissau	MTN, Orange
Kenya	Safaricom
Lesotho	Econet, Vodacom
Liberia	MTN, Orange
Madagascar	Orange, Telma
Malawi	TNM
Mali	Orange, Wizall
Mozambique	Vodacom
Nigeria	Access Bank, Cellulant, Fortis, PalmPay, Teasy International Company Ltd.
République centrafricaine	Orange
République démocratique du Congo (RDC)	Orange, Vodacom
Rwanda	MTN
Sierra Leone	Africell, Orange
Soudan	MTN
Swaziland	MTN
Tanzanie	Tigo, Vodacom, Zantel
Tchad	Moov Africa
Togo	Moov Africa
Ouganda	Africell, Ezeemoney, MTN
Zambie	MTN, Mangwee, Zamtel, Zoon
Zimbabwe	Econet

[gsma.com/sotir](https://gsma.com/sotir)





For more information, please visit the  
GSMA website at [www.gsma.com/sotir](http://www.gsma.com/sotir)



**GSMA HEAD OFFICE**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601