



Le point sur le secteur : Les services de mobile money dans le monde Rapport 2022



Mobile Money

La GSMA (association GSM) est une organisation mondiale qui rassemble l'écosystème mobile afin de découvrir, de développer et d'offrir des innovations fondamentales qui favorisent des conditions commerciales et des changements sociétaux positifs. Notre vision consiste à exploiter toute la puissance de la connectivité pour le bien des consommateurs, du secteur et de la collectivité. Représentant les opérateurs de téléphonie mobile et des entreprises de l'ensemble de l'écosystème du mobile et des secteurs connexes, la GSMA travaille pour ses membres dans le cadre de trois grands piliers : Connectivité pour le bien, Services et solutions pour le secteur et Sensibilisation. Son action consiste ainsi à faire évoluer les politiques publiques, à s'attaquer aux grands défis sociétaux d'aujourd'hui, à soutenir la technologie et l'interopérabilité qui font fonctionner la téléphonie mobile et à offrir la principale plateforme mondiale de rassemblement de l'écosystème mobile à l'occasion des événements MWC et M360.

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

Twitter : [@GSMA Mobile Money](https://twitter.com/GSMA Mobile Money)

E-mail : mobilemoney@gsma.com

Authors

Aramé Awanis

Christopher Lowe

Simon K. Andersson-Manjang

Dominica Lindsey (co-auteur du chapitre « Lutter contre les inégalités entre hommes et femmes dans le mobile money »)

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde – 2022* a été préparé par l'équipe Data du programme Mobile Money de la GSMA, avec l'assistance d'Ana Forjaz et d'Olu Omobitan. L'équipe Data est dirigée par Simon K. Andersson-Manjang et comprend Tapiwa Jakachira, Kavita Tailor et Stéphanie Mwaniki.

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

Anant Nautiyal, Ashley Olson Onyango, Bart-Jan Pors, Brian Muthiora, Claire Sibthorpe, Daniele Tricarico, George Kibala Bauer, Jenny Casswell, Joanne Kumire, Julianne Mweheire, Kennedy Kipkemboi, Matthew Downer, Matt Shanahan, Max Cuvellier, Nadia Jeffrie, Nicolas Snel, Zach White, Zoe Hamilton

External Contributors

aYo, Basis Research, Ipsos, Mon Cash, Safaricom

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde – 2022* est basé sur les données recueillies dans le cadre de l'enquête 2021 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde (GSMA Global Adoption Survey 2021).

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



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

BILL & MELINDA
GATES foundation



Synthèse

Dix ans de suivi d'un secteur transformateur

Au cours de la dernière décennie, le mobile money est passé d'une offre de niche sur un nombre limité de marchés à un service financier largement répandu. Grâce au mobile money, des millions de ménages des pays à revenu faible ou intermédiaire (PRFI) sont passés d'une économie informelle uniquement en espèces à une économie numérique plus inclusive. En 2012, on comptait 169 services de mobile money dans 71 pays. Dix ans plus tard, ce nombre a quasiment doublé, atteignant 316 services en activité dans 98 pays du monde.

Dans l'ensemble des PRFI, la vie quotidienne des habitants s'est numérisée grâce au mobile money : les gens font plus souvent des opérations de mobile money pour des raisons toujours plus nombreuses. La pandémie de COVID-19 a accéléré cette évolution, incitant les consommateurs à se tourner vers des moyens de paiement sans contact

pour régler leurs achats quotidiens, payer leurs factures, recevoir des aides publiques et envoyer de l'argent à leur famille. En 2021, cette croissance constante a contribué à faire passer le montant total des opérations réalisées à plus de mille milliards de dollars pour l'année, un cap franchi plus rapidement que personne ne l'espérait dans le secteur.

Ce dixième rapport annuel sur les services de mobile money dans le monde revient sur cette année mémorable pour un secteur en pleine croissance et plus diversifié que jamais.

Nous y faisons le point sur dix ans de développement et analysons ses effets transformateurs sur la vie financière de personnes qui étaient encore laissées pour compte il y a dix ans.

Ce rapport analyse les grandes tendances du secteur en 2021

Plus de mille milliards de dollars échangés alors que le secteur se diversifie

En 2021, le secteur du mobile money a traité plus de mille milliards de dollars d'opérations. L'augmentation d'une année sur l'autre des montants échangés a été stimulée par l'arrivée de nouveaux clients et le développement de nouveaux cas d'utilisation. En 2012 par exemple, les opérations d'écosystème, telles que les paiements de factures, les paiements groupés, les paiements marchands ou les transferts de fonds internationaux, représentaient moins de 10 % de l'ensemble des opérations. Dix ans plus tard, ce chiffre est passé à 20 %, signe évident que les prestataires de mobile money ont la volonté de diversifier leur activité.

L'adoption du mobile money et les volumes d'opérations poursuivent leur trajectoire ascendante

En 2021, le nombre de comptes enregistrés a atteint 1,35 milliard dans le monde, ce qui représente une augmentation de 18 % par rapport à l'année précédente et un chiffre dix fois supérieur à celui de 2012 (134 millions). Parmi ces comptes, 518 millions étaient actifs sur une base de 90 jours et 346 millions sur une base de 30 jours, des chiffres respectivement 15 fois et 13 fois supérieurs à ceux de 2012 (approximativement). Les volumes et la fréquence des opérations sont également en forte augmentation. En 2021, le nombre moyen d'opérations P2P (de personne à personne) réalisées en l'espace d'une heure est supérieur à 1,5 million contre moins de 68 000 en 2012, tandis que les comptes enregistrent en moyenne 3,5 transactions P2P par mois

Les réseaux d'agents continuent de se développer

En l'espace de dix ans, le nombre d'agents actifs a plus que décuplé, passant de 534 000 en 2012 à 5,6 millions en 2021 et ouvrant un nouveau moyen d'accès aux services financiers pour les clients les plus mal desservis. Malgré les mesures de confinement et de restriction des déplacements pendant la pandémie de COVID-19, les montants encaissés et numérisés par les agents du mobile money ont augmenté de 18 % en 2021 pour atteindre 261 milliards de dollars, ce qui représente plus de 715 millions de dollars par jour. Les réseaux d'agents déjà bien établis n'ont pas été en reste, les 25 principaux réseaux enregistrant une forte croissance de plus de 25 % en moyenne entre 2020 et 2021.

Les obstacles réglementaires perdurent

Malgré le succès considérable rencontré par les services de mobile money dans de nombreux pays, leur pérennité pourrait être remise en cause par des interventions politiques ou réglementaires, qu'il s'agisse de la taxation de certaines opérations, de la mise en œuvre imposée de solutions de paiement instantané ou d'obligations coûteuses de localisation des données. Les coûts élevés de conformité sont assumés à la fois par les prestataires de mobile money et par les clients, avec des répercussions potentiellement négatives sur les investissements futurs dans ces services et sur leur utilisation par les clients. Le dialogue entre les responsables politiques, les régulateurs et les leaders du secteur revêt une importance capitale pour éviter que les politiques et les réglementations n'aient des effets néfastes sur le développement du mobile money.

Les paiements marchands ont presque doublé

Après une année déjà exceptionnelle en 2020, les paiements marchands ont presque doublé en 2021, atteignant près de 5,5 milliards de dollars par mois en moyenne et représentant 21 % des montants en circulation dans le système du mobile money (P2P + paiements marchands), contre 10 % environ au cours des deux années précédentes. Ce développement rapide découle en grande partie de l'augmentation du nombre d'entreprises qui acceptent de recevoir des paiements mobiles.

Les flux de transferts internationaux restent élevés

Deux ans après le début de la pandémie de COVID-19, les diasporas du monde entier envoient de plus en plus d'argent dans leur pays d'origine au moyen du mobile money. Le nombre de transferts internationaux envoyés et reçus de cette manière a augmenté de 48 % en 2021, pour atteindre 16 milliards de dollars. Le mobile money représente toutefois moins de 3 % du total des envois de fonds internationaux dans le monde, ce qui signifie qu'il existe un potentiel important de numérisation de ces transferts pour offrir un moyen plus rapide et plus abordable d'envoyer de l'argent dans le monde entier.

Les paiements de factures ont fait un nouveau bond en 2021

Comme les autres transactions de l'écosystème, le nombre de paiements de factures réalisés au moyen du mobile money a fait un bond en 2021, augmentant de 37 % en moyenne pour dépasser 5 milliards de dollars par mois. Pour les clients, l'utilisation du mobile money pour le paiement de leurs factures leur permet d'accéder à tout un éventail de nouveaux services, tels que l'énergie hors réseau, tout en aidant les utilisateurs à faibles à se construire leur identité économique. Pour les organismes publics et les entreprises de services aux collectivités, le mobile money constitue un moyen plus efficace et plus économique de collecter les paiements. Il permet également de renforcer la transparence financière et d'éviter la fraude.

Les paiements groupés enregistrent une croissance remarquable

Après avoir enregistré une croissance de 28 % en 2020, les paiements groupés effectués au moyen du mobile money ont augmenté d'un autre tiers en 2021, atteignant 65,8 milliards de dollars. Cette croissance est probablement due à une augmentation des versements de salaires, car les employeurs sont de plus en plus nombreux à se tourner vers le mobile money pour payer leurs salariés. Le nombre de comptes uniques recevant des salaires via le mobile money a ainsi augmenté. Le nombre de comptes uniques recevant des versements G2P (du gouvernement aux personnes) a également augmenté, les gouvernements ayant mis en place de nouveaux partenariats avec les prestataires de mobile money pour distribuer des aides liées à la pandémie et d'autres formes d'aide sociale.

L'épargne, le crédit et l'assurance permettent de renforcer la résilience financière

Selon notre enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, près de deux prestataires de mobile money sur cinq (44 %) offrent des produits d'épargne, de crédit ou d'assurance. L'adoption de ces services en 2021 a été encourageante sur l'ensemble des marchés plus matures tout en s'accéléralant également sur les marchés moins avancés, sur lesquels les clients recherchent des produits pour protéger leur famille et leur activité professionnelle des incertitudes et des crises, pour investir dans leurs moyens de subsistance et pour améliorer leurs conditions de vie.

Les partenariats font avancer l'interopérabilité

Après avoir enregistré une croissance exceptionnelle en 2020, les flux d'opérations entre banques et plateformes de mobile money affichent de nouveau une forte croissance en 2021. En augmentation de 46 %, ils ont plus que doublé depuis 2019. L'accélération continue de ces opérations vient confirmer les relations de complémentarité qui se sont manifestées ces dernières années entre le système bancaire et le secteur du mobile money et conforte le rôle clé du mobile money au sein de l'écosystème financier.

Les inégalités entre hommes et femmes pèsent sur ces dernières et sur les économies

Dans l'ensemble des PRFI, les femmes restent moins susceptibles que les hommes de posséder un compte de mobile money. Il existe différentes raisons à cette situation, notamment le fait de ne pas posséder un téléphone portable, le manque de connaissance du mobile money et le sentiment d'un manque de pertinence, de connaissances et de compétences. Il est toutefois encourageant de constater que lorsque les femmes disposent d'un compte de mobile money, la probabilité qu'elles l'utilisent est quasiment égale à celle des hommes. Dans le cadre de l'initiative *GSMA Connected Women Commitment*, 26 opérateurs mobiles d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine se sont formellement engagés depuis 2016 à réduire les disparités entre hommes et femmes au sein de leur clientèle du mobile money.

Le mobile money facilite d'accès à l'aide humanitaire, aux services de première nécessité et aux solutions agricoles.

Le mobile money joue le rôle de catalyseur pour un large éventail d'autres services qui pourraient contribuer à résoudre des problèmes socio-économiques et environnementaux majeurs, comme l'accès aux services de première nécessité, le maintien des moyens de subsistance des petits exploitants agricoles et la distribution rapide d'une aide monétaire aux populations vulnérables. Pour les prestataires de mobile money, ces cas d'utilisation représentent des opportunités précieuses de diversification qui sont déjà exploitées par bon nombre d'entre eux.



1,35 Md

de comptes de mobile money enregistrés

Plus de

518 M

de comptes actifs sur 90 jours



1 000 milliards de dollars

traités annuellement par les services de mobile money

31% ↑

d'augmentation d'une année sur l'autre



5.6 M

d'agents actifs dans le monde

Plus de

16 Md\$



de transferts internationaux traités pendant l'année

↑ 48%

d'augmentation d'une année sur l'autre

316

services de mobile money



en activité dans 98 pays

66 Md\$

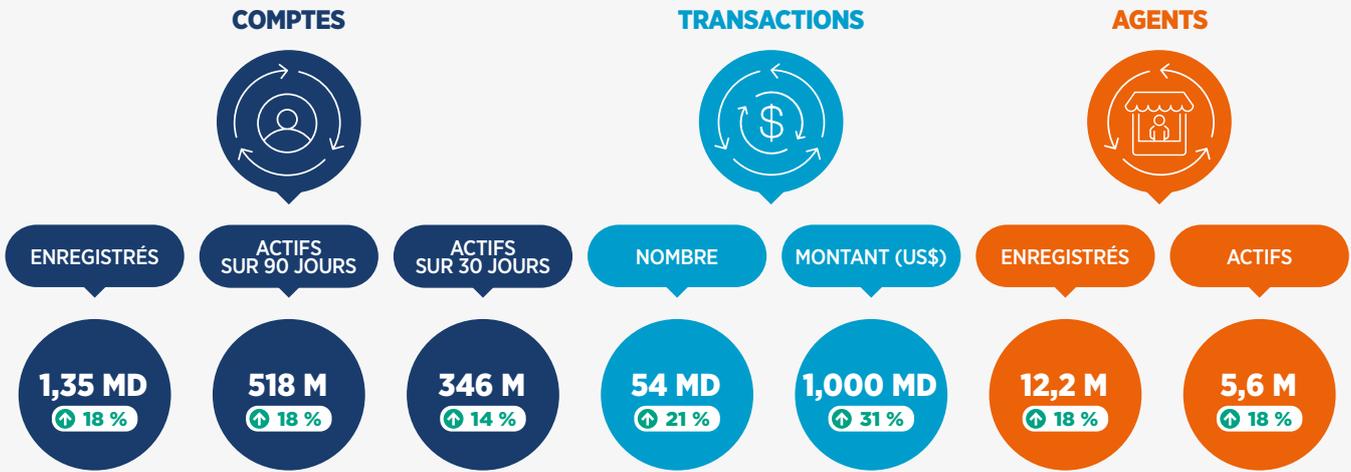
de paiements marchands traités pendant l'année



↑ 94%

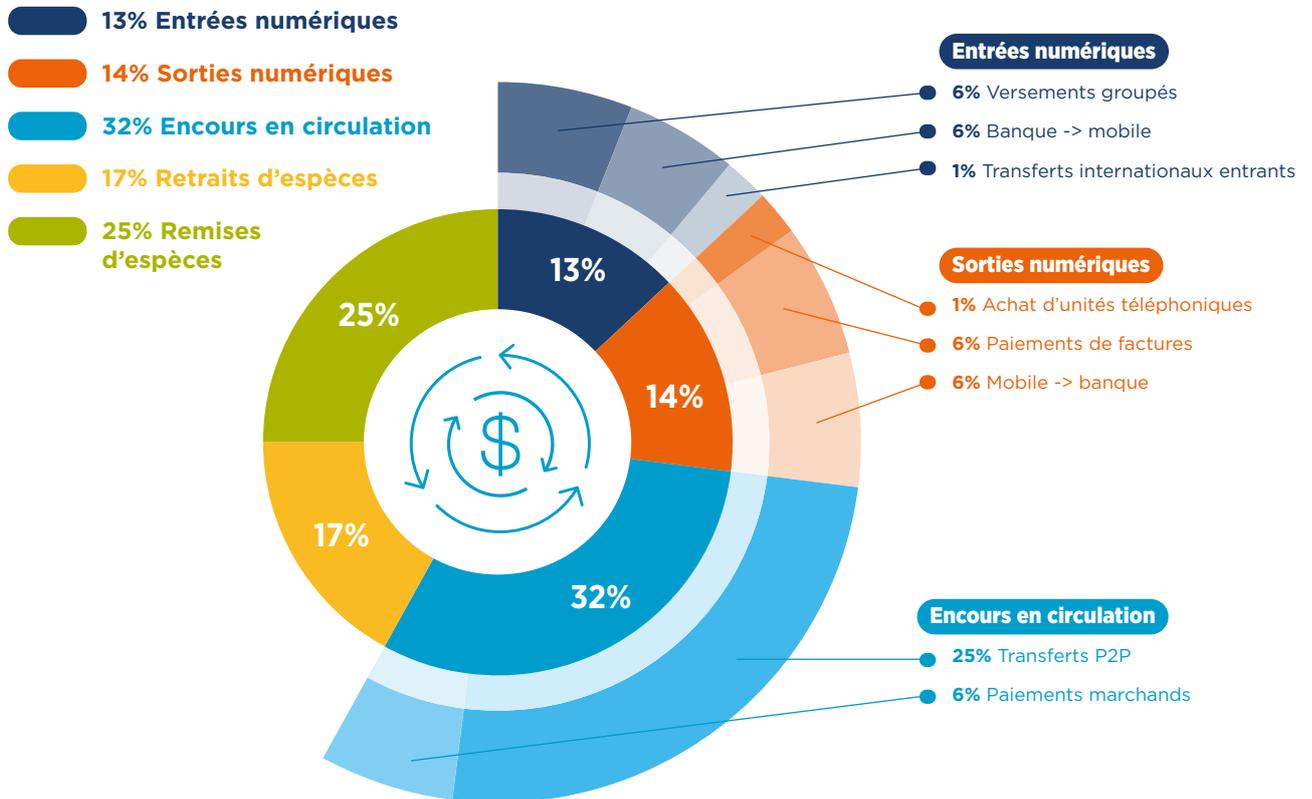
d'augmentation d'une année sur l'autre

APERÇU MONDIAL 2021

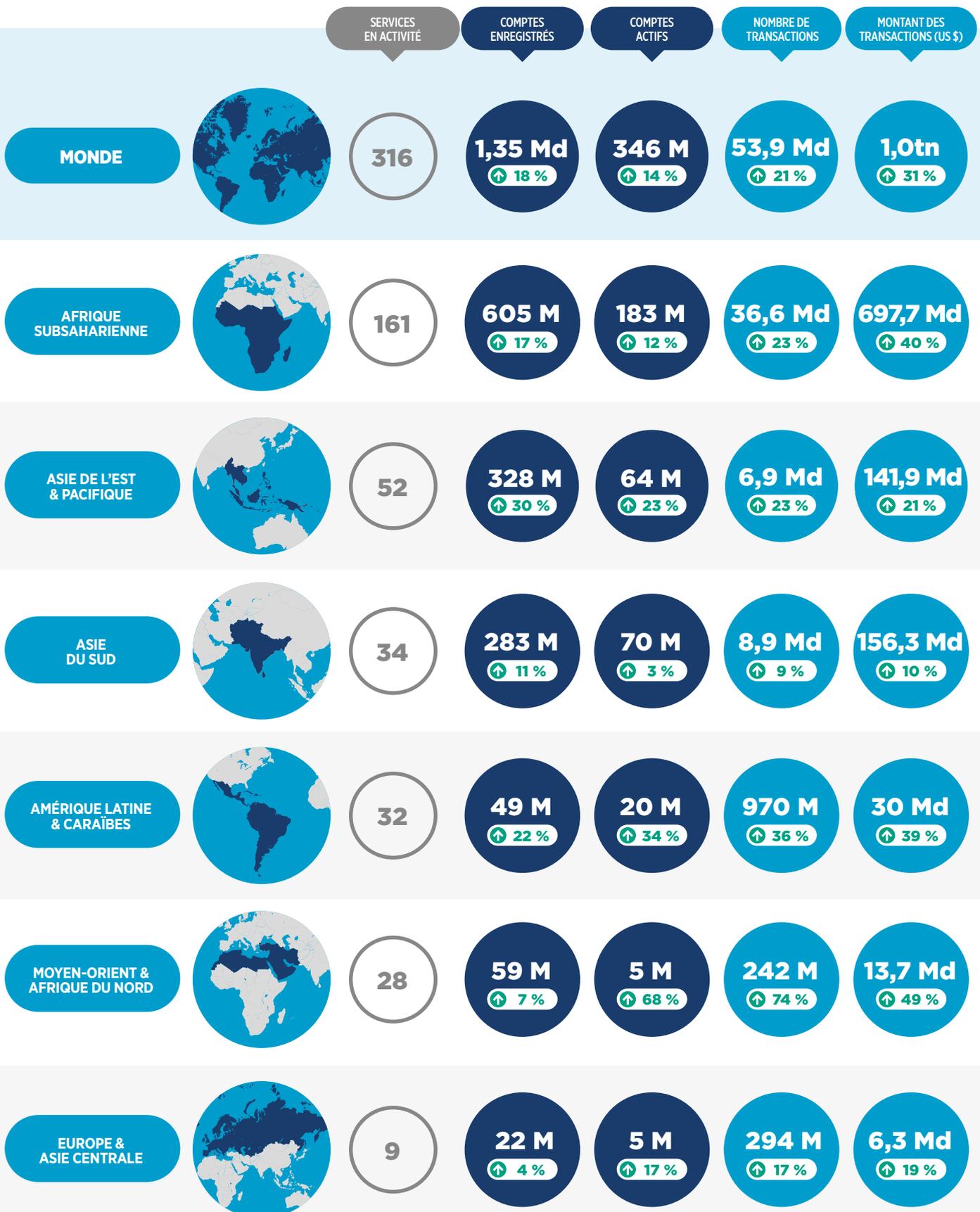


VENTILATION DES MONTANTS

Décembre 2021

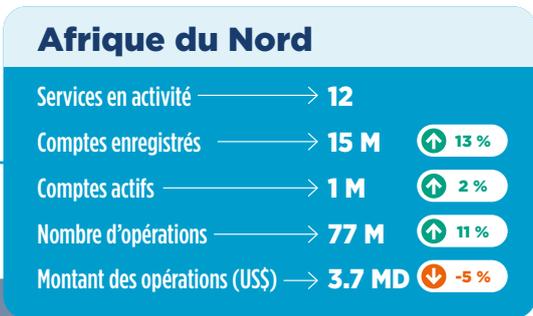
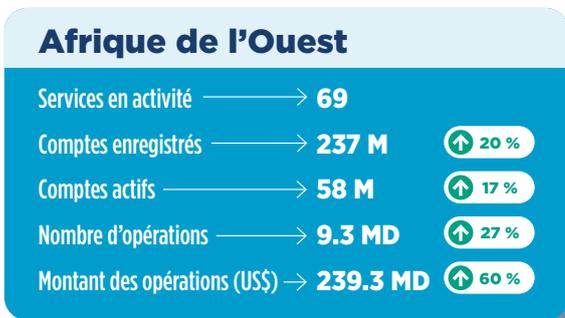
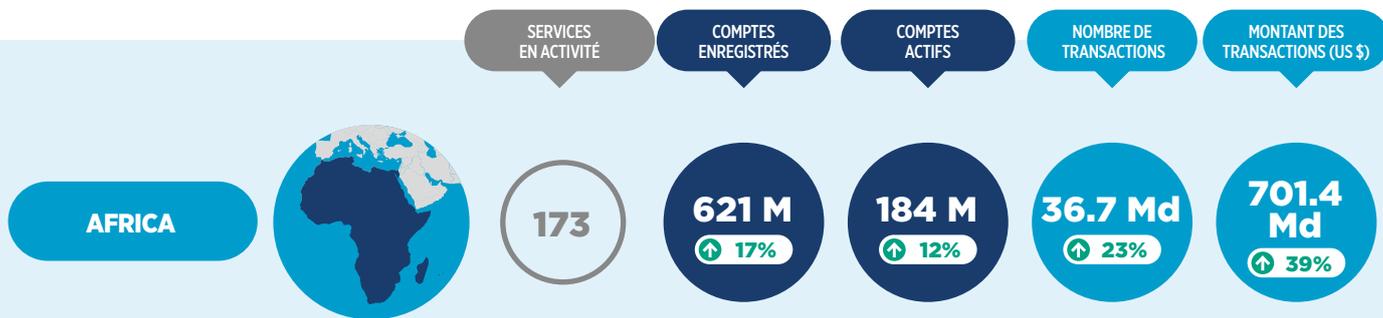


CROISSANCE PAR RÉGION EN 2021





CROISSANCE EN AFRIQUE EN 2021¹



Carte fournie à titre purement indicatif

¹ La GSMA utilise le géoschéma des Nations Unies, qui divise les pays du monde en groupes régionaux et sous-régionaux. Il a été développé par la Division des statistiques des Nations Unies (UNSD) sur la base de la classification de codage M49.



For more information, please visit the
GSMA website at 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

