

GSMA

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

Résumé

# 2024



# GSMA

---

La GSMA est une organisation mondiale qui rassemble l'écosystème de la téléphonie 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 vous invitons à en découvrir davantage sur [gsma.com](https://www.gsma.com)

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

## Auteurs

*Le rapport Le point sur le secteur : les services de mobile money - 2024* a été préparé par l'équipe Data & Insights du programme Mobile Money de la GSMA, qui se compose de Rishi Raithatha et Gianluca Storchi.

Ana Forjaz et Vincent Keung ont apporté leur soutien en matière de marketing. Duncan Ramsbotham a apporté son soutien à la gestion du projet.

## Contributeurs internes

Anna Colquhoun, Ashley Olson Onyango, Christopher Lowe, Daniele Tricarico, George Bauer, Isabelle Carboni, Kara Norton, Lisa Chassin, Mary Gichuki, Max Cuvellier Giacomelli, Nadia Jeffrie, Nigham Shahid, Panos Loukos, Rebecca Spriggs, Winnie Wambugu et Zach White.

## Contributeurs extérieurs

Vibhor Jain (consultant indépendant), Aramé Awanis (consultant indépendant), Leslie Arathoon (consultant indépendant), Leora Klapper (Banque mondiale), la Société financière internationale (SFI) et la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money - 2024* s'appuie sur les données recueillies dans le cadre de l'enquête 2023 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde (*GSMA Global Adoption Survey 2023*) et de l'enquête de consommation 2023 de la GSMA (*GSMA 2023 Consumer Survey*).

# Mobile Money

---

Le programme Mobile Money de la GSMA s'efforce 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](https://www.gsma.com/mobilemoney)

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

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

BILL & MELINDA  
GATES *foundation*

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

Pour en savoir davantage, visitez le site [gsma.com/sotir](https://www.gsma.com/sotir)



# Avant-propos du DG, Mats Granryd

Depuis plus de deux décennies, les services de mobile money ont connu une croissance fulgurante, qui a favorisé l'inclusion financière de milliards de personnes et ouvert de nouvelles perspectives pour les petites entreprises et les entrepreneurs du monde entier. Aujourd'hui, 1 400 milliards de dollars transitent chaque année sur près de 1,75 milliard de comptes enregistrés, soit environ 2,7 millions de dollars par minute. Des chiffres tout à fait remarquables.

Au fil des ans, l'Afrique subsaharienne est devenue l'un des principaux moteurs du succès du mobile money, abritant presque trois quarts des comptes enregistrés dans le monde. Depuis dix ans, l'Afrique de l'Ouest s'est imposée comme un acteur clé : le nombre de comptes de mobile money y a été multiplié par deux entre 2013 et 2023, tiré principalement par la croissance enregistrée au Nigéria, au Ghana et au Sénégal.

Si le secteur continue de croître, on voit également qu'il se rapproche de la maturité. Au cours de la décennie se terminant en 2022, le mobile money a généré un surcroît de PIB qui s'élève au total à 600 milliards de dollars pour les pays disposant d'au moins un service.

Les types d'utilisation évoluent également à mesure que les utilisateurs du mobile money s'éloignent des opérations de base pour passer à un usage plus diversifié des services. Les transferts internationaux figurent désormais parmi les types d'utilisation qui enregistrent la plus forte croissance, tandis que les paiements marchands ont augmenté de 14 % pour atteindre près de 74 milliards de dollars en 2023. Le revenu moyen par utilisateur (ARPU) a également augmenté de 40 % entre septembre 2022 et juin 2023, malgré le ralentissement de la croissance du nombre de compte et des volumes d'opérations, ce qui atteste clairement le potentiel commercial des services financiers mobiles.

Bien entendu, le mobile money reste un moteur essentiel de la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, contribuant à 15 des 17 objectifs, dont l'ODD 11 (Villes et communautés durables) et l'ODD 12 (Consommation et production responsables).

Le développement et l'évolution du mobile money ouvrent de nouvelles perspectives aux citoyens, aux entreprises et aux économies du monde entier. À cette heure, des millions d'utilisateurs font ou reçoivent des paiements, contractent des prêts productifs pour répondre à leurs besoins de financement à court terme, paient des services collectifs ou accèdent à des produits d'épargne ou d'assurance pour se protéger contre les chocs financiers.

Nous avons assisté depuis dix ans à un développement considérable au sein de l'ensemble du secteur. Cependant, l'aspect le plus enthousiasmant est probablement le potentiel qui s'offre encore à nous à mesure que l'écosystème continue de croître et de se diversifier. J'espère qu'à la lecture de ce rapport, vous serez encouragés par la croissance du secteur jusqu'à présent et inspirés par les opportunités extraordinaires qu'il recèle encore pour faire progresser l'inclusion financière et bâtir des économies plus fortes et plus résilientes dans le monde entier.

**Mats Granryd**  
Director General, GSMA



# Introduction

---

Chaque année, l'équipe de rédaction du rapport *Le point sur le secteur* est confrontée au défi, interne et externe, de l'angle d'approche et d'analyse que nous souhaitons adopter. Sur le plan interne, nous sommes aidés par une base de données sectorielle de plus en plus importante : le fait de disposer de plus de dix ans de statistiques nous a permis de démontrer que le mobile money était une véritable réussite africaine.

Le rapport de cette année montre que si l'Afrique subsaharienne affiche les taux d'adoption les plus élevés au niveau mondial, les services de mobile money ont permis d'accroître le produit intérieur brut (PIB) de la région de plus de 150 milliards de dollars, soit 3,7 %, entre 2013 et 2022.

Sur le plan externe, nous avons invité la Banque mondiale à contribuer au rapport de l'an dernier (*Le point sur le secteur 2023*). Cette expérience a bien fonctionné : beaucoup de lecteurs avec lesquels nous nous sommes entretenus ont apprécié ce type de collaboration, qui permet à des organisations couvrant le même domaine de travailler de concert. D'autres organisations similaires nous ont demandé si nous pouvions accueillir leurs contributions. Cela nous a donné la confiance nécessaire pour continuer

à innover : à mesure que le secteur du mobile money continue à évoluer, le rapport qui lui est consacré doit en faire de même. Nous sommes ainsi ravis d'inclure des contributions de la Banque mondiale, de la Société financière internationale et de la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

Depuis quelques années, nous mettons l'accent sur l'évolution de l'Afrique de l'Ouest en tant que moteur de développement du secteur – si ce n'est le principal moteur. Cette année, nous avons décidé d'inclure quelques exemples des facteurs qui ont favorisé le développement du mobile money dans la région. Pour de nombreux pays, la réglementation a joué un rôle important. Nous examinons ainsi brièvement son impact au sein de l'Union économique et monétaire ouest-africaine, tout en faisant également ressortir l'incidence de l'augmentation du nombre de services de mobile money sur l'inclusion financière au Nigéria.

Le suivi du nombre de services de mobile money dans le monde est une activité importante que l'équipe effectue tout au long de l'année. En 2023, nous avons revu et actualisé notre base de données Mobile Money Deployment Tracker pour vérifier que l'ensemble des prestataires répertoriés répondaient à notre définition des services de mobile money. Nous avons ainsi eu l'agréable surprise de constater que le nombre de services de mobile money avait légèrement augmenté, passant de 309 en 2022 à 310 en 2023. Nous y voyons le signe que le secteur se rapproche de la maturité, ce qui est confirmé par le ralentissement de la croissance du nombre de comptes enregistrés et actifs en 2023.

Depuis sa création, le rapport *Le point sur le secteur* présente une série d'indicateurs du mobile money qui affichent chaque année une croissance plus rapide que l'année précédente. En 2023, l'adoption et l'usage des services de mobile money ont continué à augmenter, mais à un rythme plus lent. Nous pensons que cette tendance est le reflet d'une évolution naturelle du secteur, qui s'éloigne d'une croissance

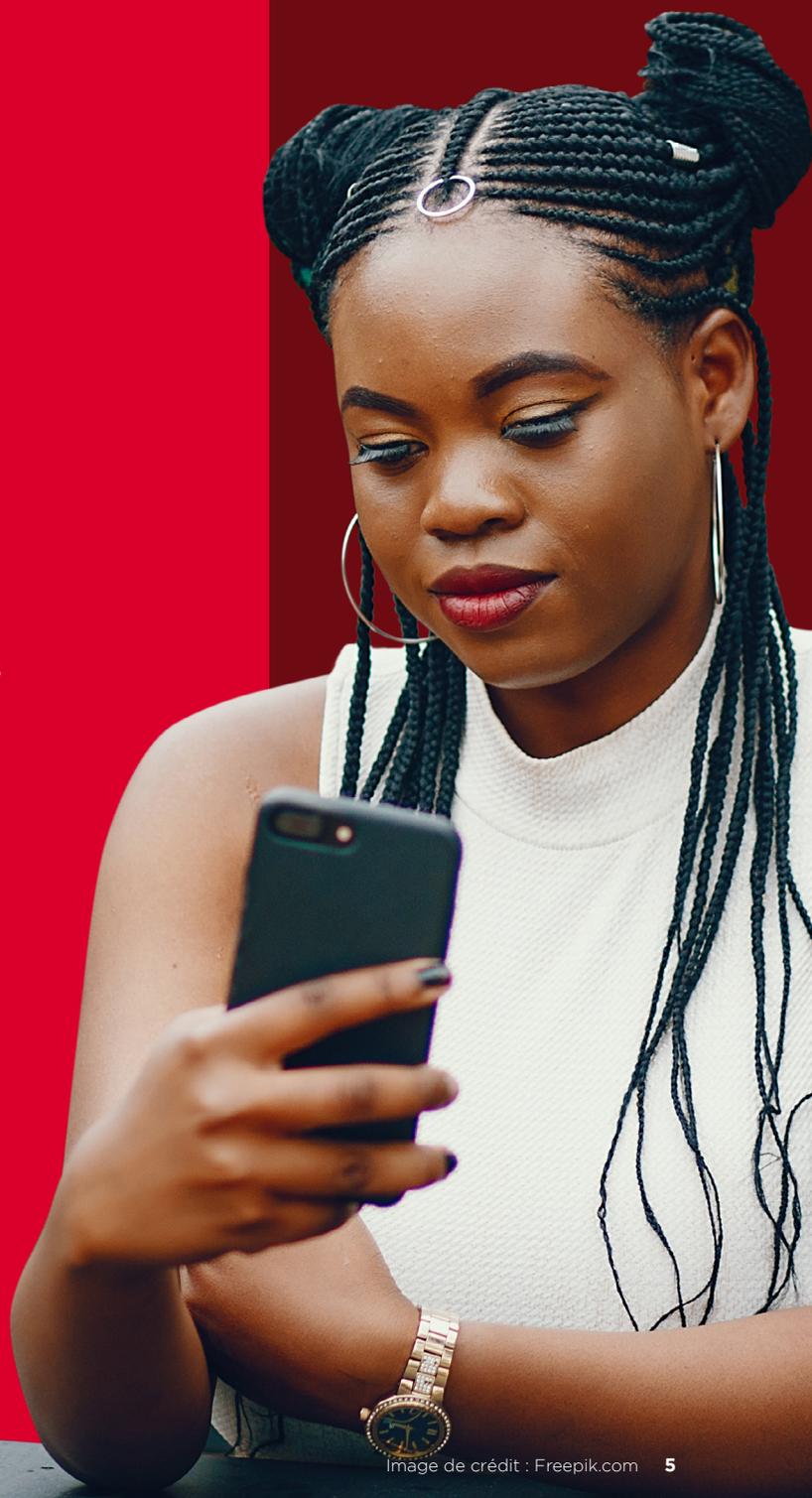
---

exponentielle pour s'orienter vers une expansion plus graduelle. À mesure que le mobile money est de plus en plus intégré à la vie quotidienne de millions de personnes, nous nous attendons à ce que les encours financiers qui transitent sur le portefeuille mobile de l'utilisateur type augmentent et se répartissent entre un nombre plus important de transactions de montant légèrement plus faible.

Si le secteur se rapproche de la maturité, l'impact de la pandémie de COVID-19 continue à se faire sentir. Dans le rapport de l'an dernier, nous comparions les prévisions établies en 2019 aux données reçues en 2022. Cette analyse montrait qu'en 2022, le nombre de comptes enregistrés était supérieur de 300 millions au chiffre prévu en 2019. Ce résultat est probablement imputable en partie à l'impact de la pandémie. En 2023, nous avons effectué le même type d'analyse sur les montants et les volumes d'opérations. Nous avons ainsi constaté que le nombre et le montant total des opérations avaient commencé à dépasser nos prévisions de 2019 en 2021. En 2023, le nombre total d'opérations dépassait d'environ deux tiers le volume prévu, tandis que le montant total des opérations était supérieur de plus d'un tiers aux prévisions.

Enfin, une des activités favorites de l'équipe consiste à suivre les progrès du secteur pour présenter les réussites les plus marquantes dans ce rapport. La plupart de nos observations montrent que le secteur continue d'innover et de mettre en place des partenariats stratégiques, notamment pour proposer des services connexes. Plusieurs services d'assurance mobile ont ainsi été lancés en collaboration avec des prestataires de services de mobile money, ainsi que des services d'épargne et de microcrédit. Ces faits marquants du secteur viennent compléter notre analyse statistique, illustrant la valeur du mobile money au-delà de l'augmentation des chiffres.

**Rishi Raithatha & Gianluca Storchi**



# Résumé

**Entre 2013 et 2022, le produit intérieur brut (PIB) total des pays ayant un service de mobile money a été supérieur de 600 milliards de dollars à ce qu'il aurait été sans le mobile money.**

Ce chiffre équivaut à une augmentation de 1,5 % du PIB sur la période. En plus de contribuer à l'inclusion financière et numérique, le développement du mobile money s'est traduit par une augmentation du PIB, en particulier dans les pays d'Afrique de l'Est et d'Afrique de l'Ouest.

**L'adoption du mobile money et son usage ont continué à augmenter, mais à un rythme plus lent que les années précédentes.**

Le nombre de comptes enregistrés a atteint 1,75 milliard en 2023, ce qui représente une augmentation de 12 % d'une année sur l'autre. Ce taux de croissance annuel est toutefois inférieur au taux de 15 % enregistré en 2022 et de 19 % enregistré en 2021. Les comptes actifs sur 30 jours ont également augmenté plus lentement : à la fin de 2023, on comptait près de 435 millions de comptes actifs, ce qui représente une augmentation de 9 % sur l'année, contre 13 % en 2022 et 15 % en 2021.

**Les réseaux d'agents ont continué à se développer, grâce à l'augmentation du nombre d'agents en Afrique subsaharienne.**

Par rapport à 2022, le nombre d'agents enregistrés a augmenté de 22 % en 2023 pour atteindre 18,6 millions, tandis que le nombre d'agents actifs a progressé de 14 % pour s'établir à 8,3 millions. Ces agents ont été responsables de la numérisation de plus des deux tiers de toutes les transactions financières entrant dans l'écosystème du mobile money : 307 milliards de dollars en 2023, soit 12 % de plus que l'année précédente.

**Au cours des dernières années, l'Afrique de l'Ouest s'est imposée comme la nouvelle locomotive du mobile money.**

En 2023, plus d'un tiers des nouveaux comptes enregistrés et actifs sur 30 jours dans le monde se trouvaient en Afrique de l'Ouest, ce qui place cette région largement en tête des autres dans le monde. Le Nigeria, le Ghana et le Sénégal ont été les principaux moteurs de cette croissance. L'écosystème dynamique du mobile money en Afrique de l'Ouest s'est développé différemment de celui de l'Afrique de l'Est. La région a vu émerger un plus grand nombre de

services de mobile money gérés par des opérateurs non issus du secteur des télécommunications qui sont venu concurrencer les prestataires contrôlés par des opérateurs de réseau mobile (ORM).

**En 2023, les volumes d'opérations du mobile money ont augmenté plus rapidement que les montants d'opérations, ce qui a entraîné une baisse du montant moyen des opérations.**

Le montant total des opérations a augmenté de 14 % d'une année sur l'autre, ce qui est inférieur au taux de croissance de 22 % enregistré en 2022. De même, le nombre total d'opérations a augmenté moins fortement en 2023 (23 %) qu'en 2022 (27 %). Les volumes ont toutefois augmenté plus fortement que les montants. Le mobile money est désormais utilisé plus fréquemment, mais pour des opérations de plus petit montant, sur quasiment tous les types d'utilisation. La plupart des transactions de grande valeur ont été enregistrées au plus fort de la pandémie de COVID-19, lorsque les besoins de transactions numériques étaient particulièrement élevés.

**Les transferts de fonds internationaux et les paiements marchands figurent parmi les types d'utilisation qui ont enregistré la plus forte croissance en 2023.**

Le montant total des envois de fonds internationaux atteint presque 29 milliards de dollars sur l'année, en augmentation d'un tiers par rapport à 2022. Cette croissance provient en grande partie de l'Afrique de l'Ouest. Les paiements marchands ont augmenté de 14 %, atteignant près de 74 milliards de dollars en 2023. Beaucoup de clients se servent désormais du mobile money pour payer des biens et des services : en 2019, un dollar sur dix en circulation dans l'écosystème du mobile money était dépensé sous la forme de paiements marchands ; en 2023, ce chiffre est passé à deux dollars sur dix.

**Les transactions interopérables ont continué à se développer, malgré un ralentissement entre 2022 et 2023.**

Au total, les transferts de banque à mobile et de mobile à banque ont progressé de 15 % d'une année sur l'autre pour atteindre 210 milliards de dollars en 2023. Beaucoup d'utilisateurs du mobile money effectuent des transactions interopérables plus fréquemment, ce qui se traduit par une baisse du montant moyen des opérations. Cette tendance

s'explique par le fait que les prestataires de services de mobile money étaient connectés à 27 banques en moyenne en 2023, un chiffre en augmentation de 50 % par rapport à l'année précédente.

**Certains types d'utilisation ont diminué pour la première fois : le montant total des paiements de factures et des paiements groupés a baissé en 2023.**

Le montant total des paiements de factures a baissé de 11 % pour atteindre 75 milliards de dollars, tandis que celui des paiements groupés a baissé de 1 % pour atteindre 83,6 milliards de dollars. Ces deux types d'utilisation enregistrent malgré tout une augmentation des volumes d'opérations : entre 2022 et 2023, les paiements de factures ont augmenté de 23 %, tandis que le nombre de paiements groupés a augmenté de 10 %. Ces tendances s'expliquent en grande partie par les changements réglementaires intervenus au Kenya, qui ont réintroduit des frais sur les transferts de banque à mobile.

**Par rapport à 2022, les prestataires de mobile money sont plus nombreux à proposer des services financiers connexes, dans le domaine notamment du crédit, de l'épargne et de l'assurance.**

En 2023, près de la moitié de l'ensemble des prestataires qui avaient répondu à notre enquête mondiale sur l'adoption des services de mobile money dans le monde avaient une offre de crédit responsable - contre à peine plus de 40 % en 2022. Au cours de la même période, le pourcentage de services de mobile money proposant une formule d'épargne est passé de 39 % en 2022 à 44 % en 2023. Les prestataires sont plus nombreux à proposer des produits de micro-assurance : 23 % d'entre eux en proposaient en 2023, contre 14 % en 2022. Bien que l'assurance soit le service connexe le moins fréquemment proposé, c'est celui qui enregistre la plus forte croissance.

**Par rapport aux autres services financiers, le mobile money a permis à davantage de femmes d'épargner.**

Au Sénégal, par exemple, 6 % seulement des femmes avaient épargné au moyen d'un compte bancaire traditionnel ou d'un autre compte financier en 2021, mais elles avaient été presque quatre fois plus nombreuses à choisir le mobile money pour épargner. On observe des tendances similaires au Kenya, en Ouganda et en Zambie, où le pourcentage de femmes qui utilisent un compte de mobile money pour épargner est plus de deux fois supérieur à celui des femmes qui utilisent un compte bancaire ou un autre compte financier.

**Les prestataires de mobile money sont nombreux à enregistrer une augmentation du revenu moyen par utilisateur par mois, de 2,2 dollars en septembre**

**2022 à 3,2 dollars en juin 2023, ce qui se traduit par une meilleure rentabilité.**

Le chiffre d'affaires total des prestataires qui ont répondu à notre enquête a augmenté d'environ 25 % sur cette période. Leur rentabilité a également augmenté : en 2023, près des trois quarts des répondants à l'enquête avaient un résultat positif.

**La fiscalité reste un enjeu réglementaire important pour beaucoup de services de mobile money, bien que certains pays commencent à supprimer des taxes.**

Pour beaucoup de gouvernements d'Afrique subsaharienne, la taxation des services de mobile money est un moyen commode de générer des recettes fiscales. Des pays comme le Ghana et la Tanzanie ont toutefois fait l'expérience des répercussions négatives de la taxation des opérations de mobile money : les utilisateurs se sont en effet remis à utiliser l'argent liquide après l'introduction de taxes sur le mobile money. La baisse des opérations qui en a résulté a entraîné une réduction des recettes fiscales. La Tanzanie a supprimé le prélèvement sur les transferts de mobile money en juin 2023, tandis que le Ghana a réduit le prélèvement sur les transactions électroniques en janvier 2023.

**Parmi un sous-ensemble de pays étudiés, on observe des écarts entre hommes et femmes dans tous les pays, à l'exception du Kenya, où l'adoption du mobile money est presque universelle.**

Parmi les pays étudiés, c'est au Pakistan que l'écart entre hommes et femmes est le plus important (71 %), suivi de l'Inde (56 %), du Bangladesh (56 %) et du Nigeria (46 %). Au Bangladesh, le taux de possession d'un compte de mobile money a stagné chez les femmes alors qu'elles sont plus nombreuses à avoir connaissance de l'existence des services. Au Sénégal, près de 30 % des femmes n'ont pas encore de compte de mobile money, alors que l'adoption du mobile money est quasi universelle chez les hommes.

**En tant que facteur clé pour la réalisation des 17 des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, le mobile money contribue désormais à 15 ODD - contre 13 en 2019.**

Le mobile money contribue ainsi à l'ODD 11 - *Villes et communautés durables*, ainsi qu'à l'ODD 12 - *Consommation et production responsables*. Si le mobile money reste un moteur pour la réalisation des ODD, il continue d'avoir un impact sur la vie quotidienne de millions de personnes dans le monde. Il permet en effet à de nombreux utilisateurs d'accéder à des services productifs qui leur étaient auparavant inaccessibles.

# Le mobile money en 2023

## Comptes de mobile money enregistrés

1,75 Md 

**+12%**

Taux de croissance annuel

## Montant total des opérations

1 400 Md\$ 

**+14%**

Taux de croissance annuel

## Comptes actifs sur 30 jours

435 M 

**+9%**

Taux de croissance annuel

## Agents actifs

8,3 M 

**+14%**

Taux de croissance annuel

## Montant annuel des paiements marchands

\$74 Md\$ 

**+14%**

Taux de croissance annuel

## Montant annuel des envois de fonds internationaux

29 Md\$ 

**+33%**

Taux de croissance annuel

# Aperçu mondial 2023

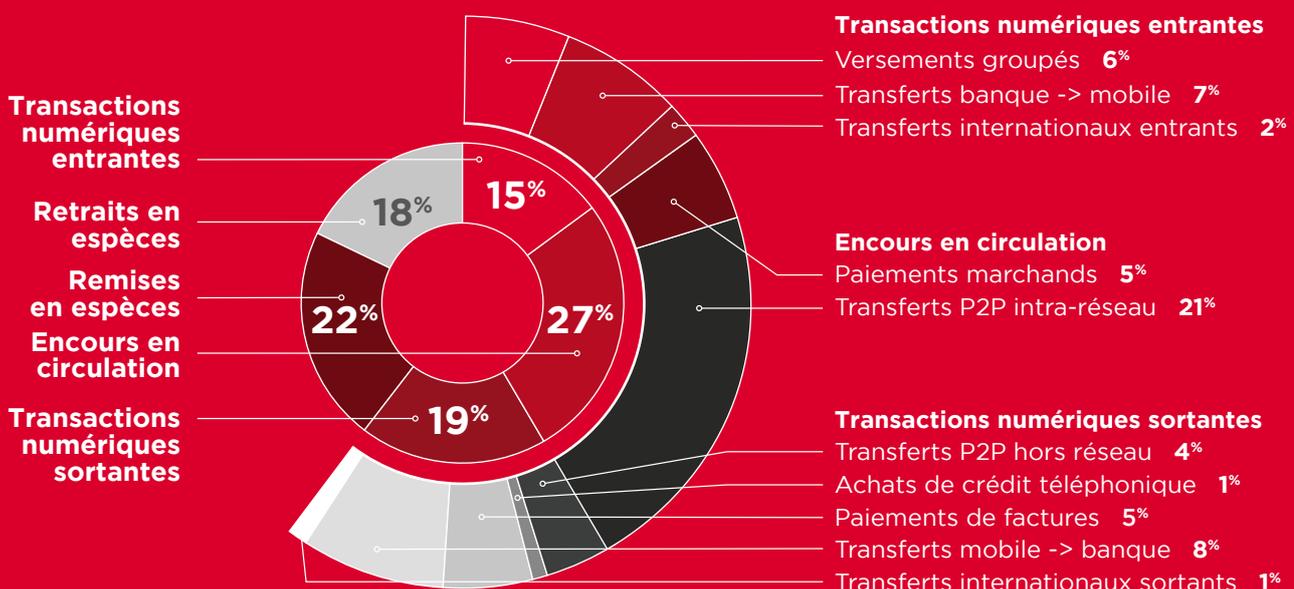


## Transactions



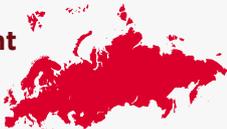
## Agents

## Aperçu des montants mensuels - Décembre 2023



\*NB : dans ce graphique, comme ailleurs dans le rapport, la somme des chiffres présentés peut ne pas correspondre au total indiqué en raison des arrondis.

# Croissance par région en 2023

Région	Services en activité	Comptes enregistrés	Comptes actifs sur 30 jours	Nbre total de transactions	Montant total des transactions
<b>Monde</b> 	310	1,75 milliard + 12%	435 millions + 9%	85 milliards + 23%	1 400 Md\$ + 14%
<b>Afrique subsaharienne</b> 	156	835 millions + 19%	234 millions + 12%	62 milliards + 28%	912 Md\$ + 12%
<b>Asie du Sud</b> 	36	401 millions + 11%	89 millions + 8%	12 milliards + 13%	214 Md\$ + 17%
<b>Asie de l'Est et Pacifique</b> 	52	374 millions + 3%	77 millions + 6%	9 milliards + 10%	196 Md\$ + 14%
<b>Amérique latine et Caraïbes</b> 	29	48 millions - 13%	19 millions - 13%	1 milliards + 6%	38 Md\$ + 11%
<b>Middle East and North Africa</b> 	30	71 millions + 10%	9 millions + 41%	719 millions + 57%	30 Md\$ + 40%
<b>Moyen-Orient et Afrique du Nord</b> 	7	26 millions + 8%	6 millions + 11%	391 millions + 13%	7 Md\$ + 14%

# Croissance en Afrique en 2023



## Afrique de l'Ouest

Services en activité	68	
Comptes enregistrés	356 millions	23%
Comptes actifs sur 30 jours	84 millions	19%
Nbre total de transactions	19 milliards	40%
Montant total des transactions	347 Md\$	40%

## Afrique du Nord

Services en activité	13	
Comptes enregistrés	20 millions	17%
Comptes actifs sur 30 jours	2 millions	54%
Nbre total de transactions	150 millions	44%
Montant total des transactions	7 Md\$	48%

## Afrique centrale

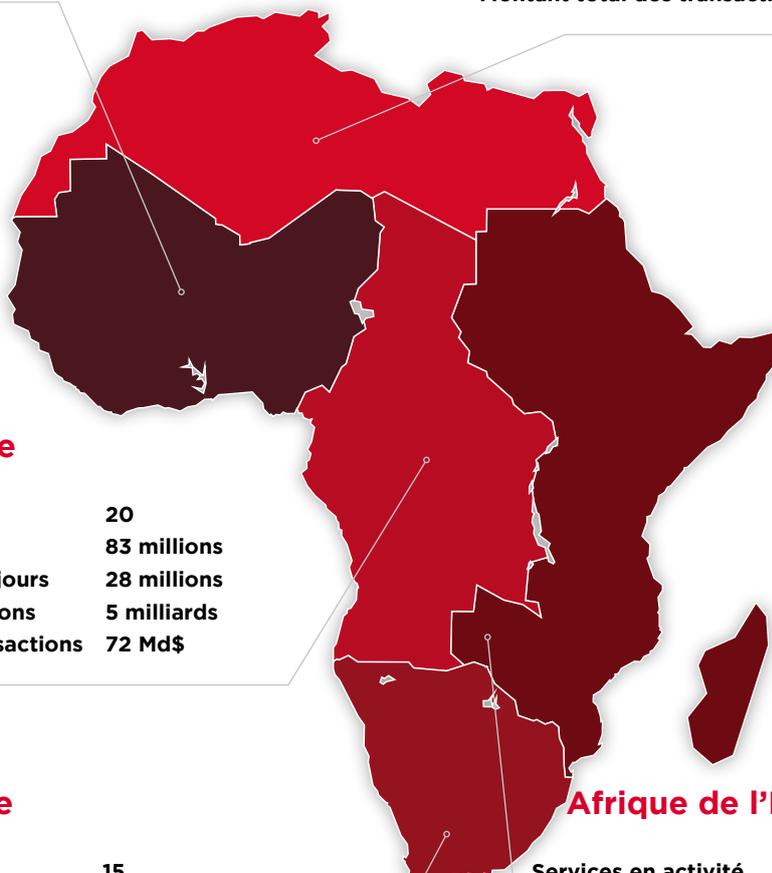
Services en activité	20	
Comptes enregistrés	83 millions	
Comptes actifs sur 30 jours	28 millions	
Nbre total de transactions	5 milliards	
Montant total des transactions	72 Md\$	

## Afrique australe

Services en activité	15	
Comptes enregistrés	23 millions	
Comptes actifs sur 30 jours	5 millions	
Nbre total de transactions	592 millions	
Montant total des transactions	6 Md\$	

## Afrique de l'Est

Services en activité	53	
Comptes enregistrés	372 millions	16%
Comptes actifs sur 30 jours	118 millions	7%
Nbre total de transactions	29 milliards	23%
Montant total des transactions	488 Md\$	-2%



# GSMA

Pour en savoir davantage,  
visitez le site web de la GSMA :

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

## **SIÈGE SOCIAL DE LA GSMA**

1 Angel Lane  
London  
EC4R 3AB  
Royaume-Uni  
[info@gsma.com](mailto:info@gsma.com)

