

GSMA

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

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

E-mail : 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

En l'espace d'un peu plus de dix ans, 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

Directeur général de la 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 répondait 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

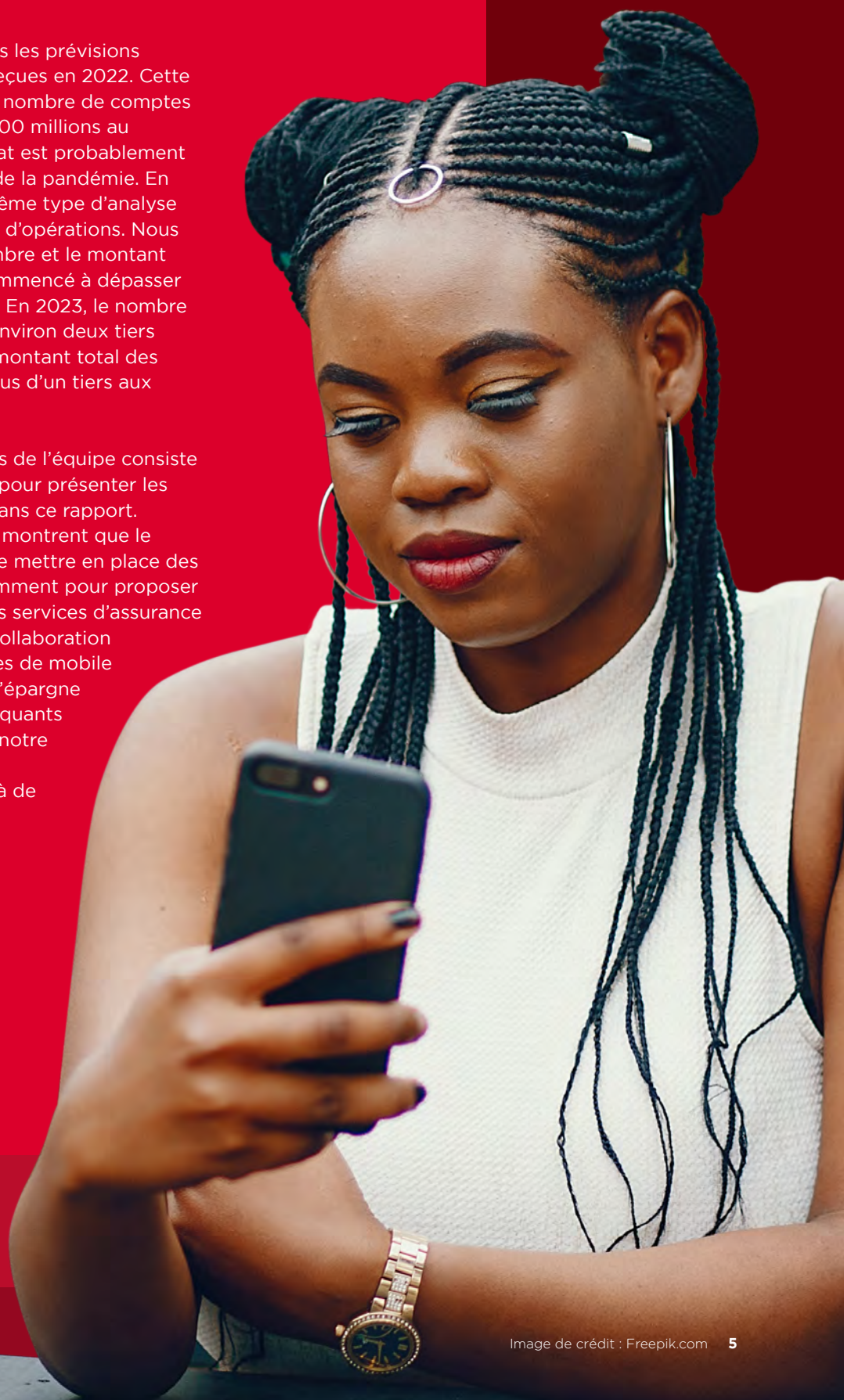


Table des matières

Avant-propos	3
Introduction	4
Résumé	7
Le mobile money en 2023	9
Aperçu mondial 2023	10
Croissance par région en 2023	11
Vers la maturité : l'adoption du mobile money en 2023	14
Afrique de l'Ouest : la nouvelle locomotive du mobile money	25
Trouver un équilibre entre l'évolution de l'écosystème et la croissance commerciale	32
Tendances réglementaires et politiques de 2023	52
Les inégalités entre hommes et femmes dans le domaine du mobile money en 2023	60
Le mobile money et les objectifs de développement durable	71
Annexes	84
Méthodologie de calcul des écarts entre hommes et femmes	88
Lexique	90

Résumé

Sur la période 2013-2022, le produit intérieur brut 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 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

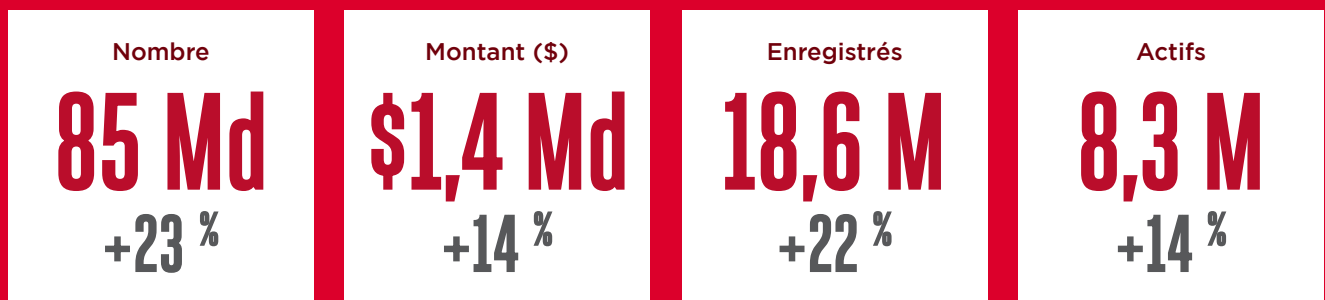
Aperçu mondial 2023

Comptes

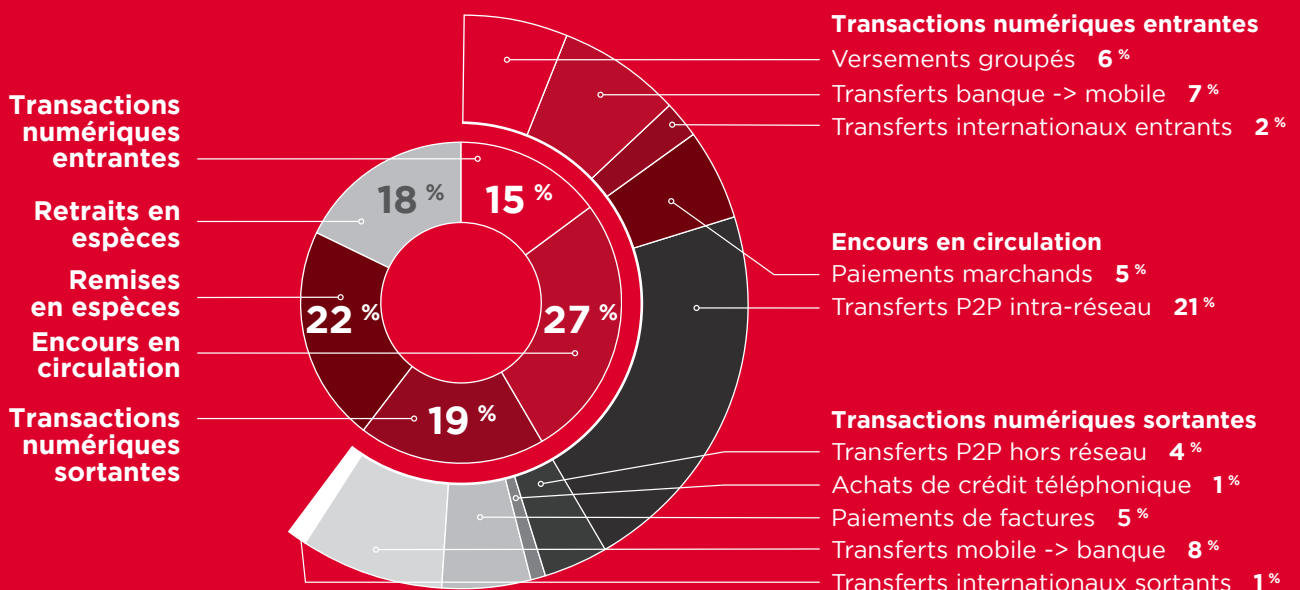


Transactions

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
Monde 	310	1,75 milliard + 12 %	435 millions + 9 %	85 milliards + 23 %	1 400 Md\$ + 14 %
Afrique subsaharienne 	156	835 millions + 19 %	234 millions + 12 %	62 milliards + 28 %	912 Md\$ + 12 %
Asie du Sud 	36	401 millions + 11 %	89 millions + 8 %	12 milliards + 13 %	214 Md\$ + 17 %
Asie de l'Est et Pacifique 	52	374 millions + 3 %	77 millions + 6 %	9 milliards + 10 %	196 Md\$ + 14 %
Amérique latine et Caraïbes 	29	48 millions - 13 %	19 millions - 13 %	1 milliards + 6 %	38 Md\$ + 11 %
Middle East and North Africa 	30	71 millions + 10 %	9 millions + 41 %	719 millions + 57 %	30 Md\$ + 40 %
Moyen-Orient et Afrique du Nord 	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

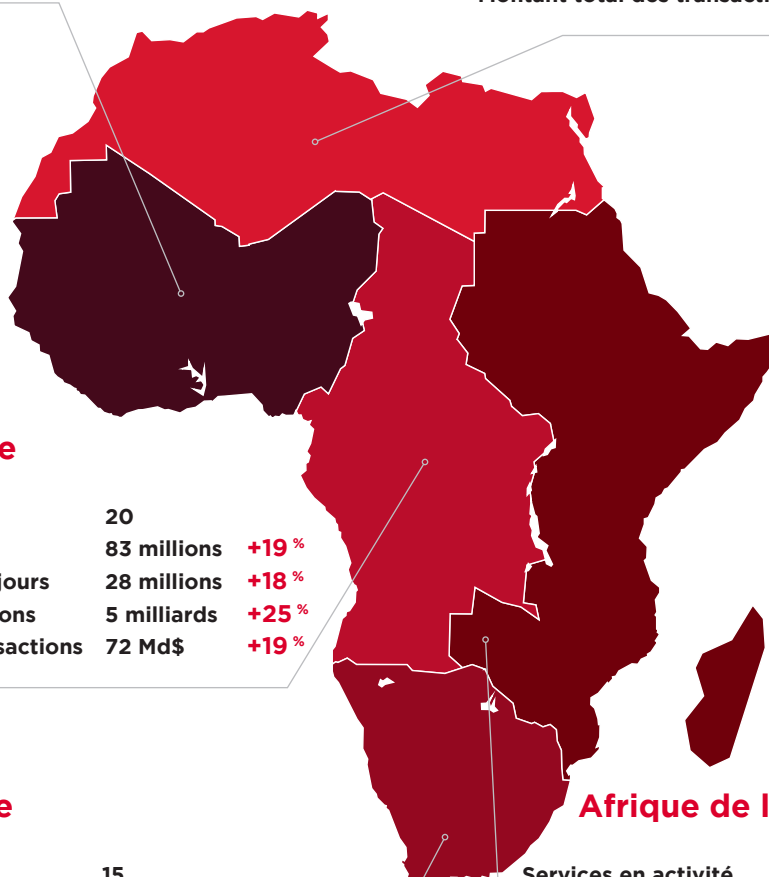
Services en activité	20	
Comptes enregistrés	83 millions	+19 %
Comptes actifs sur 30 jours	28 millions	+18 %
Nbre total de transactions	5 milliards	+25 %
Montant total des transactions	72 Md\$	+19 %

Afrique australe

Services en activité	15	
Comptes enregistrés	23 millions	+19 %
Comptes actifs sur 30 jours	5 millions	+7 %
Nbre total de transactions	592 millions	+10 %
Montant total des transactions	6 Md\$	+2 %

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 %





01

Vers la maturité : l'adoption du mobile money en 2023



Dans beaucoup de pays où existent des services en activité, le mobile money a eu un impact positif important sur les conditions de vie et les moyens de subsistance de la population. En plus d'améliorer l'inclusion financière et l'accès à d'autres services numériques, l'adoption des services de mobile money, leur utilisation et leur croissance se reflètent désormais dans les indicateurs macroéconomiques : une adoption plus large de ces services peut ainsi générer un surcroît de produit intérieur brut (PIB). Sur la période de 2013 à 2022, on observe ainsi qu'une augmentation de 10 points de pourcentage de l'adoption du mobile money entraîne une hausse du PIB de 0,4 à 1,0 %.¹ Ce constat est étayé par trois facteurs :

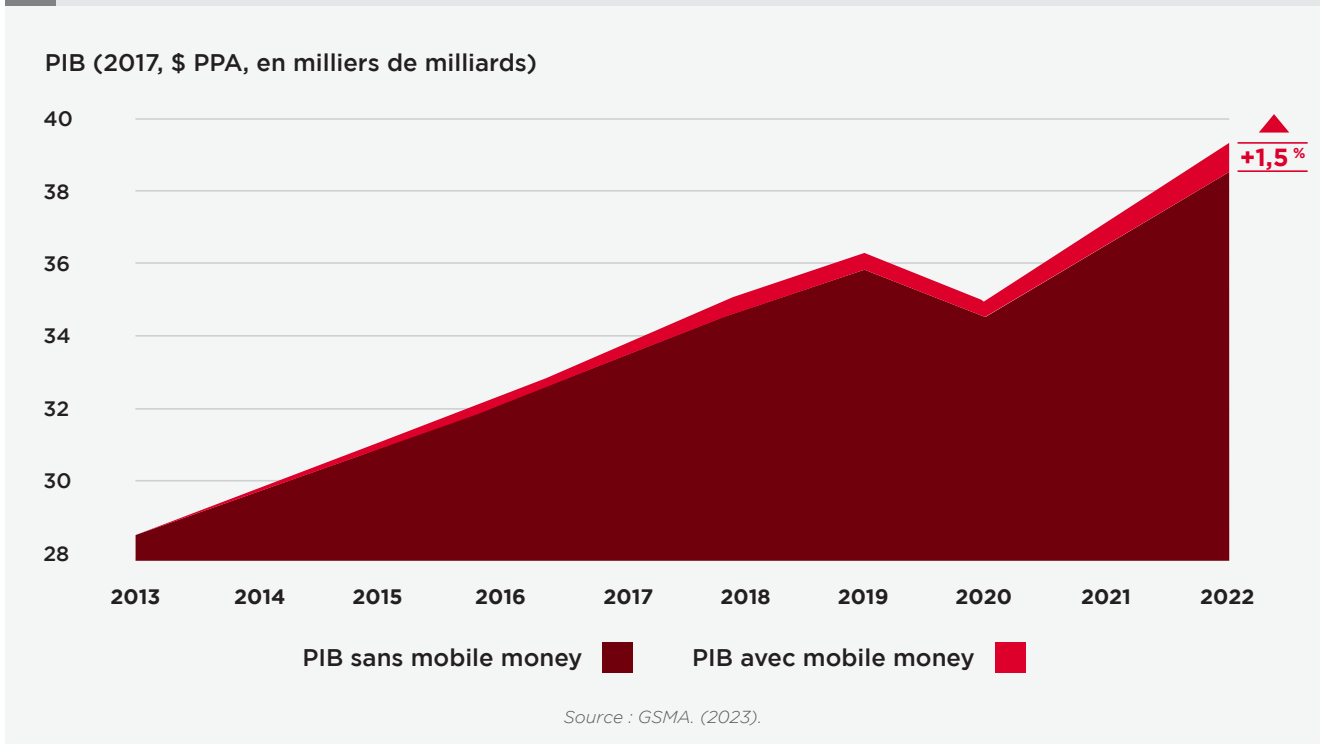
- adoption plus large des services de mobile money associée à des montants d'opération plus élevés ;
- augmentation des transactions d'écosystème, à savoir les transferts de fonds internationaux, les paiements marchands, les paiements de factures et les paiements groupés ;
- effets de réseau plus importants, à mesure qu'un nombre croissant d'utilisateurs adoptent le mobile money et effectuent des transactions avec un nombre croissant d'autres usagers.

Sur la base de données recueillies entre 2013 et 2022, le PIB total des pays disposant d'un service de mobile money (« pays avec mobile money ») a été supérieur de près de 600 milliards de dollars à ce qu'il aurait été sans le mobile money (figure 1).

Ce chiffre équivaut à une augmentation du PIB de 1,5 % sur la période.



Figure 1 : **Impact estimé des services de mobile money sur le PIB des pays disposant d'un service, 2013-2022**

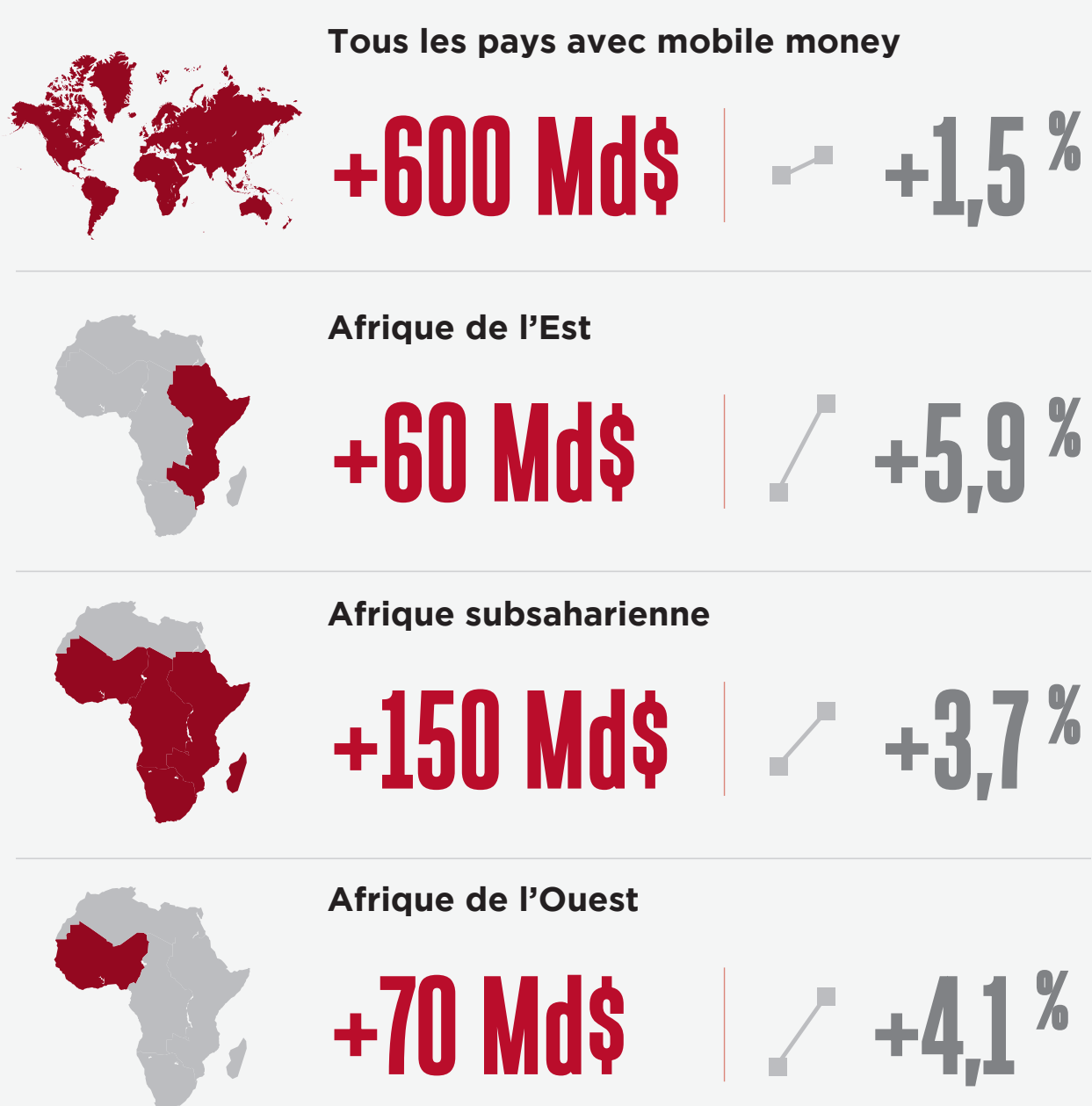


¹ GSMA. (2023). [Mobile Money: How Digital Payments have Impacted Economic Growth](#)

Le mobile money est souvent considéré comme une réussite africaine, et c'est effectivement le cas à de nombreux égards. L'Afrique subsaharienne est la région du monde qui affiche les taux d'adoption les plus élevés. La contribution du mobile money au PIB de la région s'élevait ainsi à plus de 150 milliards de dollars à la fin de 2022, ce qui correspond à un surcroît de PIB de 3,7 % (figure 2).

En Afrique de l'Est et en Afrique de l'Ouest, où l'adoption du mobile money est la plus forte, le surcroît de PIB est encore plus élevé, estimé à respectivement 5,9 % et 4,1 % à la fin de 2022.

Figure 2 : Contribution du mobile money au PIB à la fin de 2022, par région



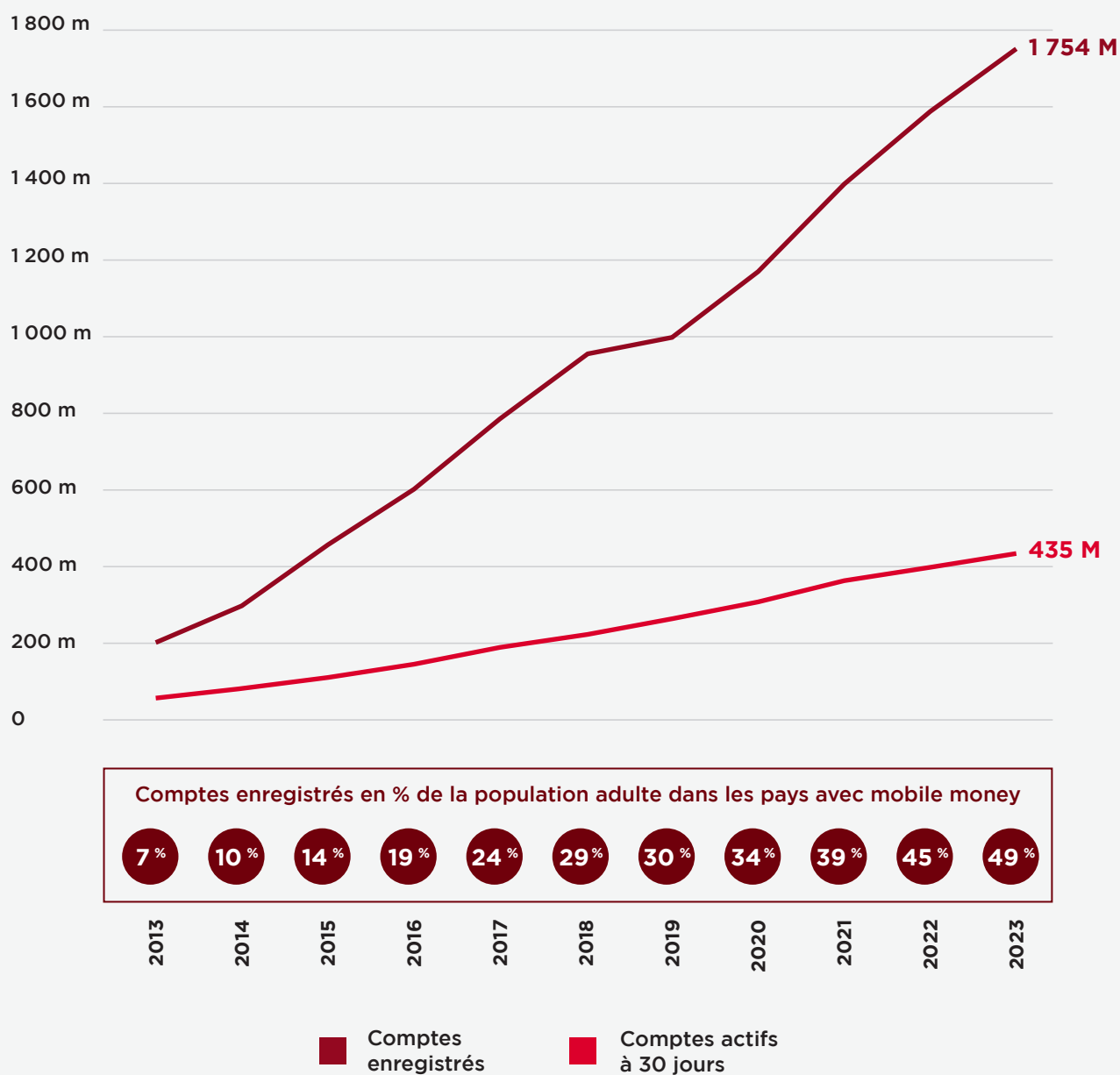
Source : GSMA. (2023). [Mobile Money: How Digital Payments have Impacted Economic Growth](#).

Les comptes enregistrés continuent d'augmenter, mais plus lentement

En 2023, il y avait 1,75 milliard de comptes de mobile money enregistrés dans le monde, soit 12 % de plus qu'en 2022 (*figure 3*). La croissance annuelle du nombre de comptes enregistrés s'est ralentie, passant de 15 % en 2022 à 19 % en 2021, ce qui indique

que le secteur se rapproche de la maturité. Rapporté à la population adulte totale, le nombre de comptes enregistrés a malgré tout augmenté dans les pays où le mobile money est utilisé.

Figure 3 : Comptes enregistrés et actifs (sur 30 jours), 2013-2023

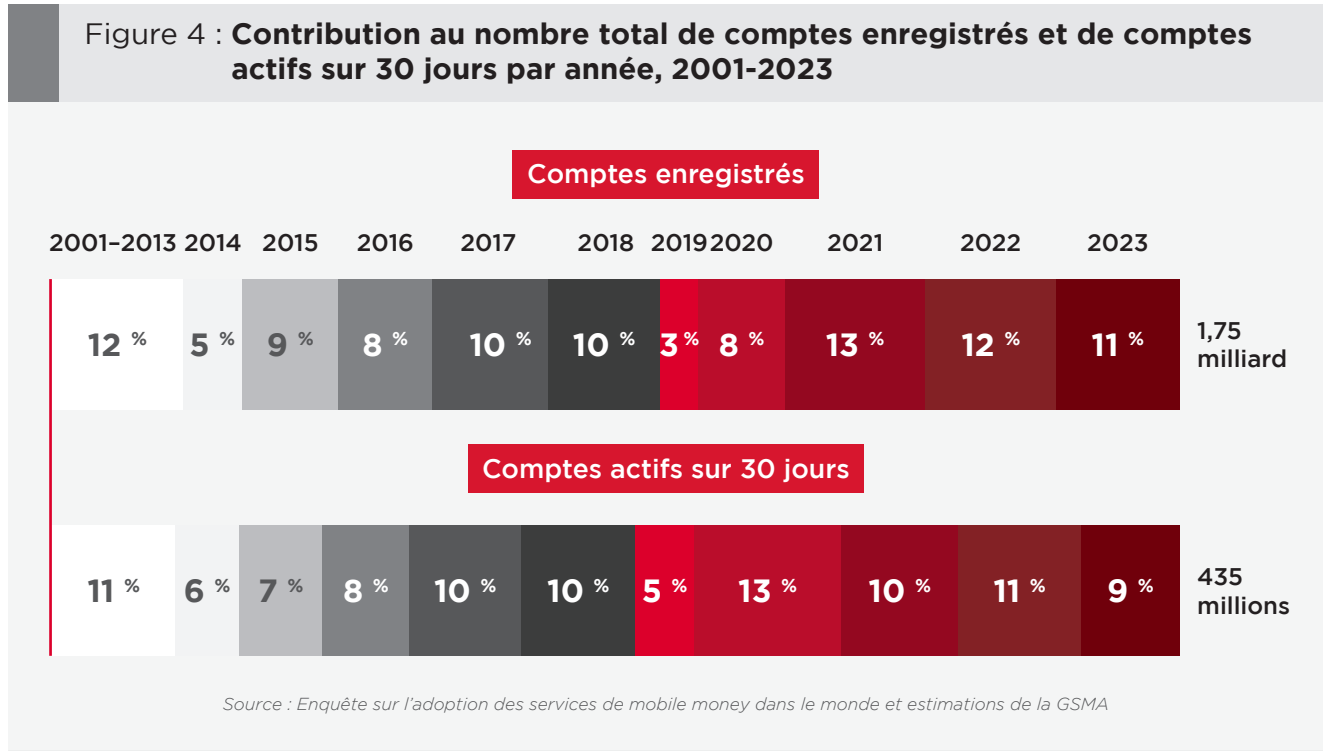


Source : Enquête mondiale sur l'adoption et estimations de la GSMA, et Banque mondiale

Le rythme de croissance du nombre de comptes enregistrés a varié au fil du temps (figure 4). Le pourcentage le plus faible de nouveaux comptes enregistrés et de nouveaux comptes actifs sur 30 jours a été enregistré en 2019, juste avant le début de la pandémie de COVID-19. Le pourcentage le plus élevé de nouveaux comptes actifs sur 30 jours² et de comptes enregistrés (13 % dans chaque cas) a été

enregistré en 2020 et 2021, respectivement, au plus fort des mesures de confinement dans les différents pays. Les données de 2023 de l'enquête annuelle de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que la pandémie a été en partie responsable de cette augmentation de la demande de paiements numériques.

Figure 4 : Contribution au nombre total de comptes enregistrés et de comptes actifs sur 30 jours par année, 2001-2023



La part de l'Afrique subsaharienne dans les comptes enregistrés a augmenté ces deux dernières années pour atteindre 48 % en 2023, son niveau le plus élevé depuis 2019 (figure 5). En 2023, plus de 70 % de la croissance des comptes enregistrés a été enregistrée en Afrique subsaharienne, et un cinquième en Asie du Sud. Au sein de l'Afrique subsaharienne, la part de l'Afrique de l'Ouest dans les comptes enregistrés a été multipliée par deux entre 2013 et 2023, tandis que celle de l'Afrique de l'Est a presque diminué de moitié. Avec l'Asie du Sud, l'Asie de l'Est et le Pacifique, ces deux sous-régions représentent plus de 85 % de l'ensemble des comptes de mobile money actuellement enregistrés.

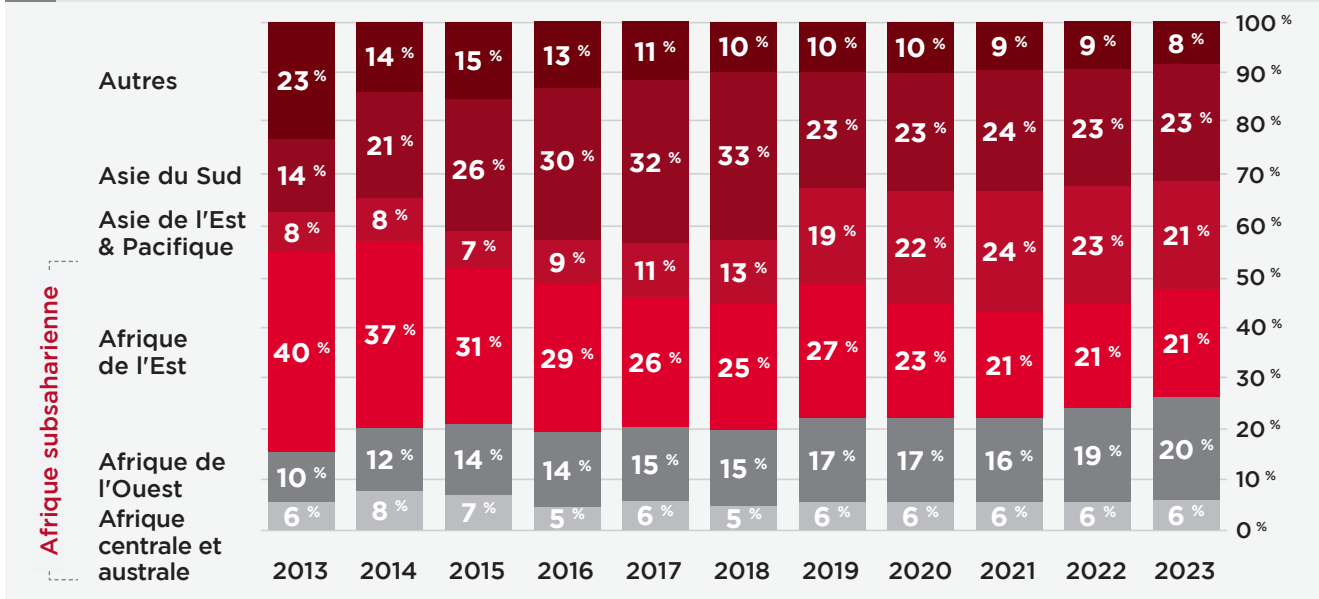
En 2023, plus de

70 %

de la croissance des comptes enregistrés a été enregistrée en Afrique subsaharienne, et un cinquième en Asie du Sud.

² Dans tout le rapport, le terme « comptes actifs » désigne les comptes de mobile money activement utilisés sur une base mensuelle.

Figure 5 : Répartition des comptes enregistrés par région et sous-région, 2013-2023

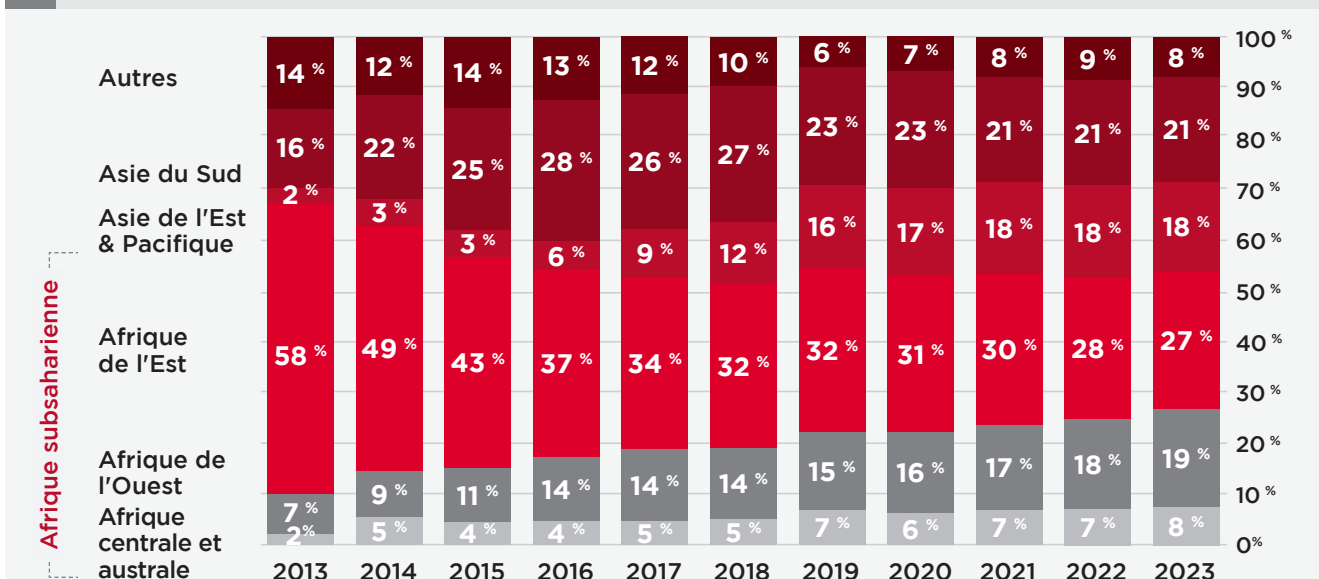


La croissance du nombre de comptes actifs s'est également ralentie

En 2023, il y avait 435 millions de comptes actifs dans le monde. À l'instar des comptes enregistrés, la croissance des comptes actifs a été moins forte en 2023 (9 %) qu'en 2022 (13 %) et 2021 (15 %). Plus de la moitié des comptes actifs se trouvent en Afrique subsaharienne. Bien que l'Afrique de l'Est conserve une part importante des comptes actifs, celle-ci est inférieure de moitié à celle qu'elle avait en 2013.

Comme pour les comptes enregistrés, la part de l'Afrique de l'Ouest a plus que doublé au cours de la même période pour atteindre 19 % du nombre total de comptes actifs. En 2023, plus des deux tiers de la croissance des comptes actifs a été enregistrée en Afrique subsaharienne et presque un cinquième en Asie du Sud.

Figure 6 : Répartition des comptes actifs par région et sous-région, 2013-2023



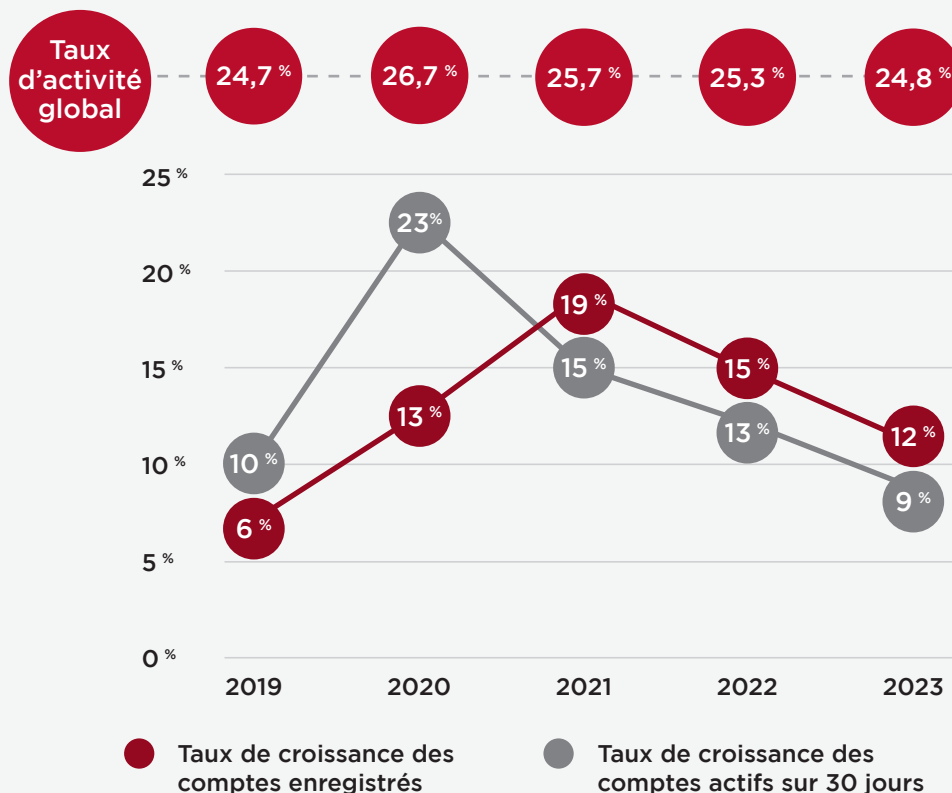
Note : « Autres » comprend l'Europe et l'Asie centrale, l'Amérique latine et les Caraïbes, ainsi que le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord.

Les taux d'activité ont légèrement baissé au niveau mondial

Les taux d'activité mensuels ont baissé d'un demi-point de pourcentage au niveau mondial, passant de 25,3 % en 2022 à 24,8 % en 2023. Cette tendance s'explique par l'évolution du rythme de croissance des comptes enregistrés et actifs. Depuis 2021, le nombre de comptes enregistrés a augmenté plus rapidement que celui des comptes actifs (*figure 7*). Le taux de croissance annuel du nombre de comptes actifs a atteint un pic de 23 % en 2020, au plus fort de la pandémie de COVID-19. Depuis lors, le nombre

de comptes actifs a augmenté à un rythme plus lent, quoique supérieur ou égal aux taux de croissance enregistrés avant la pandémie. Dans le même temps, le nombre de comptes enregistrés a augmenté plus rapidement, ce qui s'est traduit par un ralentissement des taux d'activité depuis 2021. Le taux d'activité de 24,8 % enregistré en 2023 reste toutefois légèrement supérieur au taux de 24,7 % enregistré en 2019 avant la pandémie.

Figure 7 : **Taux de croissance annuel des comptes enregistrés et actifs sur 30 jours et taux d'activité global, 2019-2023.**

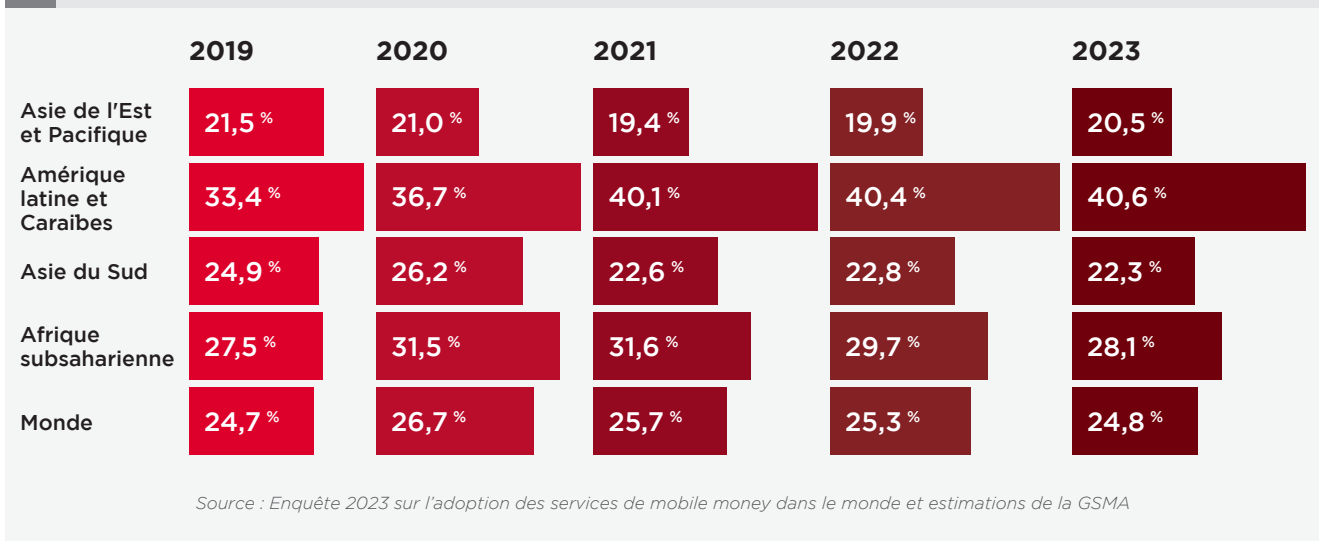


Source : Enquête 2023 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

Au niveau régional, le taux d'activité de l'Afrique subsaharienne est passé de 29,7 % en 2022 à 28,1 % en 2023 (*figure 8*). Cette baisse s'explique principalement par la croissance plus rapide du nombre de comptes enregistrés par rapport aux comptes actifs sur quelques marchés, notamment ceux sur lesquels de nouveaux services ont été lancés. Dans d'autres cas, comme au Kenya, le

rétablissement des frais d'opération qui avaient été annulés pendant la pandémie de COVID-19 a influencé le comportement des clients. Le taux d'activité de la région Asie de l'Est & Pacifique a augmenté de 0,6 % en 2023. Celui de la région Amérique latine & Caraïbes reste le plus élevé, ayant augmenté de manière régulière depuis 2019.

Figure 8 : Pourcentage de comptes actifs sur 30 jours (taux d'activité) par région, 2019-2023

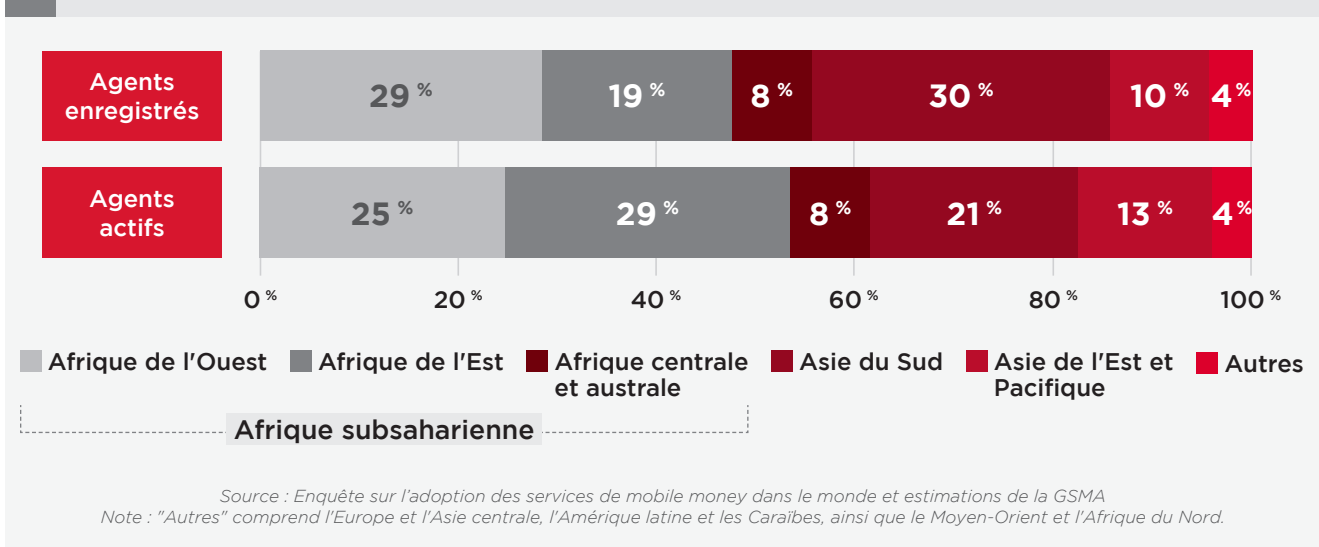


Le nombre d'agents enregistrés augmente plus vite que le nombre d'agents actifs

Les agents continuent d'occuper une place centrale dans l'écosystème du mobile money et jouent un rôle crucial dans les services fournis aux clients. En 2023, les agents de mobile money ont numérisé 307 milliards de dollars (montant total des opérations de remises en espèces), ce qui représente une augmentation de 12 % par rapport à 2022. Ce montant représente plus des deux tiers des flux entrants dans l'écosystème du mobile money. Le nombre d'agents enregistrés et actifs³ a continué de croître en 2023. Le nombre d'agents enregistrés a augmenté de 22 % en 2023 pour atteindre 18,6

millions. Parmi eux, 8,3 millions étaient actifs sur une base mensuelle, soit 14 % de plus que l'année précédente. La majeure partie de cette expansion provient de l'Afrique subsaharienne, où le nombre d'agents enregistrés a augmenté d'un tiers. La croissance du nombre d'agents actifs s'est ralentie, les progrès réalisés en 2022 étant en grande partie dus au lancement de nouveaux services en Éthiopie et au Nigéria. En Afrique de l'Ouest et de l'Est, les agents continuent de jouer un rôle essentiel pour le mobile money et représentent la moitié du nombre total d'agents enregistrés (figure 9).

Figure 9 : Répartition des agents enregistrés et actifs par région et sous-région, 2023

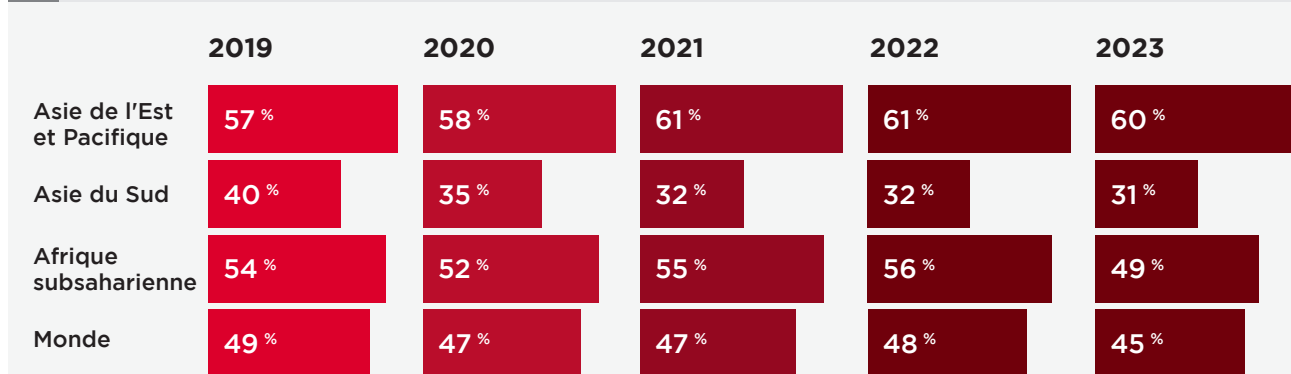


³ Il s'agit des agents actifs sur une base mensuelle.

Le pourcentage d'agents enregistrés qui sont actifs en base mensuelle a diminué, passant de 48 % en 2022 à 45 % en 2023 (figure 10). Cette évolution s'explique principalement par la baisse du taux d'activité des agents en Afrique subsaharienne, où la croissance du nombre d'agents enregistrés a été

supérieure à celle du nombre d'agents actifs. En 2023, le taux d'activité des agents a légèrement baissé en Asie du Sud et en Asie de l'Est & Pacifique, mais d'un point de pourcentage seulement dans chaque cas.

Figure 10 : **Pourcentage d'agents actifs sur 30 jours par région, 2019-2023**



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

Services en activité

En décembre 2023, il y avait 310 services de mobile money en activité, couvrant 99 pays (figure 11). Le nombre net de services de mobile money disponibles a augmenté d'une unité par rapport à décembre 2022. En 2023, quatre nouveaux services ont été

lancés : en Angola, au Bangladesh, au Nigéria et aux Îles Salomon. Deux services ont cessé leur activité : en Jamaïque et en Palestine, tandis qu'un service a été suspendu au Soudan. Les conflits en Palestine et au Soudan ont affecté l'accès aux services financiers.

Figure 11 : **Évolution du nombre de services de mobile money par région, 2019-2023**

Région	2019	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Asie de l'Est & Pacifique	53	49	51	51	52	+1
Europe & Asie centrale	7	7	7	7	7	0
Amérique latine & Caraïbes	28	29	30	30	29	-1
Moyen-Orient & Afrique du Nord	23	31	30	31	30	-1
Asie du Sud	33	35	35	35	36	+1
Afrique subsaharienne	158	163	163	155	156	+1
Monde	302	314	316	309	310	+1

Source : GSMA Mobile Money Deployment Tracker (outil de suivi des services de mobile money de la GSMA)

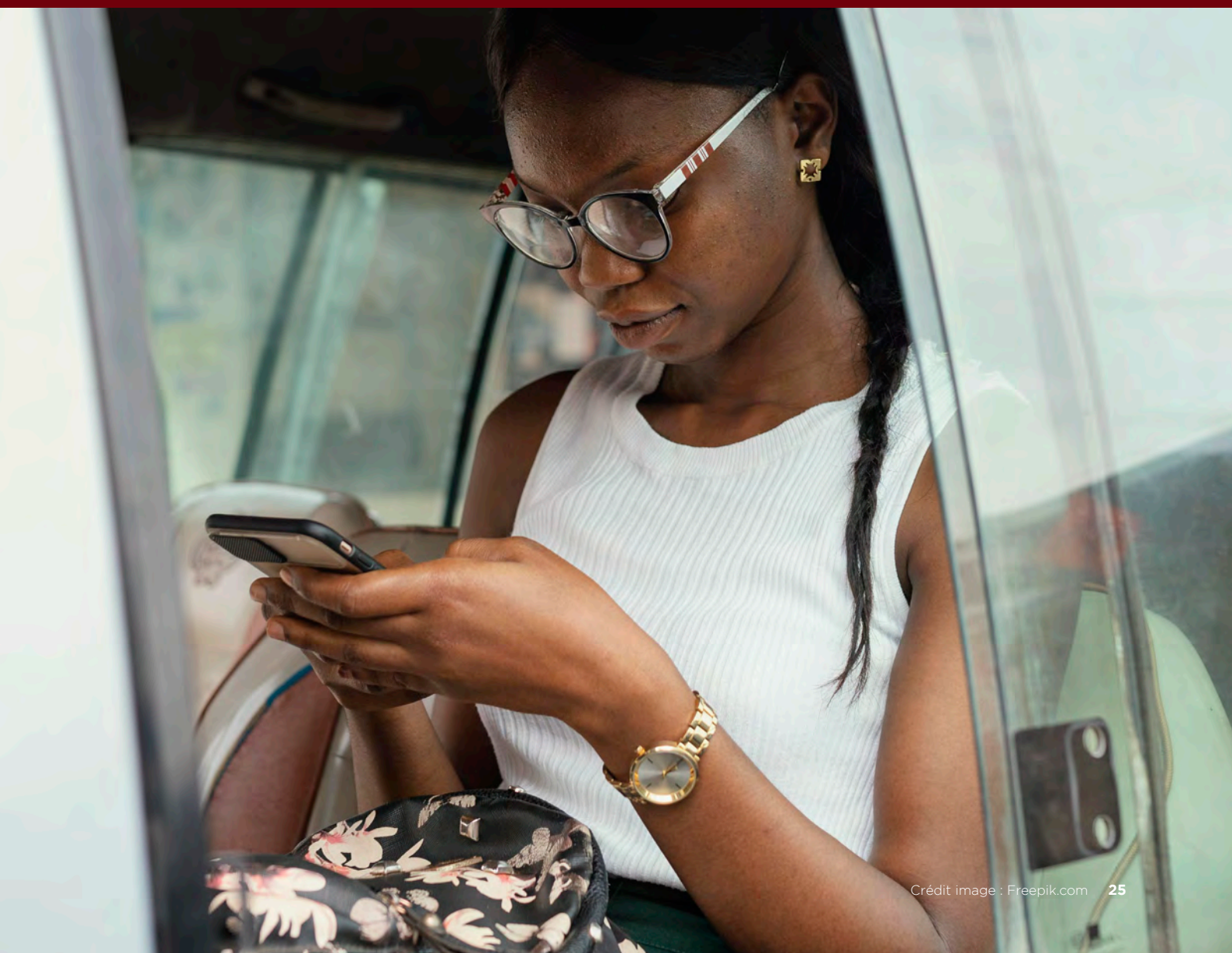


Événements marquants du secteur en 2023

Mois	Catégorie	Description
JAN	Partenariat stratégique	MTN, Optasia et Ecobank s'associent pour lancer un service de microcrédit basé sur le mobile money en Guinée.
	Fiscalité	Le gouvernement ghanéen réduit le prélèvement sur le mobile money de 1,5 % à 1 %.
FEV	Nouveau service	Zeepay, une fintech spécialisée dans les transferts de fonds, obtient l'autorisation de lancer un service de mobile money en Gambie.
MARS	Partenariat stratégique	Ooredoo adopte la plateforme de mobile money de Huawei pour ses services de mobile money au Moyen-Orient et en Afrique du Nord.
	Innovation	Airtel Money Uganda lance un produit d'assurance hospitalisation sur sa plateforme de mobile money.
AVR	Partenariat stratégique	Onafriq (anciennement MFS Africa) s'associe à Access Bank pour ouvrir les couloirs de transfert de fonds à 400 millions de comptes de mobile money.
	Innovation	Mascom Botswana lance un produit de prêt à court terme par le biais de son service de mobile money, MyZaka.
MAI	Innovation	Airtel Money lance un produit d'assurance hospitalisation au Malawi et d'assurance obsèques en Zambie.
JUIN	Lancement du service	Our Telekom lance le service de mobile money M-SELEN dans les îles Salomon.
	Fiscalité	Le gouvernement tanzanien supprime la plupart des taxes sur les transactions de mobile money.
JUIL	Croissance du secteur	Maroc Telecom enregistre une croissance de 11,8 % du chiffre d'affaires du mobile money sur le premier semestre grâce à ses filiales Moov Africa.
AOÛT	Investissement	Mastercard s'engage à acquérir une participation minoritaire dans l'unité fintech de MTN, pour un montant de 5,2 milliards de dollars.
	Politique	La Banque centrale du Kenya augmente de 66 % les plafonds journaliers qui s'appliquent aux opérations et aux comptes de mobile money.
	Nouveau service	M-PESA de Safaricom lance son service de mobile money en Éthiopie.
SEPT	Innovation	Safaricom Kenya lance les ordres permanents pour les utilisateurs de M-PESA, devenant ainsi le premier prestataire de mobile money à offrir cette fonctionnalité.
OCT	Partenariat stratégique	Tigo Pesa Tanzania s'associe à WhatsApp pour permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs comptes et d'effectuer des opérations.
NOV	Innovation	Orange lance une nouvelle super application, MaxIt, au Cameroun, au Sénégal, au Mali, au Burkina Faso et au Botswana.
DÉC	Innovation	M-Pesa de Safaricom s'associe à Visa pour offrir aux usagers du mobile money au Kenya des cartes de débit physiques utilisables chez les commerçants.

02

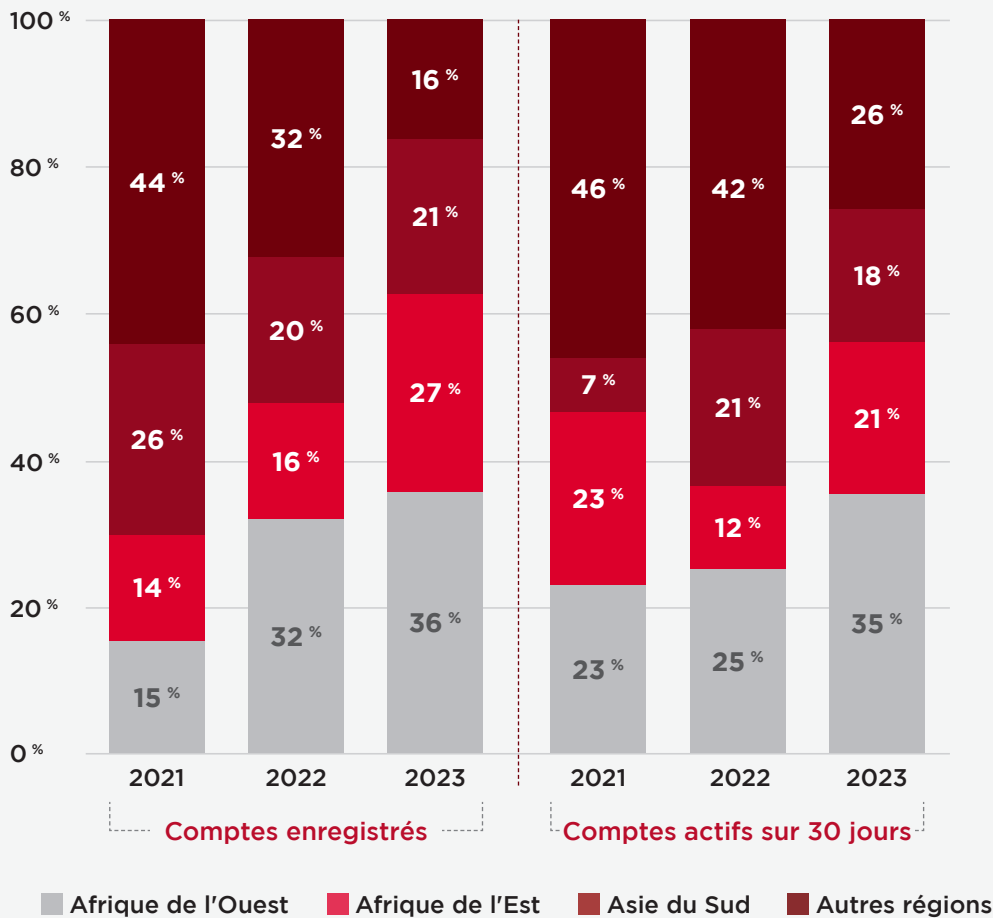
Afrique de l'Ouest : la nouvelle locomotive du mobile money



Depuis quelques années, l'Afrique de l'Ouest domine la progression de l'accès au mobile money. La part des nouveaux comptes enregistrés et des nouveaux comptes actifs sur 30 jours provenant de cette région a fortement augmenté depuis 2021 (figure 12). En 2023, l'Afrique de l'Ouest a été à l'origine de

plus d'un tiers des nouveaux comptes enregistrés et des nouveaux comptes actifs sur 30 jours au niveau mondial, surpassant toutes les autres régions. Le Nigéria, le Ghana et le Sénégal ont été les principaux moteurs de cette croissance dans la région.

Figure 12 : **Ventilation par région de l'augmentation annuelle des comptes enregistrés et actifs sur 30 jours, 2021-2023**



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

Cet écosystème dynamique du mobile money en Afrique de l'Ouest s'est développé différemment de celui de l'Afrique de l'Est, la réglementation jouant un rôle important dans l'évolution des services et des produits proposés par les prestataires de services de mobile money. L'Afrique de l'Ouest peut ainsi se targuer d'avoir la part la plus élevée des transferts de fonds entrants au niveau régional, mais dans beaucoup de pays de la région, les envois de fonds vers l'étranger ne sont toujours pas autorisés. L'Afrique de l'Ouest a également vu émerger un nombre plus important 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). Cet environnement a favorisé le développement des différents types d'utilisation, par exemple les paiements marchands au Sénégal, et certains services se focalisent uniquement sur le segment B2B.

La forte croissance des réseaux d'agents enregistrée en 2022 au niveau mondial trouve en grande partie son origine en Afrique de l'Ouest, en raison

de l'évolution réglementaire au Nigéria. Grâce au nombre accru de prestataires titulaires d'une licence d'exploitation au Nigéria, le pays a enregistré une augmentation rapide de l'utilisation des services financiers numériques. Le chapitre suivant explique

comment la réglementation, les prestataires de services de mobile money et l'investissement ont permis d'élargir l'accès aux services financiers et d'améliorer l'inclusion financière dans la région.

Le mobile money dans l'UEMOA : un écosystème en pleine expansion

L'UEMOA (Union économique et monétaire ouest-africaine, composée des pays suivants : Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée-Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo) affiche une forte progression de l'utilisation du mobile money. Entre 2018 et 2022, plus de 110 millions de comptes ont été ouverts dans la région, dont 60 millions depuis 2021. La région compte plus de 137 millions d'habitants, dont 60 % vivent en milieu rural. L'usage croissant du mobile money a permis d'y améliorer l'inclusion financière, qui est passée de 56 % en 2018 à 71 % en 2022.

Ce développement du mobile money en tant que service financier numérique peut être attribué au cadre réglementaire adopté en 2006 par la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). Ce cadre permet aux acteurs non bancaires de proposer des services financiers en tant qu'émetteurs de monnaie électronique agréés. La réglementation autorise deux modèles :

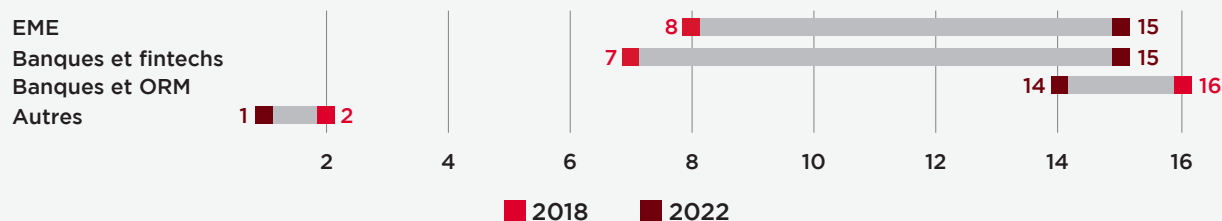
- Le **modèle bancaire** dans lequel les activités d'émission et de distribution de monnaie électronique (mobile money) sont gérées par une banque ou une institution de microfinance (IMF), dans le prolongement de leurs activités habituelles ou en partenariat avec un ORM, une fintech ou un autre opérateur technique.

- Le **modèle non bancaire**, dans lequel une personne morale qui n'est pas une banque ou un établissement de paiement est habilitée à émettre des moyens de paiement sous forme de monnaie électronique. Les prestataires qui adoptent ce modèle doivent être agréés en tant qu'établissement de monnaie électronique (EME) par la BCEAO.

La réglementation impose des partenariats basés sur des accords techniques entre les banques, les IMF, les ORM ou les fintechs. Dans le cadre de ces accords, les ORM ou les fintechs sont responsables de la gestion du système de paiement et de la commercialisation du service.

En date de 2022, les partenariats basés sur le modèle bancaire étaient les plus populaires. Sur les 45 services de mobile money répertoriés dans l'UEMOA, 29 étaient gérés par des banques en collaboration avec des prestataires techniques et 15 étaient des EME agréés (*figure 13*). Au total, les émetteurs de monnaie électronique avaient une part de marché de 71 % sur la base des comptes enregistrés, tandis que la part des comptes proposés dans le cadre de partenariats avec des fintech est passée de 23 % en 2018 à 29 % en 2022.

Figure 13 : **Augmentation du nombre de services de mobile money par modèle, 2018-2022**



Source: BCEAO

En 2007, au moment de l'apparition des premiers EME, les partenariats entre banques et ORM étaient le modèle le plus courant. Ces services reposaient sur l'USSD et les banques ont opéré un tournant, préférant

une approche plus agile reposant sur les fintechs. En décembre 2022, plus de 150 entreprises fintech ont été recensées au sein de l'UEMOA dans le cadre d'une enquête de la BCEAO.

Le rôle du mobile money dans l'inclusion financière au Nigéria

Le développement du mobile money au Nigéria a été soutenu à la fois par des prestataires liés à des ORM et des prestataires non-ORM, qui font l'objet d'agrément différents. Ces agréments autorisent des activités similaires, mais les différences dans ce qui peut être proposé dans chaque cas peuvent influencer leur impact sur l'inclusion financière. Dans l'ensemble, l'augmentation du nombre de prestataires de services de mobile money a entraîné une augmentation de l'usage des paiements numériques au Nigéria.

En 2018, la Banque centrale du Nigéria (CBN) a introduit la licence de banque de services de paiement (PSB) qui permet aux ORM d'offrir des services financiers.⁴ Cette licence est réservée aux prestataires de services de mobile money non bancaires, avec l'obligation d'avoir 25 % de leur

activité dans les zones rurales. Les PSB peuvent proposer des dépôts et des retraits, des transferts de fonds transfrontaliers et émettre des cartes de paiement, mais pas des cartes de crédit.⁵

Parmi les ORM, Glo et 9Mobile ont été les premiers à obtenir une licence PSB en 2020. En 2022, la Banque centrale du Nigéria a accordé une licence PSB à SmartCash (Airtel) et MoMo (MTN), à charge pour chaque ORM de créer une filiale spécialisée.

En 2023, les PSB SmartCash et MoMo s'étaient considérablement développées, avec environ 20 millions de clients enregistrés pour chacune (*figure 14*).^{6,7} La PSB MoMo comptait plus de 3,1 millions d'utilisateurs actifs mensuels en juin 2023, soit un tiers de plus que l'année précédente.⁸

Figure 14 : **Statistiques sur un échantillon de prestataires de services de mobile money au Nigéria, 2023⁹**

	Airtel	MTN	Opay	Palmpay
Comptes de mobile money enregistrés	20 millions (novembre 2023)	19 millions (mars 2023)	30 millions (juin 2023)	30 millions (octobre 2023)
Agents de mobile money enregistrés	52 000 (mars 2023)		500 000 (juin 2023)	500 000 (octobre 2023)
Agents de mobile money actifs		227 000 (juin 2023)		

Sources : diverses

Depuis qu'elles ont reçu leur licence, les PSB SmartCash et MoMo ont toutes les deux connu une croissance rapide, mais elles ont encore une marge de progression. Airtel (SmartCash) comptait plus de 220 millions de clients télécoms au Nigéria en 20224, tandis que MTN (MoMo) en avait plus de 77 millions en 20233, ce qui représente une importante cible

de clientèle. Les prestataires de services de mobile money liés aux ORM sont un moyen important de développer l'inclusion financière au Nigéria. La base de capital importante des ORM, la forte présence de leurs enseignes dans l'ensemble du pays et leurs capacités technologiques offrent un potentiel de développement significatif.¹⁰

⁴ Banque centrale du Nigéria. (26 octobre 2018). Circulaire à toutes les parties prenantes sur les lignes directrices pour l'octroi de licences et la réglementation des banques de services de paiement au Nigéria.

⁵ Onukwue, A. (5 mai 2022). [Why Nigeria's biggest telecom companies are getting banking licenses](#). Quartz.

⁶ Elenya, F. (19 novembre 2023). [Airtel's Smartcash hits 20m accounts as telco increase 5G investment](#). BusinessDay.

⁷ Paul, E. (5 juillet 2023). [Our grand plan to unlock riches from Nigeria's hidden wealth - MoMo PSB CEO, Eli Hini](#). Techpoint Africa.

⁸ MTN. (2023). Présentation des résultats de MTN Nigéria pour le semestre clos le 30 juin 2023.

⁹ Note : Glo et 9Mobile n'ont pas pu faire l'objet d'une analyse plus approfondie en raison de l'absence de données publiques.

¹⁰ Onukwue, A. (5 May 2022). [Why Nigeria's biggest telecom companies are getting banking licenses](#). Quartz.

Les prestataires de services de mobile money non liés à des ORM détiennent généralement une licence d'« opérateur de mobile money » (MMO), dont les conditions diffèrent de celles de la licence PSB.¹¹ Atout de PSB et de MMO, il existe des différences subtiles dans les produits financiers que chaque catégorie d'opérateur peut offrir (figure 15). À la

différence des PSB, les MMO ne sont pas autorisés à proposer des comptes d'épargne. Ils n'ont pas non plus l'obligation d'avoir une partie de leur activité dans les zones rurales. Ils doivent s'associer à un établissement financier pour accepter des dépôts et émettre des cartes de paiement ou des cartes prépayées.

Figure 15 : Comparaison entre PSB et MMO au Nigéria^{12,13}

	Banque de services de paiement (PSB)	Opérateur de mobile money (MMO)
Collecte de dépôts	Oui	Oui - avec partenariat obligatoire avec une banque de règlement
Comptes d'épargne	Oui	Non
Prêts aux clients	Non	Non
Contraintes géographiques	Oui - 25 % des activités physiques doivent être situées en milieu rural	Non
Paiements P2P et paiements de factures	Oui	Oui
Émissions de cartes de paiement et de cartes prépayées	Oui	Pas directement - nécessite un partenariat avec un établissement financier
Envois de fonds internationaux	Oui - uniquement pour les transferts internationaux entrants	Non
Exigences minimales de fonds propres	5,4 millions de dollars (5 milliards NGN)	2,1 millions de dollars (2 milliards NGN)
Accessible aux ORM	Oui	Non

Sources : Ironsi, T. (2022). *Understanding MTN Nigeria's Payment Service Bank (PSB) License*.

OPay et PalmPay sont les principaux prestataires de services de mobile money non liés à un ORM. Depuis l'obtention de leur licence MMO, ils ont gagné une importante part de marché au Nigéria. Ces deux prestataires ont une activité basée sur une application et s'adressent à une clientèle férue de technologie. En octobre 2023, OPay était l'application la plus téléchargée au Nigéria¹⁴; elle comptait plus de 30 millions d'utilisateurs, plus de 500 000 agents et près de 300 000 commerçants affiliés.¹⁵

PalmPay a atteint une couverture similaire, avec 30 millions de comptes ouverts, un demi-million d'agents enregistrés et 600 000 commerçants affiliés en

2023.¹⁶ En parallèle de l'usage croissant des PSB, le développement des prestataires de services de mobile money non liés à des ORM a fait progresser l'inclusion financière au Nigéria. Les MMO ont réussi à intégrer les utilisateurs non bancarisés en appliquant des exigences moins strictes en matière de connaissance du client (KYC). Leur développement a toutefois donné lieu à des inquiétudes quant au risque d'activités frauduleuses. En décembre 2023, la banque centrale du Nigéria a annoncé que toutes les institutions financières, y compris les PSB et les MMO, devaient revalider les numéros de vérification bancaire (BVN for Bank Verification Number) ou les numéros d'identité nationaux (NIN pour National

¹¹ Pavestones. (3 février 2020). [Financial Services In Nigeria: Difference Between MMOs, PSBs, and MFBs](#)

¹² Banque centrale du Nigéria. (2020). [Guidelines for Licensing and Regulation of Payment Service Banks in Nigeria, August 2020](#)

¹³ Banque centrale du Nigéria. (2015). [Guidelines on mobile money services in Nigeria](#)

¹⁴ Ojeniyi, S. (27 octobre 2023). [The app that revolutionized money transfers in Nigeria](#), *Rest of World*.

¹⁵ Dosunmu, D. (13 juin 2023). [The SoftBank-backed fintech that helped Nigerians through a cash crisis is eyeing "innovative partnerships"](#), *Rest of World*.

¹⁶ Abimbola, O. (3 octobre 2023). [PalmPay onboards 1.1 million businesses in four years](#), *Punch*.

Identity Number) de leurs clients avant le 31 janvier 2024.¹⁷ Il sera ensuite obligatoire pour tous les comptes bancaires de niveau 1 et tous les portefeuilles mobiles d'avoir un BVN ou un NIN.¹⁸

Des partenariats pour développer les services de mobile money : le cas d'Orange Bank Africa

En 2020, Orange a lancé Orange Bank Africa (OBA) Côte d'Ivoire pour tirer parti de la réussite d'Orange Money dans le pays. Il s'agit d'une joint-venture avec NSIA, un leader de la bancassurance en Afrique de l'Ouest. OBA est une banque exclusivement numérique qui dispose d'une licence complète. Elle propose des prêts et des produits d'épargne aux personnes peu ou pas bancarisées ainsi qu'aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME), en particulier dans le secteur créatif. Les prêts aux MPME suscitent un intérêt croissant de la part des prestataires de services financiers (PSF), anciens ou nouveaux, car les canaux de distribution numériques améliorent de plus en plus la viabilité commerciale de ce segment. Le marché potentiel est ainsi estimé à plus de 2,4 milliards de dollars rien qu'en Côte d'Ivoire.

Entre 2020 et 2023, OBA a distribué plus de 2,4 millions de microcrédits numériques (prêts « Tik Tak ») et bancarisé plus d'un million de clients d'Orange Money en Côte d'Ivoire. Ces chiffres ont été atteints grâce à un parcours client simple et transparent, qui est entièrement numérisé. L'enregistrement et l'ensemble des transactions avec la banque peuvent être effectués à partir d'un compte Orange Money, y compris le remboursement des prêts. Le score de crédit est déterminé à partir des données des clients relatives à leurs transactions et à leur utilisation des services du réseau mobile d'Orange (avec leur consentement explicite). Le modèle de scoring repose sur l'apprentissage automatique et les décisions de prêt sont généralement prises en 10 secondes (en moyenne) sans autre garantie.

Un prêt Tik Tak permet d'accéder immédiatement à un crédit de 8 à 1 600 dollars, remboursable sous 30 à 90 jours. Les prêts sont assortis d'un taux d'intérêt annuel maximum de 15 %, équivalent à celui pratiqué par les banques de l'UEMOA. Ces prêts peuvent être renouvelables, ce qui permet aux emprunteurs d'augmenter le montant de leur crédit à mesure qu'ils se créent un historique de remboursement.

En octobre 2023, la Commission bancaire de l'Union monétaire ouest-africaine (UMOA)¹⁹ a autorisé le

lancement d'OBA au Sénégal dans le cadre d'une initiative visant à accroître l'inclusion financière. L'accent mis sur la simplicité et la disponibilité permet ainsi d'offrir un choix plus large aux clients et de contribuer aux objectifs d'inclusion financière de la BCEAO au Sénégal.

Dans toute l'Afrique, la réussite des partenariats entre banques et ORM repose sur l'équilibre des compétences, des responsabilités et de l'appétence au risque des différentes parties prenantes. Certaines institutions financières de développement (IFD), par exemple la Société financière internationale (SFI), ont soutenu ces partenariats en jouant le rôle d'intermédiaire de confiance pour favoriser un impact et une rentabilité durables. L'expérience de la SFI montre que les ORM et PSF qui souhaitent s'associer ont tout intérêt à mettre en place les éléments suivants :

- un modèle commercial assurant une répartition proportionnelle des risques/profits pour maintenir un équilibre sain entre le partage des risques et des bénéfices ;
- chacune des parties se concentre sur ses points forts tout en profitant des compétences de base de l'autre partie ;
- accords pour définir la partie propriétaire du client et les exigences en matière de protection des consommateurs, en matière notamment de protection des données et de finance responsable ;
- définition des rôles et responsabilités de chacun dans le contrat de partenariat.

La SFI a apporté son soutien technique à OBA, ainsi qu'un mécanisme novateur de partage des risques sur trois ans (2022-2025) qui lui permet de bénéficier d'une garantie de 50 % sur un portefeuille de prêts numériques d'un montant maximal de 30 millions de dollars. Ce soutien devrait permettre de financer la croissance des produits de prêts numériques d'OBA destinés aux MPME, lesquelles devraient ainsi bénéficier de 300 000 prêts supplémentaires d'ici 2025 en Côte d'Ivoire et au Sénégal. D'après une enquête de la SFI réalisée en 2023 auprès des clients d'OBA, le client type

¹⁷ Oparada, P. (8 janvier 2024). [CBN May Shut Down 3 Million Bank Accounts in Access, Zenith, Others Over NIN/BVN, Details Emerge](#). *Legit*.

¹⁸ Banque centrale du Nigéria. (2023). [Circular on Tier 1 Wallets & Accounts, Guidance Note & Profiling of Customers' Accounts & Wallets](#)

¹⁹ L'UMOA est une instance supranationale de supervision bancaire qui a été créé en 1990 en tant qu'institution au sein de la BCEAO. Elle supervise les services bancaires des huit pays de l'Union monétaire ouest-africaine : Bénin, Burkina Faso, Guinée Bissau, Côte d'Ivoire, Mali, Niger, Sénégal et Togo.

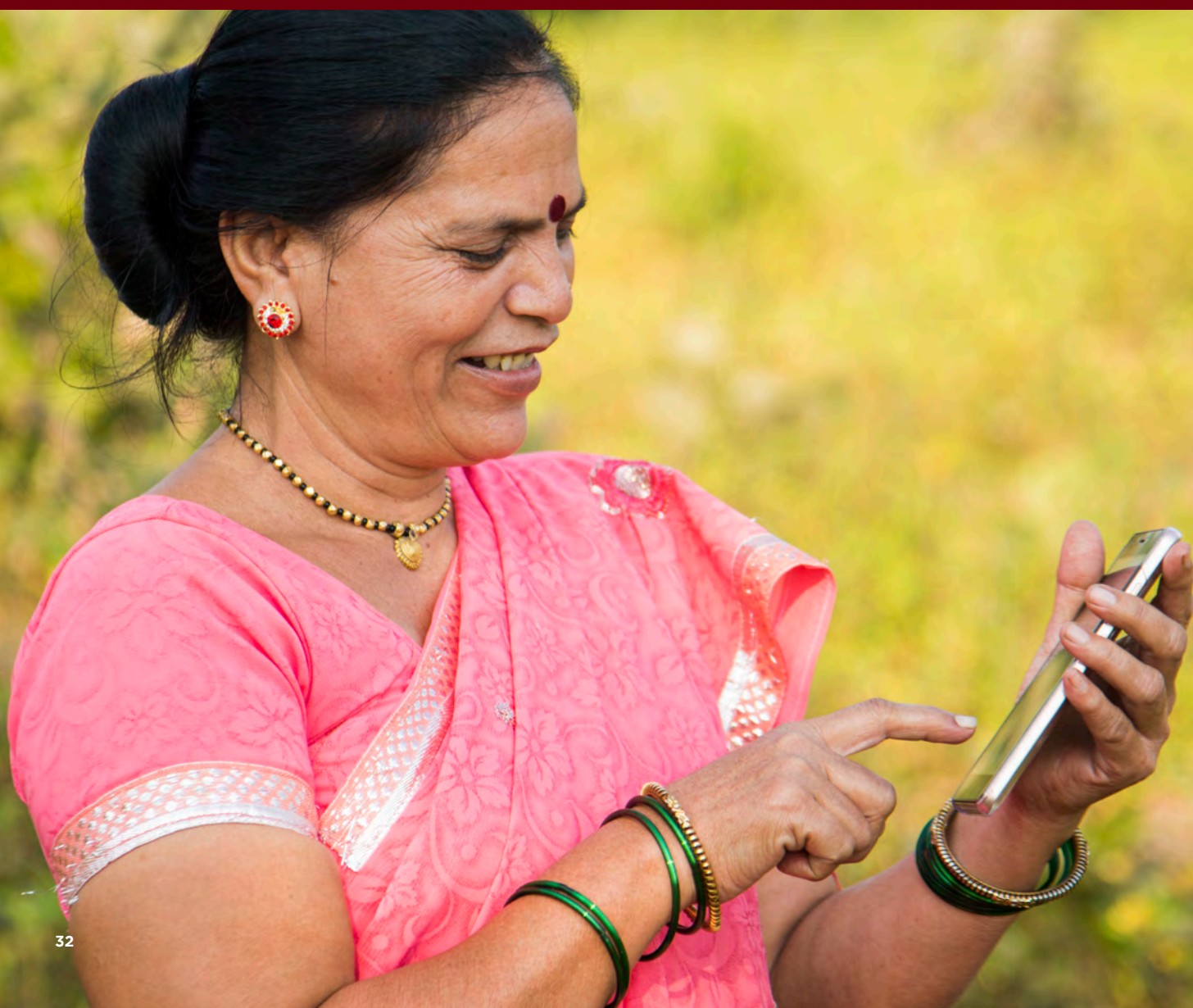
de Tik Tak a une trentaine d'années, vit à Abidjan (la plus grande ville de Côte d'Ivoire) et a contracté deux emprunts d'un montant moyen de 57 dollars.

Plus de 43 % des clients empruntent à des fins professionnelles et 33 % d'entre eux sont des femmes chefs d'entreprise, ce qui représente la moitié de l'ensemble des clientes.



03

**Trouver un équilibre entre
l'évolution de l'écosystème
et la croissance commerciale**

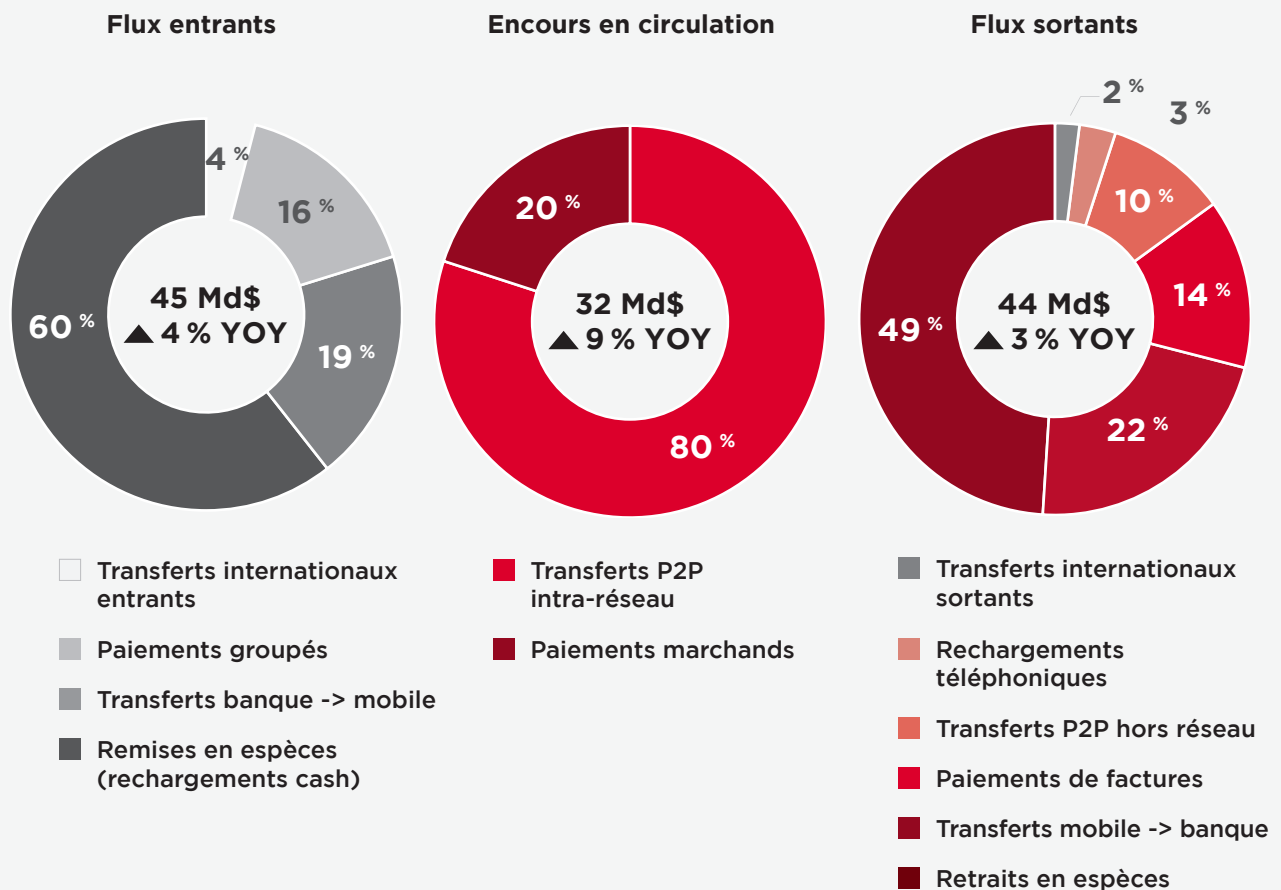


Le montant total des sommes en circulation dans l'écosystème du mobile money était en augmentation de 9 % en décembre 2023 par rapport à décembre 2022 (figure 16). Ce chiffre est plus de deux fois supérieur au taux de croissance des flux entrants (4 %) et des flux sortants (3 %). En 2019, sur dix dollars en circulation dans l'écosystème du mobile money, un dollar servait à des paiements marchands ; en 2023, ce chiffre est passé à deux dollars sur dix. Cette évolution signale un changement dans le comportement des usagers, qui s'éloignent des transactions de base qui ont fait la popularité du mobile money à ses débuts pour se tourner vers le paiement de biens et de services. Si les remises en espèces restent la principale voie d'entrée des fonds dans l'écosystème du mobile money, les transferts internationaux entrants ont augmenté de 1 % en décembre 2023 par rapport à l'année précédente. La part des retraits en espèces a augmenté de 2,5 %.

En décembre 2023 :

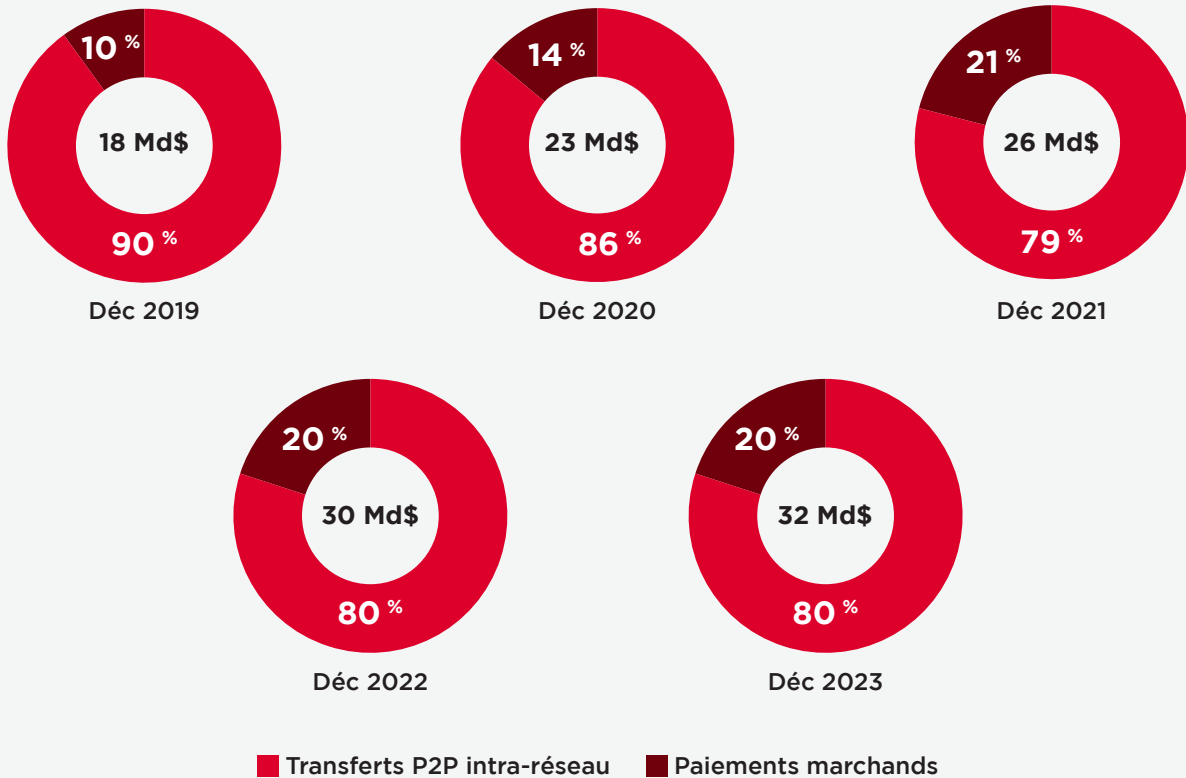


Figure 16 : Entrées et sorties de l'écosystème du mobile money en décembre 2023



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

Figure 16 (a continué) : Valeur circulante 2019-2023



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

La croissance des montants et des volumes totaux s'est ralentie

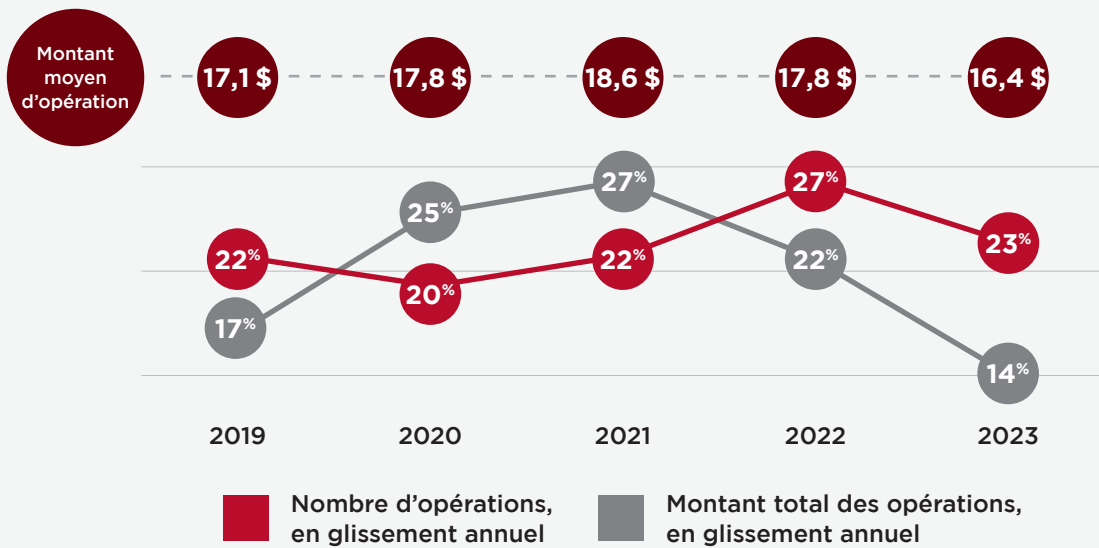
En 2023, plus de 1 400 milliards de dollars ont transité par l'écosystème du mobile money au niveau mondial. Le montant total des transactions a augmenté de 14 % en 2023, un chiffre plus faible qu'en 2022 (22 %) et 2021 (27 %). Bien que les volumes de transactions aient également augmenté à un rythme plus lent en 2023 (23 %) qu'en 2022 (27 %), ils se sont développés plus rapidement que les montants. Le montant moyen des transactions de mobile money a ainsi baissé de plus de deux dollars entre 2021 et 2023, passant de 18,6 à 16,4 dollars (*figure 17*). Cette évolution s'explique par le fait que le mobile money est désormais utilisé plus souvent, mais pour des opérations de montant moins important. Au total, le compte moyen de mobile money enregistre davantage de transactions qu'auparavant, contrairement à l'idée que les pressions économiques aient pu affecter le pouvoir d'achat.

En 2023, au moins

1 400 Md

ont transité par
l'écosystème de l'argent
mobile dans le monde.

Figure 17 : Taux de croissance des volumes et des montants d'opérations et valeur moyenne des transactions de mobile money, 2019-2023

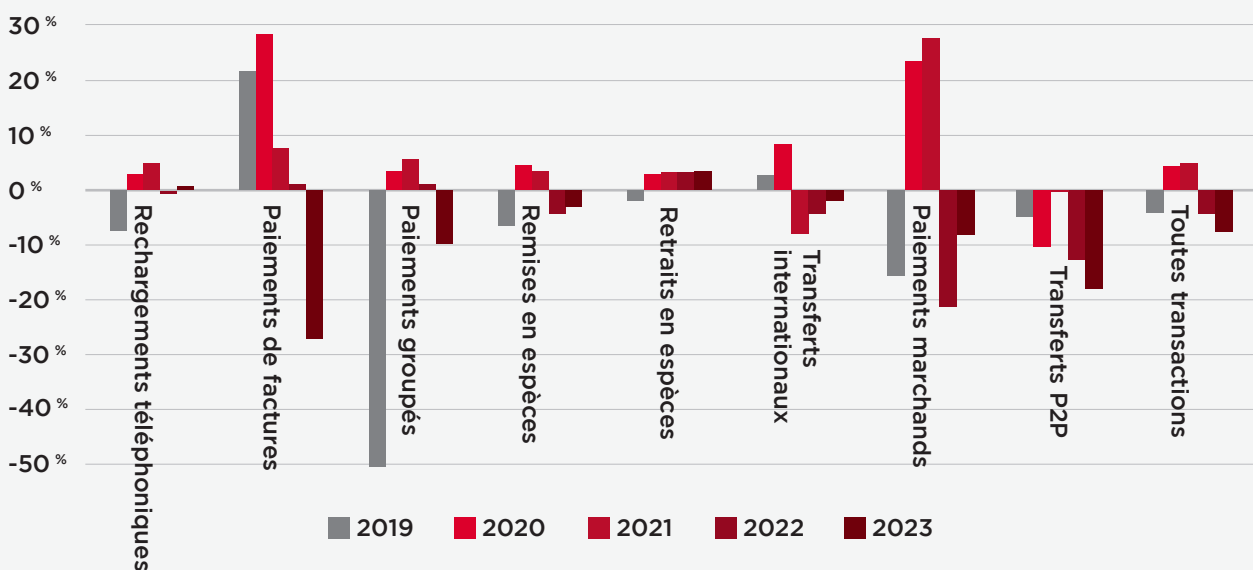


Source : Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

On observe la même tendance pour la plupart des types d'utilisation du mobile money. À l'exception des rechargements téléphoniques et des retraits en espèces, le montant moyen des opérations a diminué pour tous les autres types d'utilisation en 2023 (figure 15). La diminution du montant moyen des opérations était courante avant la pandémie de COVID-19, le

montant moyen des opérations ayant notamment baissé de 4 % en 2019. Toutefois, l'augmentation de la demande de paiements numériques provoquée par les mesures de confinement a contribué à pousser à la hausse les montants moyens d'opération en 2020 et 2021.

Figure 18 : Évolution en pourcentage du montant moyen d'opération par type d'utilisation, en glissement annuel, 2019-2023

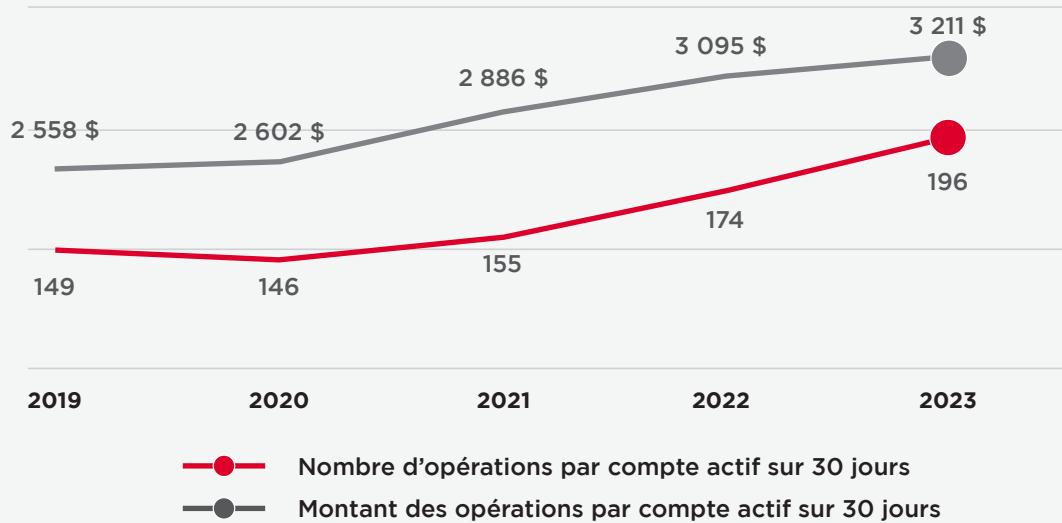


Source : Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

Depuis 2020, les transactions des utilisateurs actifs du mobile money sont chaque année plus fréquentes et d'un montant plus élevé. Sachant que la fréquence des transactions effectuées par ces utilisateurs actifs a augmenté plus rapidement que les montants

d'opérations, le montant moyen des opérations a chuté en 2022 et 2023 - si l'on prend comme référence le nombre et le montant des opérations par utilisateur actif en 2019 (*figure 19*).

Figure 19 : **Nombre et montant des transactions par compte actif sur 30 jours, 2019-2023**



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

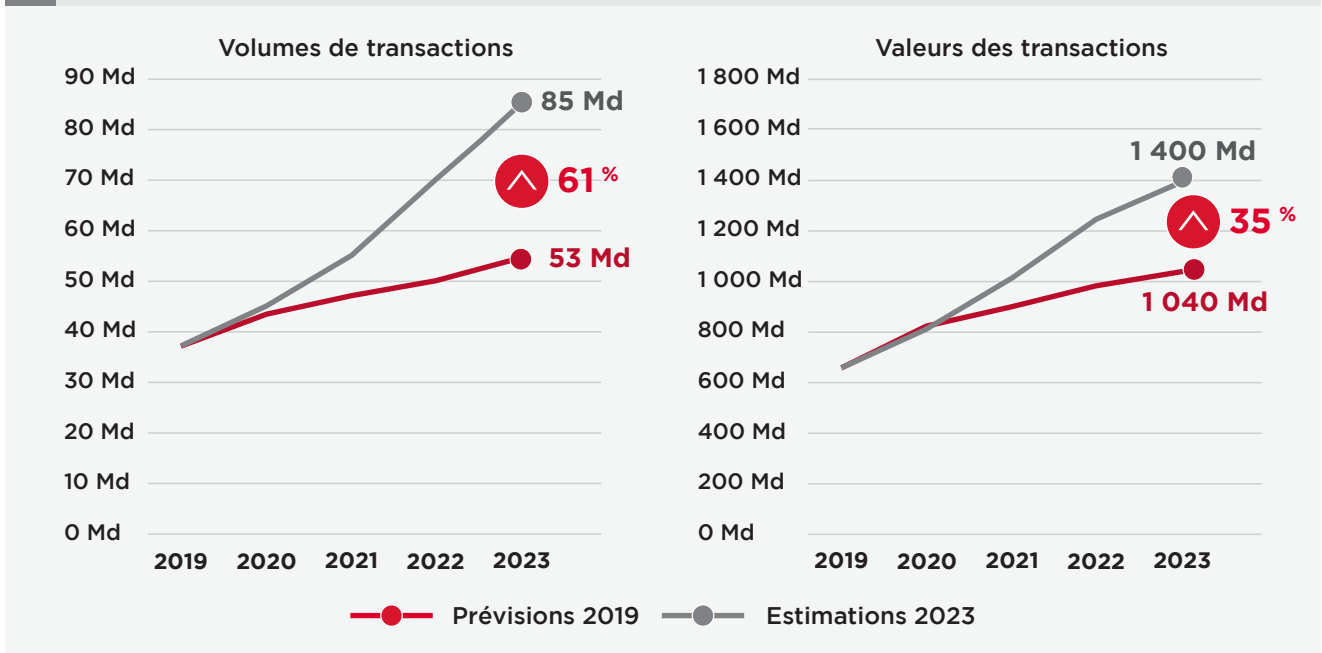
ENCADRÉ 1

L'impact du COVID-19 sur les transactions de mobile money

En comparant les prévisions de 2019 (avant la pandémie) et les données de 2023 (après la pandémie), l'équipe Mobile Money de la GSMA a pu évaluer l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les transactions de mobile money (figure 20). La pandémie a favorisé une croissance plus rapide des montants et des volumes d'opérations sur le long terme. En 2020, les volumes d'opérations étaient supérieurs de 4 % aux prévisions d'avant la pandémie, mais les montants d'opérations étaient inférieurs de 2 % à ces prévisions. À partir de 2021, les volumes et les montants d'opérations ont largement dépassé les prévisions.

En 2023, les volumes d'opérations étaient supérieurs de 61 % aux prévisions, tandis que les montants d'opérations étaient supérieurs de 35 % aux prévisions.

Figure 20 : **Prévisions et estimations des volumes et montants d'opérations, 2019-2023**



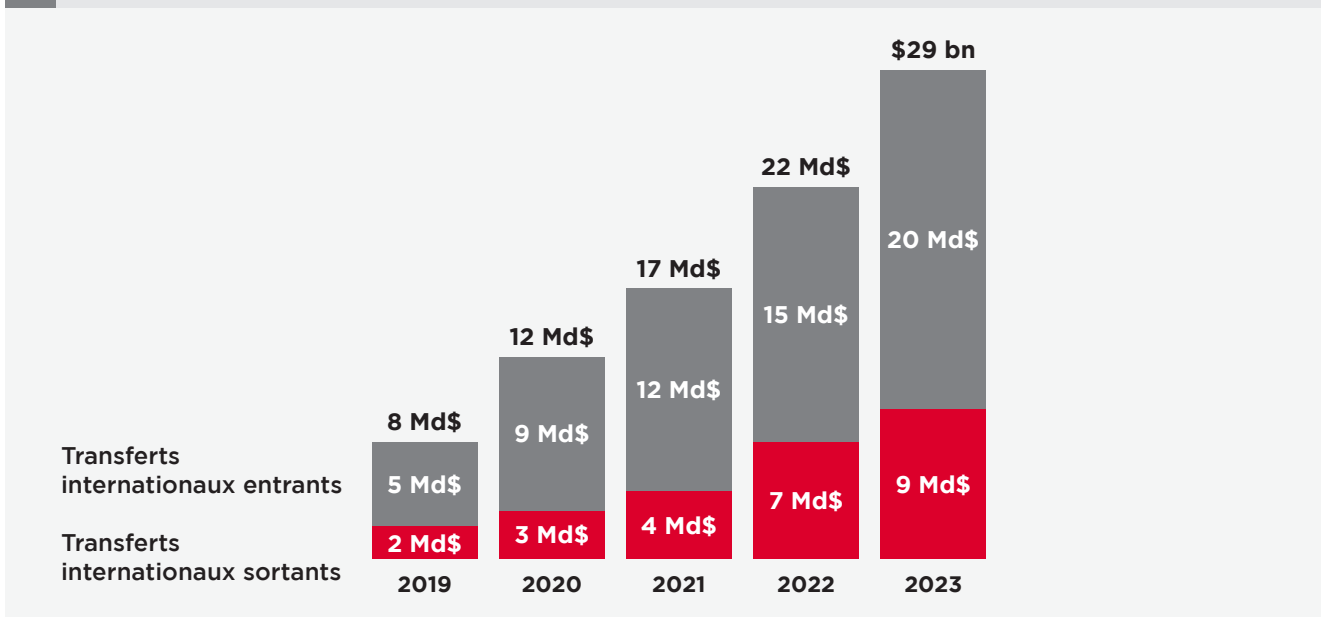
Croissance des différents types d'utilisation du mobile money

Les transferts internationaux augmentent plus rapidement que les autres types d'utilisation

Les transferts internationaux sont le type d'utilisation qui a connu la plus forte croissance en 2023. Leur montant total a augmenté d'un tiers d'une année sur l'autre pour atteindre près de 29 milliards de dollars. Cette croissance provient en majeure partie de

l'Afrique de l'Ouest (60 %). Sur la période 2019-2023, le montant annuel total des transferts internationaux entrants a toujours été au moins deux fois supérieur au montant annuel total des transferts internationaux sortants (figure 21).

Figure 21 : **Montant annuel des transferts internationaux réalisés au moyen du mobile money, 2019-2023**



Sources Fig 20 & 21 : Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

Ces tendances se reflètent dans le nombre moyen de comptes uniques recevant chaque mois des transferts internationaux, qui a augmenté de 41 % entre septembre 2022 et juin 2023, tandis que les émetteurs uniques de transferts ont augmenté de 17 % au cours de la même période. Cette croissance des transferts internationaux peut s'expliquer par

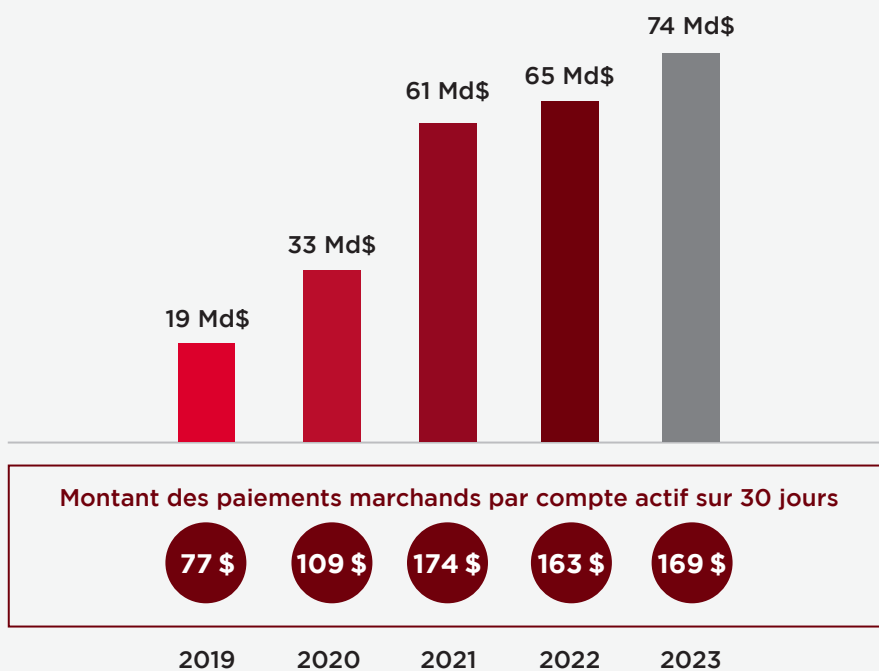
l'augmentation du nombre de prestataires de services de mobile money proposant ce type d'utilisation. En 2023, 77 % des répondants à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde proposaient des transferts internationaux, soit un tiers de plus que l'année précédente.

Les paiements marchands ont continué d'augmenter à un rythme soutenu

Les paiements marchands ont augmenté de 14 % en 2023 pour atteindre près de 74 milliards de dollars (figure 22). Ils continuent de faire partie intégrante de la vie quotidienne des usagers du mobile money. Le nombre de transactions par compte actif est en

augmentation régulière depuis 2019. Le montant moyen d'opération par compte actif a atteint 169 dollars en 2023, son niveau le plus élevé depuis cinq ans, à l'exception de 2021.

Figure 22 : **Montants d'opération pour les paiements marchands, 2019-2023**



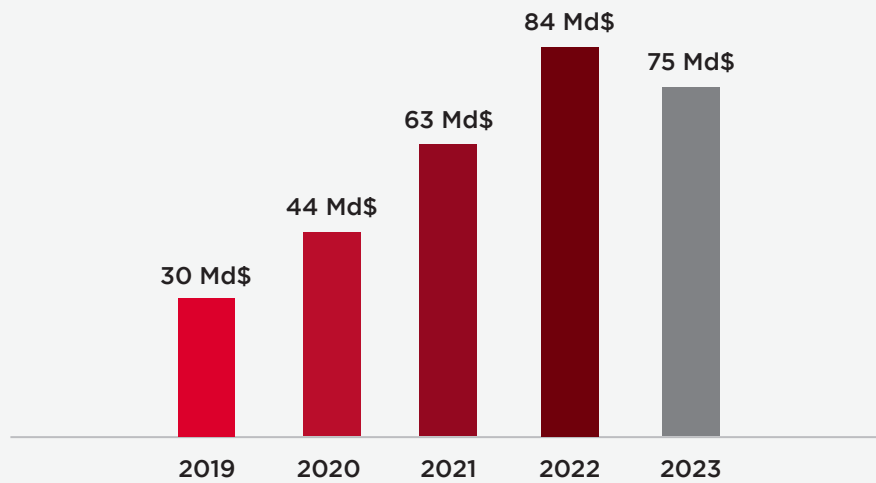
Source : Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

Si les paiements de proximité représentent la majeure partie de ces transactions, les paiements en ligne se développent rapidement. Chez les prestataires qui ont répondu à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, le montant moyen des paiements marchands effectués en ligne a augmenté de près d'un tiers entre septembre 2022 et juin 2023. Sur la même période, le nombre de commerçants actifs en base mensuelle a augmenté de 20 %.

Les paiements de factures baissent en montant

En 2023, le montant total des paiements de factures a baissé pour la première fois au niveau mondial, chutant de 11 % d'une année sur l'autre pour s'établir à 75 milliards de dollars (figure 23). Les volumes de transactions ont toutefois augmenté de 23 % par rapport à l'année précédente, ce qui se traduit par une baisse significative du montant moyen d'opération, qui est passé de 14 dollars en 2022 à 10 dollars en 2023.

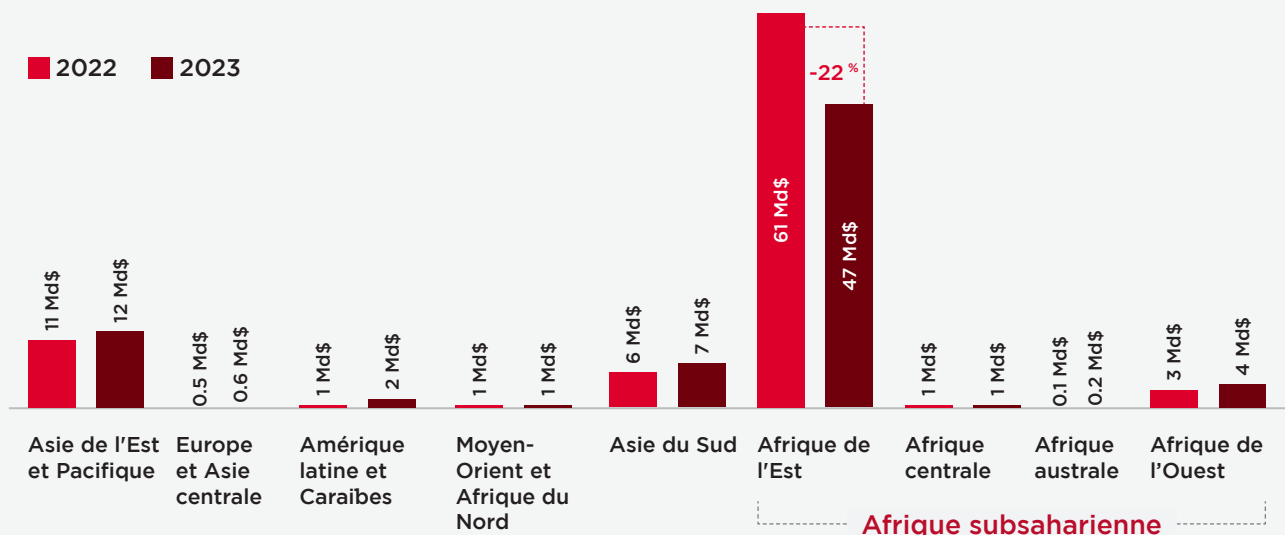
Figure 23 : Montant total des paiements de factures, 2019-2023



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

La baisse des montants d'opérations n'est pas uniforme selon les régions. En fait, le montant des paiements de factures a augmenté partout, sauf en Afrique de l'Est, où il a chuté de 22 % (figure 24). La baisse provient principalement du Kenya, où des changements réglementaires ont modifié le comportement des consommateurs.

Figure 24 : Montant total des paiements de factures par région et sous-région, 2022-2023



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

La plupart des prestataires de services de mobile money proposent le paiement de factures. En 2023, c'était le cas de 93 % des répondants à notre enquête. En moyenne, chacun d'eux est intégré

avec 196 émetteurs de factures, un chiffre en augmentation de 12 % par rapport à 2022. Comme en 2022, les compagnies d'électricité étaient les principaux émetteurs de factures en 2023.

ENCADRÉ 2

Pourquoi les paiements de factures ont-ils chuté au Kenya en 2023 ?

Pendant la pandémie de COVID-19, la Banque centrale du Kenya avait supprimé les frais sur plusieurs catégories d'opérations de mobile money dans le but d'encourager l'usage des paiements numériques par rapport à l'argent liquide. Cette mesure s'appliquait notamment aux transferts P2P (« de personne à personne ») et aux transferts entre portefeuilles mobiles et banques. En janvier 2023, la banque centrale a autorisé les prestataires à rétablir des frais d'opération pour cette deuxième catégorie d'opérations.

Au Kenya, les paiements de factures peuvent prendre deux formes : transfert mobile -> banque (portefeuille mobile vers un compte bancaire) ou transfert entre deux portefeuilles mobiles.

Le rétablissement des frais sur les paiements de factures mobile -> banque a entraîné une baisse de ces opérations.²⁰

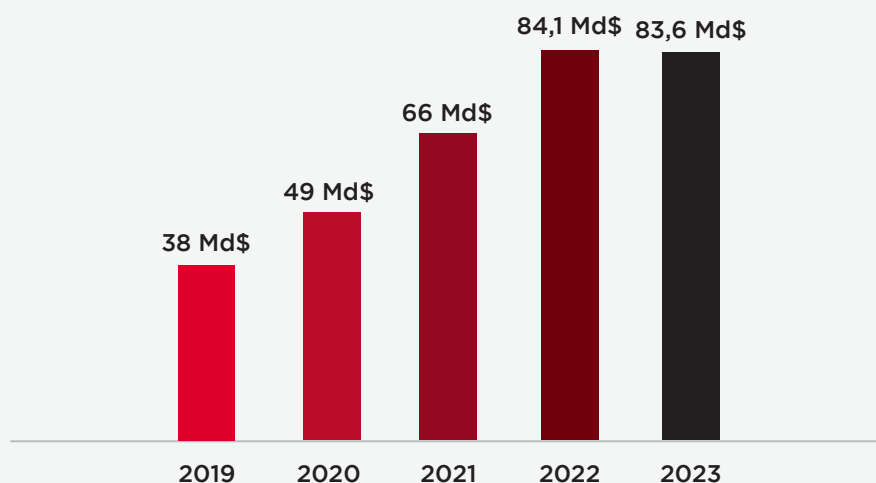
En revanche, les paiements de factures entre portefeuilles mobiles ont continué à augmenter en 2023. Ces changements contribuent à expliquer la croissance du volume des paiements de factures et la baisse du montant moyen de ces opérations observées au niveau mondial. En 2023, deux tiers des paiements de factures étaient effectués au Kenya. En raison de la part prépondérante de ce pays sur ce type d'utilisation, les tendances observées au niveau national sont susceptibles d'affecter les tendances observées au niveau mondial.

Le montant total des paiements groupés a également baissé

Pour la première fois en 2023, les paiements groupés ont eux aussi baissé en montant, mais dans une moindre mesure que les paiements de factures. Ils ont baissé de 1 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 83,6 milliards de dollars (figure 25).

À l'instar des paiements de factures, le nombre total de paiements groupés a augmenté de 10 % en 2023, ce qui se traduit par une diminution du montant moyen des opérations, qui est passé de 29 dollars en 2022 à 26 dollars en 2023.

Figure 25 : Montant total des paiements groupés, 2019-2023



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

²⁰ Banque centrale du Kenya. (6 décembre 2022). Communiqué de presse : ["Reintroduction of charges for mobile money wallet and Bank account transactions"](#)

Cette évolution s'explique là aussi par les changements réglementaires intervenus au Kenya. Le rétablissement des frais d'opération sur les transactions banque --> mobile a entraîné une baisse de 12 % du montant des paiements groupés en Afrique de l'Est pour 2023.

Malgré cette répercussion sur les montants totaux d'opérations, les organisations et les États du monde entier continuent de tirer parti des paiements groupés. Entre septembre 2022 et juin 2023, le nombre moyen de clients uniques ayant reçu un versement de source publique dans le cadre de paiements groupés a augmenté de 22 %. Le nombre de comptes uniques recevant des salaires de cette manière a augmenté de 39 % sur la même période. Le mobile money reste un canal privilégié pour la numérisation des transferts monétaires humanitaires :

près



**d'un
tiers**

des prestataires qui ont répondu à l'enquête de 2023 collaborent avec des organisations humanitaires pour offrir ce service.



ENCADRÉ 3

E-kyash : le développement des paiements groupés au Belize

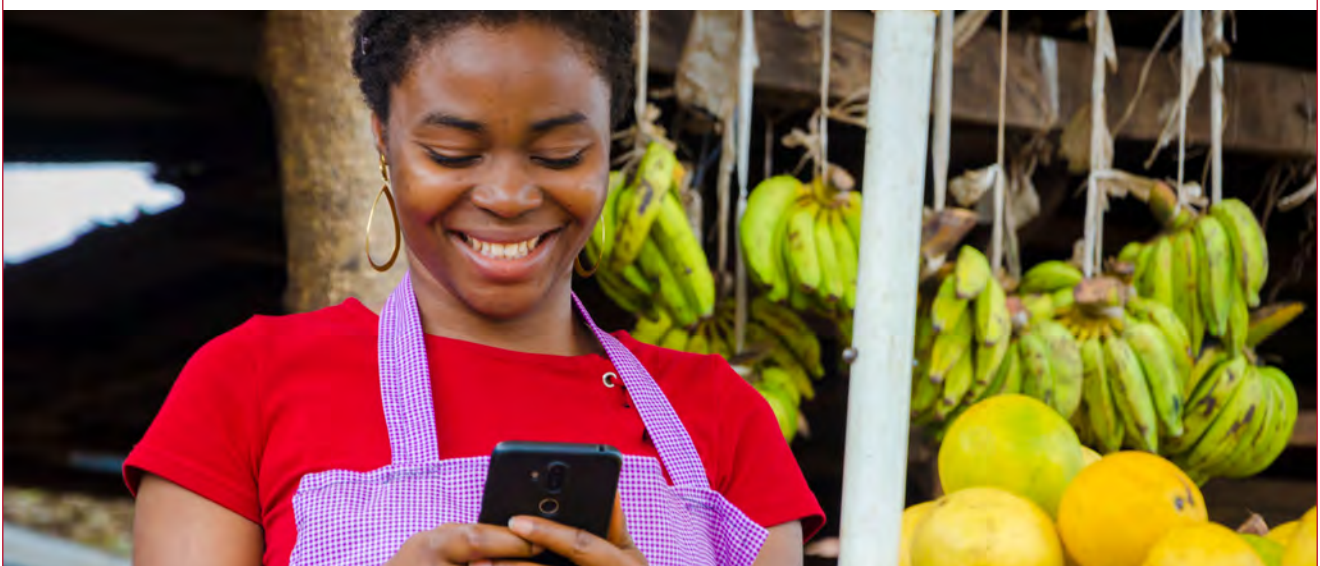
E-kyash, le premier service de mobile money du Belize, a été lancé en 2021 par Belize Bank Limited, deux ans après la publication par la Banque centrale du Belize de sa stratégie nationale d'inclusion financière.

Le service a réalisé d'importants progrès pendant sa première année d'activité : plus de 47 000 utilisateurs se sont inscrits, ce qui représente plus d'un dixième de la population du pays.

Dans les zones rurales, près de 13 000 personnes ont adopté E-kyash, dont 3 000 travailleurs agricoles qui, pour beaucoup, n'étaient pas bancarisés auparavant faute d'avoir une pièce d'identité.

E-kyash propose plusieurs types d'utilisation qui sont communs à beaucoup d'autres services de mobile money. C'est toutefois son approche novatrice des paiements groupés qui a eu un impact significatif sur l'inclusion financière, notamment parmi les migrants. Elle permet à de nombreux employeurs du Belize de payer non seulement les salaires, mais aussi de faire les demandes de permis de travail temporaire et de payer les frais correspondants pour les travailleurs saisonniers.

Ce service facilite ces formalités pour plusieurs entreprises qui emploient des travailleurs migrants saisonniers, dont beaucoup viennent au Belize pour travailler dans les sous-secteurs des agrumes et de la banane. Auparavant, les demandes de permis de travail temporaire ne pouvaient être obtenues qu'en se rendant en personne auprès du département du Trésor, ce qui impliquait généralement une longue attente. Les travailleurs bénéficient quant à eux d'une inclusion financière rapide et du paiement de leur salaire sous forme numérique. Grâce à cette évolution des types d'utilisation, le mobile money est désormais utilisé plus fréquemment pour faire des paiements de factures, des paiements marchands et des transferts P2P.



Les transferts entre comptes bancaires et portefeuilles mobiles ont augmenté en nombre et en montant

Le montant total des transferts banque -> mobile et mobile -> banque a atteint 210 milliards de dollars en 2023, ce qui représente une augmentation de plus de 250 % depuis 2020. Beaucoup d'utilisateurs font des transferts plus fréquents que par le passé, ce qui se traduit par un montant moyen d'opération plus faible en 2023 qu'en 2020 (*figure 26*).

La croissance spectaculaire des volumes d'opérations s'explique par le fait que les prestataires de services de mobile money sont connectés à davantage de banques qu'auparavant.

En 2023, les répondants à l'enquête étaient connectés à 27 banques en moyenne, un chiffre

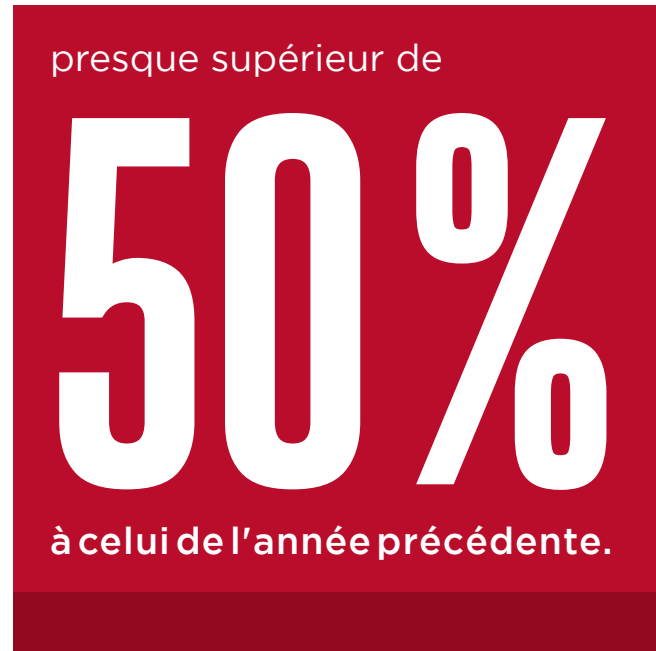
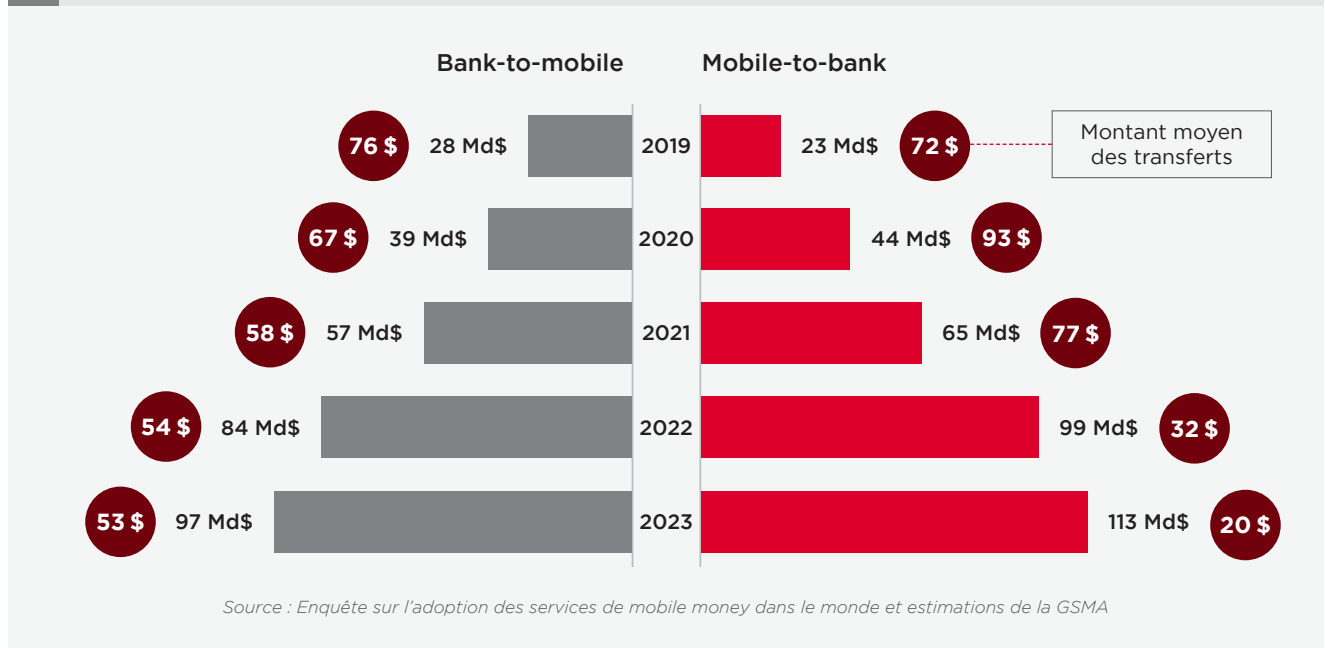


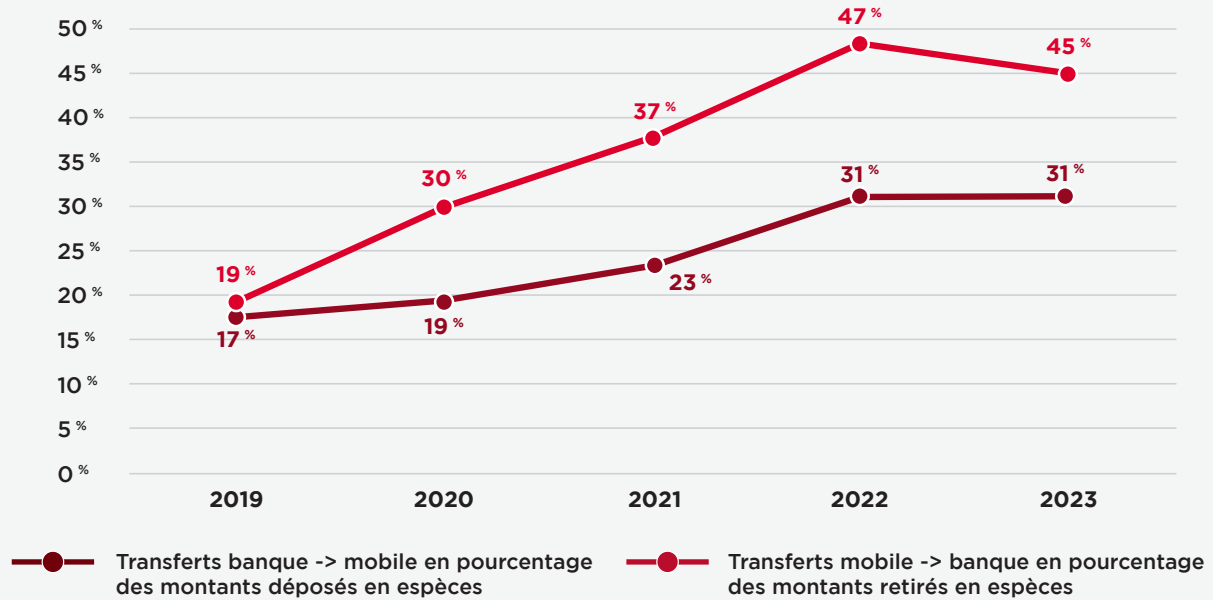
Figure 26 : **Montants des transactions de banque à mobile et de mobile à banque, 2019-2023**



Si les remises en espèces restent le point d'entrée le plus couramment utilisé, les transferts provenant de comptes bancaires progressent rapidement (*figure 27*). En 2023, ils représentaient presque un tiers des

montants déposés en espèces. De la même manière, les transferts à destination de comptes bancaires représentent presque la moitié des montants retirés en espèces en 2023.

Figure 27 : **Montant des transferts banque -> mobile et mobile -> banque en pourcentage des montants déposés et retirés en espèces, 2019-2023**



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

Autres services financiers utilisant le mobile money en 2023

Répondants à l'enquête de la GSMA sur l'adoption du mobile money au niveau mondial qui proposent un service financier connexe



Crédit



Épargne



Assurance

2022

41%

39%

14%

2023

46%

44%

23%

Crédit

Le crédit productif reste le service financier connexe le plus couramment proposé par les prestataires de services de mobile money.

Le nombre de clients uniques qui ont emprunté au moyen de leur compte de mobile money a augmenté

de presque 20 % entre septembre 2022 et juin 2023. Sur la même période, le nombre total de prêts décaissés a augmenté de 60 %. Si les utilisateurs sont plus nombreux à emprunter, ils le font aussi plus souvent qu'auparavant.

Le nombre de produits de crédit proposés par les prestataires de services de mobile money a également augmenté. Au sein d'un échantillon de prestataires interrogés en 2022 et 2023 dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, le nombre de produits proposés a augmenté de 73 % d'une année sur l'autre. Cet échantillon représentait un peu moins de 45 % de l'ensemble des prestataires proposant un produit de crédit.

Le nombre de prestataires proposant un produit de crédit a lui aussi augmenté par rapport à l'année précédente, en raison d'une augmentation du nombre de partenariats. Près de 36 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA ont un accord de partenariat avec une banque ou une autre institution financière formelle, et un quart d'entre eux avec une fintech. Ces chiffres sont en nette augmentation par rapport à 2022 : 30 % des répondants avaient alors un accord de partenariat avec un établissement bancaire et moins de 20 % avec une fintech.

Épargne

L'épargne est désormais le deuxième service financier connexe le plus courant, les prestataires étant plus nombreux qu'en 2022 à proposer un produit d'épargne. En conséquence, les utilisateurs sont aussi plus nombreux à épargner au moyen du mobile money. Le nombre total de clients uniques qui ont transféré de l'argent sur un compte d'épargne a ainsi augmenté de 38 % entre septembre 2022 et juin 2023. On notera surtout que les femmes sont plus nombreuses qu'auparavant à utiliser le mobile money pour épargner. Même si les prestataires sont peu nombreux à collecter des données ventilées par sexe, ceux qui le font constatent une augmentation de 98 % du nombre cumulé de clientes uniques qui épargnent au moyen du mobile money.

Bien que les produits d'épargne liés au mobile money aient permis d'augmenter le nombre d'épargnants et les montants épargnés, beaucoup de pays n'autorisent pas les prestataires de services de mobile money à reverser les intérêts perçus sur leurs comptes fiduciaires (comptes de cantonnement). Cela n'a pas pour autant dissuadé les gens d'épargner, et le mobile money a permis l'émergence d'une culture de l'épargne dans certains pays. PosoMoney au Botswana a par exemple constaté que beaucoup de clients utilisaient leur compte de mobile money pour épargner, même s'ils ne recevaient pas d'intérêt sur leurs encours. Bien que ce constat puisse s'expliquer par le fait que PosoMoney offre un accès à

des services financiers à une clientèle qui habite dans des zones isolées, le côté pratique du mobile money a également joué un rôle.

Assurance

L'assurance est le service financier connexe le moins couramment proposé par les prestataires de services de mobile money.

Le nombre de prestataires offrant des produits d'assurance a toutefois augmenté plus fortement que celui des prestataires offrant des produits de crédit ou d'épargne. Encouragés par le succès de l'assurance hospitalisation et décès aYo de MTN sur plusieurs marchés d'Afrique subsaharienne, les prestataires de services de mobile money sont de plus en plus nombreux à envisager de se lancer dans cette voie. En 2023, Airtel Money a ainsi lancé des services d'assurance en Zambie, au Malawi, au Kenya et en Ouganda, dans le cadre à chaque fois d'un accord de partenariat.

À l'heure actuelle, les produits d'assurance offerts par les prestataires de services de mobile money sont dans 80 % des cas une assurance décès, une assurance obsèques ou une assurance hospitalisation. L'ajout d'une assurance à d'autres produits reste une stratégie privilégiée pour certains, plutôt que de lancer des produits distincts qui doivent être souscrits séparément. Cette approche s'applique aussi bien aux services d'assurance lancés par les prestataires de services de mobile money qu'à ceux proposés par les ORM. Tous les services d'assurance liés à la téléphonie mobile reposent sur des partenariats avec des assureurs et des prestataires de services techniques (PST).

En 2023, par exemple, Safaricom a lancé un service d'assurance en partenariat avec Britam Insurance au Kenya. Les clients de Safaricom qui achètent des forfaits de données (en utilisant du crédit téléphonique ou de la monnaie électronique) peuvent ainsi bénéficier d'une couverture pour les frais médicaux, l'invalidité permanente et les frais d'obsèques.

Les PST jouent un rôle important dans la conception des produits d'assurance liés à la téléphonie mobile, car ils fournissent la plateforme technologique sur laquelle repose le service et gèrent les souscriptions et les demandes de renseignement en cas de problème. Plusieurs d'entre eux ont conçu des produits spécifiques, notamment Inclusivity Solutions et Bima Milvik. Certains assureurs se sont montrés intéressés par la distribution de polices de micro-assurance liées à la téléphonie mobile. Britam a ainsi testé plusieurs produits et beaucoup d'entre eux ont fait l'objet d'un lancement effectif (dont Linda Jamii, lancé en 2014 avec Safaricom).

ENCADRÉ 4

Le retour d'Airtel Money dans l'assurance

En 2023, Airtel Money a fait le choix stratégique de revenir sur le marché de l'assurance mobile en lançant cinq nouveaux produits au Kenya, au Malawi, en Ouganda et en Zambie (figure 28), ce qui lui a permis en même temps d'améliorer son offre commerciale globale.

Figure 28 : Produits d'assurance lancés par Airtel en 2023

Mois	Pays	Nom du produit	Couverture	Assureur	PST
Mars	Ouganda	Hospital Sente	Forfait hospitalisation et prestation obsèques	Prudential Assurance Ouganda	Turaco Insurance Brokers Ltd
Mai	Zambie	Umoyo Funeral Cover	Assurance obsèques	Absa Life Zambie	Inclusivity Solutions
Mai	Malawi	Limodzi Insurance	Accident et hospitalisation	Britam Insurance	Inclusivity Solutions
Août	Kenya	Bima Cover	Forfait hospitalisation, couverture obsèques et accident	Britam Insurance	Inclusivity Solutions
Octobre	Ouganda	Ddwaliro Care	Hospitalisation avec prestation obsèques	AAR Health Services	Bluewave Insurance Agency
Décembre	Tanzanie	Afya Poa and Afya Supa	Forfait hospitalisation et couverture frais médicaux	Jubilee Insurance	Axieva

Source : GSMA Mobile Money

Les produits d'assurance mobile permettent d'améliorer l'inclusion financière grâce à leur portée et leur simplicité. Les assureurs sont désireux de s'associer aux ORM et aux prestataires de services de mobile money pour développer et augmenter la pénétration de leurs produits en s'appuyant sur leurs réseaux de distribution numérique étendus et bien établis. Les partenariats avec les ORM et les prestataires de services de mobile money leur offre la possibilité de déployer leurs produits plus facilement, alors que la création d'un réseau de distribution de même nature nécessiterait des investissements conséquents. Avec plus de 31,5 millions d'utilisateurs²¹ répartis dans 14 pays d'Afrique subsaharienne, Airtel Money est particulièrement bien placé pour ce type de partenariat. La sélection rigoureuse des partenaires et le savoir-faire collectif du secteur ont été des éléments clés de la réussite des produits d'assurance lancés par Airtel. Chaque marché a des contraintes différentes en matière de réglementation, de clientèle et de culture financière. Par conséquent, les partenariats d'Airtel Money avec des assureurs et des PST exigeaient une connaissance spécifique de chaque marché pour concevoir des produits centrés sur le client et pertinents pour le pays concerné. L'assurance mobile destinée au grand public a souvent été un produit difficile à lancer. La stratégie réussie d'Airtel Money repose sur plusieurs facteurs :

- **Priorisation de la croissance future** : l'activité d'assurance doit bénéficier d'une expertise produit et du soutien de la direction de l'entreprise ;
- **Piliers de soutien** : les produits doivent être commercialisés dans le cadre d'un modèle opérationnel efficace et de stratégies de partenariat mutuellement avantageuses. L'éducation des clients est essentielle, car une grande partie du public cible utilise probablement l'assurance pour la première fois. Des partenaires technologiques disposant de systèmes adaptés sont également indispensables au développement des produits.
- **Distribution** : une approche multicanal est nécessaire, impliquant à la fois des agents de terrain et des centres d'appel pour expliquer les produits aux clients, les aider à souscrire et leur fournir une assistance en cas de problème.
- **Stratégie de paiement** : le scénario idéal se rapprocherait de celui de l'assurance traditionnelle, dans lequel les primes d'assurance sont prélevées directement sur le compte des clients. L'introduction par certains prestataires de services de mobile money d'ordres permanents sur les comptes de mobile money pourrait permettre de reproduire ce scénario.

²¹ Airtel. (2023). [Transforming Lives: Airtel Africa plc Annual Report and Accounts](#)

Bien que récente, l'évolution d'Airtel vers les produits d'assurance a été facilitée par des partenariats compatibles et par une meilleure connaissance des clients et des produits.



L'influence du mobile money sur l'épargne en Afrique

D'après Global Findex 2021, le pourcentage d'adultes qui épargnent dans le monde n'a pas augmenté depuis 2017. Ce constat a probablement déçu les partisans de l'épargne comme outil de lutte contre la pauvreté en Afrique subsaharienne. Pourtant, la manière dont les gens épargnent a considérablement changé, avec une évolution notable en faveur de l'épargne formelle reposant sur le mobile money.

Les produits financiers numériques favorisent le développement des formes d'épargne plus formelles

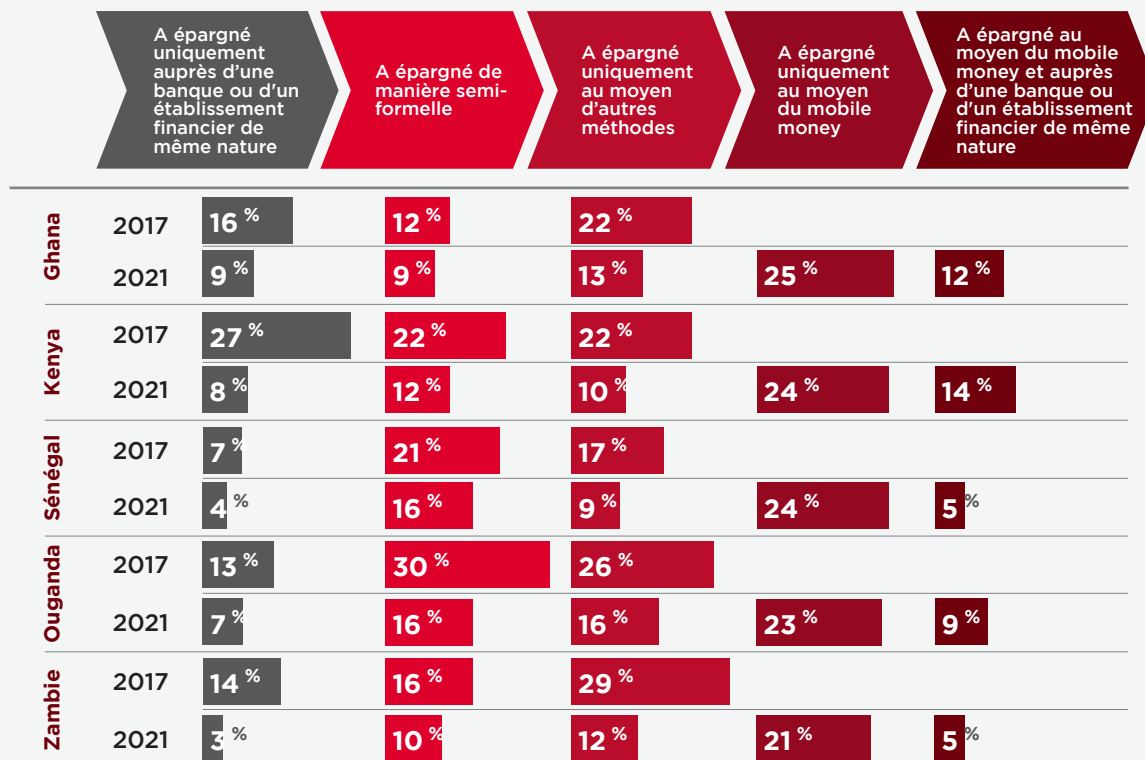
En moyenne, un peu plus de 55 % des adultes épargnent d'une manière ou d'une autre en Afrique subsaharienne. Un peu plus de la moitié d'entre eux, soit 26 % du total, ont utilisé une solution d'épargne formelle en 2021, ce qui représente une augmentation notable de 11 points de pourcentage depuis 2017. C'est la première fois que la plupart des épargnants de la région utilisent des méthodes formelles plutôt que des méthodes « semi-formelles »,²² voire d'autres

méthodes de type « sous le matelas ». Les comptes de mobile money, qui concernent désormais 33 % de la population adulte de la région, ont favorisé cette tendance à la formalisation de l'épargne.

Grâce au mobile money, l'épargne formelle a quasiment doublé en Afrique subsaharienne

L'incidence du mobile money sur les pratiques d'épargne a été plus spectaculaire dans certains pays que dans d'autres (figure 29). Au Kenya, par exemple, la part des adultes ayant épargné de l'argent était d'environ 70 % en 2017 et en 2021. Cependant, la part de ceux qui ont épargné de manière formelle a augmenté pendant cette période de 18 points de pourcentage pour atteindre 45 % en 2021. Cela signifie que près de 70 % des épargnants ont utilisé un compte, dont 35 % des épargnants (près d'un quart de tous les adultes) qui n'ont utilisé que leur compte de mobile money pour épargner.

Figure 29 : Pourcentage de la population adulte ayant épargné au cours de l'année écoulée, 2017-2021²³



Source : base de données Global Findex, 2021

²² Par exemple, un tontinier (qui facture des frais) ou une association rotative d'épargne et de crédit (tontine).

²³ En 2017, il était demandé aux participants adultes s'ils épargnaient auprès d'un établissement financier quelconque ; les données relatives à l'épargne sur les comptes de mobile money n'ont été collectées qu'à partir association d'épargne et de crédit rotative de 2021.

Les femmes, le mobile money et l'épargne

Les femmes sont les grandes bénéficiaires de la commodité offerte par le mobile money pour 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.

Le mobile money offre une alternative pratique et indispensable aux femmes qui auraient autrement des difficultés à se rendre dans une banque en raison des frais de transport, de leurs responsabilités familiales ou des normes sociales. Les éditions antérieures de Global Findex montrent qu'avant l'apparition du mobile money, même les femmes disposant de comptes bancaires traditionnels avaient recours à des méthodes d'épargne semi-formelles. L'attrait du mobile money s'explique par la possibilité de faire des dépôts fréquents, parfois même quotidiens, pour des montants peu élevés dans le cadre d'un modèle économique et pratique. Il élimine ainsi les obstacles de coût, de distance et de commodité auxquels sont confrontés de nombreux clients.

L'offre de produits d'épargne liés au mobile money s'élargit pour répondre à la demande

Si les comptes de mobile money ne présentent pas toujours des caractéristiques d'épargne formelle, l'offre est en train d'évoluer. Des modèles novateurs font leur apparition, visant à numériser les groupes d'épargne semi-formels tels que les Chamas au Kenya ou les sociétés funéraires VICOBA en Tanzanie. Les prestataires de services de mobile money lancent également des produits présentant des caractéristiques similaires, tels que M-PESA Chama au Kenya, EcoCash Savings Club au Zimbabwe ou M-Koba en Tanzanie.

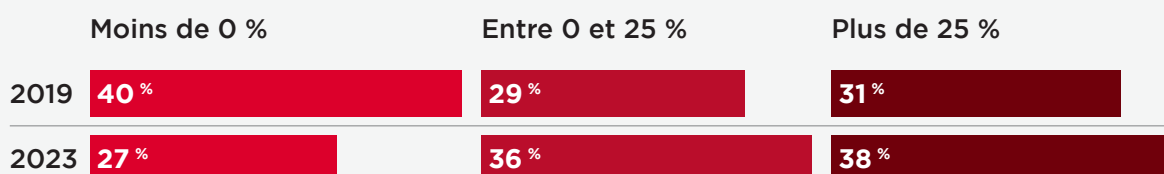
Les comptes de mobile money offrent la possibilité de rendre l'épargne plus pratique et plus accessible. Pour que leur impact soit plus important, la population adulte a besoin d'avoir accès aux infrastructures essentielles : un téléphone portable, un cadre réglementaire qui encourage l'interopérabilité entre les services de mobile money et les comptes rémunérés, ainsi que des protections plus fortes pour les consommateurs afin de s'assurer que les épargnants mobiles disposent de voies de recours en cas d'erreur ou de fraude. savers have avenues for recourse in case of fraud or mistakes.

La rentabilité du mobile money en 2023

Pendant la pandémie de COVID-19, les régulateurs de plusieurs pays à revenu faible ou intermédiaire (PRFI) ont réduit ou annulé les frais d'opération sur les transactions financières numériques afin de réduire la manipulation d'espèces et la propagation du coronavirus. Si la suspension des frais d'opération a eu un impact sur les revenus de certains prestataires de services de mobile money, bon nombre d'entre

eux ont trouvé un moyen d'équilibrer les gains réalisés au plus fort de la pandémie avec leur rentabilité. Entre 2019 et 2023, le pourcentage de participants à l'enquête ayant un EBITDA positif²⁴ est passé d'un peu moins de 60 % à plus de 73 % (figure 30).²⁵ Surtout, le nombre de participants ayant un EBITDA de plus de 25 % est passé de 31 % en 2019 à 38 % en 2023.

Figure 30 : **EBITDA des prestataires de services de mobile money, 2019 vs 2023**



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

²⁴ Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortisation : bénéfice avant intérêts, impôts et dotations aux provisions et amortissements - un indicateur proche de l'excédent brut d'exploitation qui permet de mesurer la rentabilité du chiffre d'affaires net.

²⁵ Données tirées de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde.

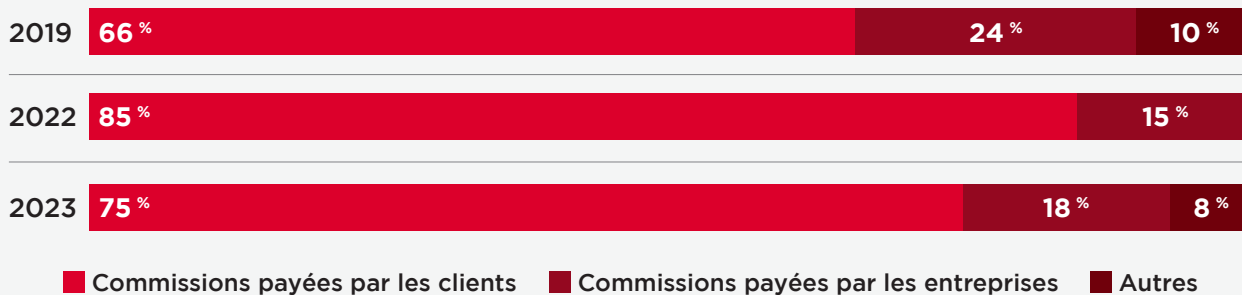
L'augmentation de l'EBITDA des prestataires peut être attribuée à une augmentation du revenu moyen par utilisateur (ou ARPU, de l'anglais Average Revenue Per User). L'ARPU des participants à l'enquête a augmenté de 40 %, passant de 2,2 dollars en septembre 2022 à 3,2 dollars en juin 2023. Leur chiffre d'affaires total a augmenté d'un quart sur la même période : l'augmentation plus faible du nombre d'utilisateurs actifs sur 30 jours explique l'augmentation plus importante de l'ARPU.

Les commissions reversées aux agents ont également une incidence sur le revenu net des prestataires de services de mobile money. Sur la période de septembre 2022 à juin 2023, les commissions payées aux agents ont augmenté de 15 %. Par conséquent, leur part en pourcentage du chiffre d'affaires a diminué, passant de 52 % en septembre 2022 à 49 % en juin 2023. En 2023, les commissions payées par les clients représentaient la principale source de revenus pour environ 75 % des participants à l'enquête (figure 31).

Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2022 : 85 % des participants indiquaient alors que la majeure partie de leurs revenus provenait des commissions payées par les clients.

Ce chiffre était toutefois moins élevé en 2019, à 66 %. En 2023, ces commissions représentaient en moyenne 71 % des revenus des participants à l'enquête, contre 23 % pour les commissions payées par les entreprises.

Figure 31 : Répartition du chiffre d'affaires par origine, 2019 vs 2022 et 2023



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



04

Tendances réglementaires et politiques de 2023



Plusieurs réformes politiques lancées en 2023 pourraient conduire à des progrès en matière d'inclusion financière sur les marchés du mobile money. Par exemple, la réduction de la taxe sur le mobile money au Ghana et la suppression de la plupart des taxes sur le mobile money en Tanzanie pourraient favoriser une augmentation des transactions de mobile money. En parallèle, le relèvement des plafonds de transaction (au Kenya, par exemple) pourrait inciter davantage de MPME à utiliser le mobile money.

Au-delà de l'influence des politiques publiques sur le secteur, il est important de renforcer la confiance à l'égard du secteur du mobile money en raison du montant des fonds détenus auprès

des établissements financiers. La protection des consommateurs pourrait également être améliorée par une amélioration de la culture financière numérique des usagers et par la mise en œuvre de stratégies de prévention de la fraude par les prestataires de services de mobile money.

L'évolution des politiques a été un facteur de développement important pour le mobile money, mais il est possible d'en faire plus. Par exemple, les restrictions sur les transferts transfrontaliers de données commencent à affecter les utilisateurs du mobile money en limitant les produits qui leur sont accessibles, un aspect qui pourrait freiner l'inclusion financière et devrait être davantage pris en compte par les prestataires et les décideurs politiques.

Fiscalité

De nombreux gouvernements d'Afrique subsaharienne s'efforcent d'augmenter les recettes fiscales d'origine locale et la taxation des transactions de mobile money est un moyen d'y parvenir. Des pays comme la Côte d'Ivoire,²⁶ le Gabon²⁷ et le Kenya²⁸ ont introduit des taxes sur les prestataires de services de mobile money ou les utilisateurs de ces services, ou les ont augmentées, sous la forme d'un pourcentage du montant des opérations ou du chiffre d'affaires

des prestataires. Au Kenya, les données relatives aux paiements marchands sont désormais demandées par l'administration fiscale dans le cadre d'une récente campagne de lutte contre la fraude fiscale, ce qui conduit certains commerçants à privilégier les paiements en espèces par rapport au mobile money (*voir encadré 6*). Cette taxation peut renchérir le coût du mobile money et le rendre moins accessible aux personnes qui en ont le plus besoin.

ENCADRÉ 6

La fiscalité risque-t-elle inverser les progrès réalisés en matière d'inclusion financière au Kenya ?²⁹

La Banque centrale du Kenya s'efforce d'améliorer l'inclusion financière en permettant aux prestataires de services de mobile money d'innover pour offrir des produits qui répondent aux besoins des clients. Les prestataires de services de mobile money se sont généralement concentrés sur tous les types d'usagers, comprenant les entreprises, les MPME et les particuliers, et sur leur utilisation du mobile money pour leurs transactions courantes.

Les paiements marchands se sont révélés être un moteur important de l'utilisation du mobile money et, par conséquent, de l'adoption des comptes de mobile money. L'administration fiscale kényane a commencé à demander à l'un des principaux

prestataires de services de mobile money des informations sur les entreprises qui utilisaient des services de paiement reposant sur le mobile money. En conséquence, de nombreuses micro-entreprises et petites entreprises préfèrent désormais recevoir des paiements en espèces plutôt que des paiements mobiles.

Il est donc possible que le résultat net de cette démarche soit un désintérêt pour les paiements mobiles, beaucoup de clients préférant revenir aux espèces. Des situations similaires au Ghana et en Tanzanie ont montré qu'une taxation accrue du mobile money finissait par entraîner une diminution des recettes fiscales en raison de la baisse des revenus issus des services de mobile money.

²⁶ République de Côte d'Ivoire. (2023). [Annexe Fiscale 2023](#)

²⁷ PwC. (14 juillet 2023). « ["Gabon - Corporate: Significant developments"](#) ».

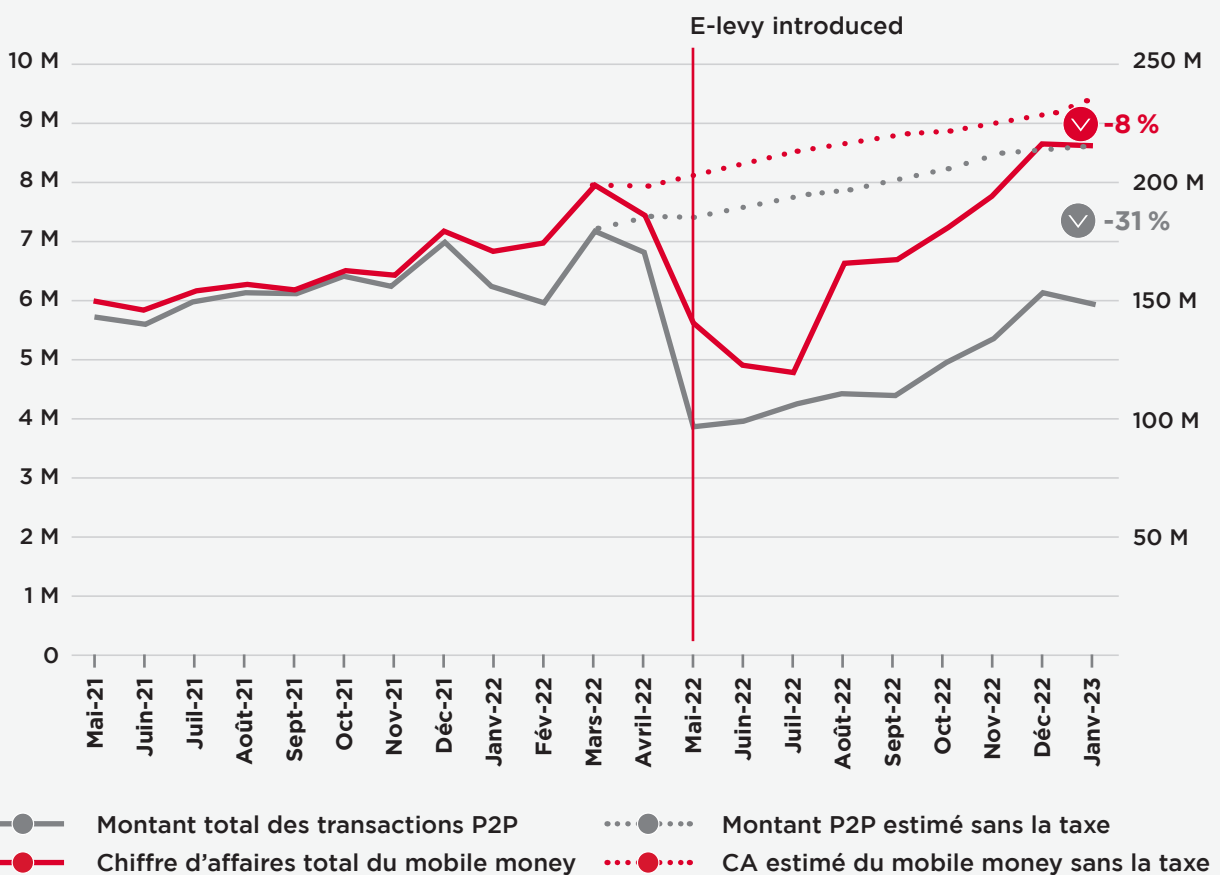
²⁸ Kenya Revenue Authority. (2023). [Kenya Gazette Supplement No. 97 \(Acts No. 4\) - The Finance Act, 2023](#)

²⁹ Munda, C. (18 octobre 2023). ["Tax cheats ditch mobile payments to beat KRA"](#), *Business Daily*.

Le gouvernement de la Tanzanie et celui du Ghana ont reconnu les effets négatifs de la taxation des transactions de mobile money. Suite à l'introduction de taxes sur les opérations, les usagers du mobile money se sont tournés vers l'argent liquide, ce qui a entraîné une baisse des opérations de mobile money taxables et une réduction des recettes fiscales globales.³⁰ En conséquence, les deux pays ont soit réduit, soit supprimé complètement ces taxes.

La Tanzanie a supprimé la taxe sur les transferts mobiles, conservant uniquement la taxe sur les retraits d'espèces en juin 2023 ; le Ghana a réduit la taxe sur les transactions électroniques, qui est passée de 1,5 % à 1 % en janvier 2023 (figure 32). Ces décisions sont susceptibles de favoriser l'utilisation des services de mobile money et, en fin de compte, d'améliorer l'inclusion financière et l'innovation.

Figure 32 : Impact de la taxe sur les transactions de mobile money au Ghana, 2021-2023



Source : GSMA, (2023). *The E-levy in Ghana: Economic Impact Assessment*.

Éducation financière

Malgré les progrès réalisés en matière d'inclusion financière, la situation financière et la culture financière numérique des consommateurs des PRFI restent fragiles. Le manque de connaissances financières est l'un des principaux obstacles à l'utilisation du mobile money par les consommateurs vulnérables, tels que les femmes, les personnes

handicapées, les jeunes, les personnes âgées et les habitants des zones rurales. Le manque de connaissance et de compréhension des concepts financiers de base peut conduire à de mauvaises décisions financières et exposer les personnes concernées aux escroqueries et aux fraudes. Les pouvoirs publics et les prestataires de services

³⁰ Penteriani, G. (2023). *The E-Levy in Ghana: Economic Impact Assessment*. GSMA.

financiers devraient prioriser des programmes d'éducation financière destinés aux populations défavorisées pour leur permettre de faire des choix financiers plus éclairés.

L'amélioration de la culture financière numérique des consommateurs est devenue un besoin urgent, car elle est également essentielle pour améliorer leur situation financière.

La mise en place d'initiatives efficaces de renforcement des compétences numériques et financières pourrait considérablement améliorer la protection des consommateurs, surtout pour les catégories de population défavorisées des PRFI, qui n'ont souvent pas connaissance des mécanismes de protection et de recours à leur disposition. Cependant, la conception et la mise en œuvre de ces initiatives peut être un processus complexe. Les acteurs du secteur public et du secteur privé, ainsi que les organisations de la société civile (OSC), devraient envisager de collaborer sur le contenu et les stratégies permettant de toucher les utilisateurs finaux.

L'éducation financière numérique n'est pas qu'une affaire de politiques publiques : toutes les parties prenantes du secteur des services financiers doivent agir, y compris les prestataires de services de

mobile money. Plusieurs prestataires sont en train de mettre en place des programmes d'éducation financière. Parmi eux, 9PSB au Nigéria, Paytm en Inde³¹ et M-PESA au Kenya promeuvent activement l'éducation financière de leurs usagers, reconnaissant qu'ils avaient tout intérêt à équiper leurs clients de connaissances financières de base.

Certains régulateurs sont également conscients de la nécessité d'utiliser les services financiers numériques pour faire progresser l'inclusion financière et d'améliorer les connaissances financières des consommateurs pour atteindre leurs objectifs. En conséquence, beaucoup ont relancé leurs efforts pour intégrer l'éducation financière numérique à leurs stratégies et à leurs cadres d'action en faveur de l'inclusion financière. En 2023, plusieurs régulateurs d'Afrique subsaharienne ont fait figurer l'éducation financière numérique dans leurs stratégies d'inclusion financière :

- la Banque de réserve du Zimbabwe a lancé une initiative visant à mieux faire connaître les services et produits financiers³² ;
- l'autorité de conduite du secteur financier d'Afrique du Sud a publié un projet de normes de conduite pour les établissements financiers qui organisent des campagnes d'éducation financière³³ ;
- la Banque centrale de Tanzanie, par l'intermédiaire du Conseil national pour l'inclusion financière, a élaboré un guide pour les éducateurs financiers pour la période 2023-2028 afin d'améliorer l'éducation financière dans le pays^{34,35} ;
- la Banque centrale du Nigéria a lancé une revue de son cadre national d'éducation financière pour mettre en évidence les changements intervenus dans l'environnement des services financiers et diffuser des conseils sur l'utilisation des fintechs et des prestataires de services de paiement numériques.

Protection des consommateurs

La protection des consommateurs de produits financiers est devenue un objectif politique important, surtout après une crise économique mondiale qui a révélé la nécessité d'un traitement équitable et responsable des consommateurs sur

les marchés financiers. Avec l'usage croissant du mobile money et d'autres systèmes de paiement direct, de plus en plus de personnes sont exposées à des risques tels que les échanges de cartes SIM, l'usurpation d'identité ou la cybercriminalité.

³¹ Paytm. (16 octobre 2023). ["Empowering Women with our Financial Literacy Programme – Paytmers step up to Create Awareness and Drive Inclusion"](#)

³² Banque de réserve du Zimbabwe. (2023). [The Financial Inclusion Bulletin, Volume 2, Issue 1 \(January-December 2022\)](#)

³³ Financial Sector Conduct Authority. (31 mars 2023) [FSCA Communication 11 of 2023 \(General\)](#)

³⁴ Banque de Tanzanie. (2023). [Guide for Financial Educators 2023-2028](#)

³⁵ Ce guide a pour but de normaliser les programmes d'éducation financière proposés par les éducateurs financiers. Il propose également des lignes directrices pour la certification des éducateurs financiers et les domaines de compétences financières devant être couverts par les programmes d'éducation financière.

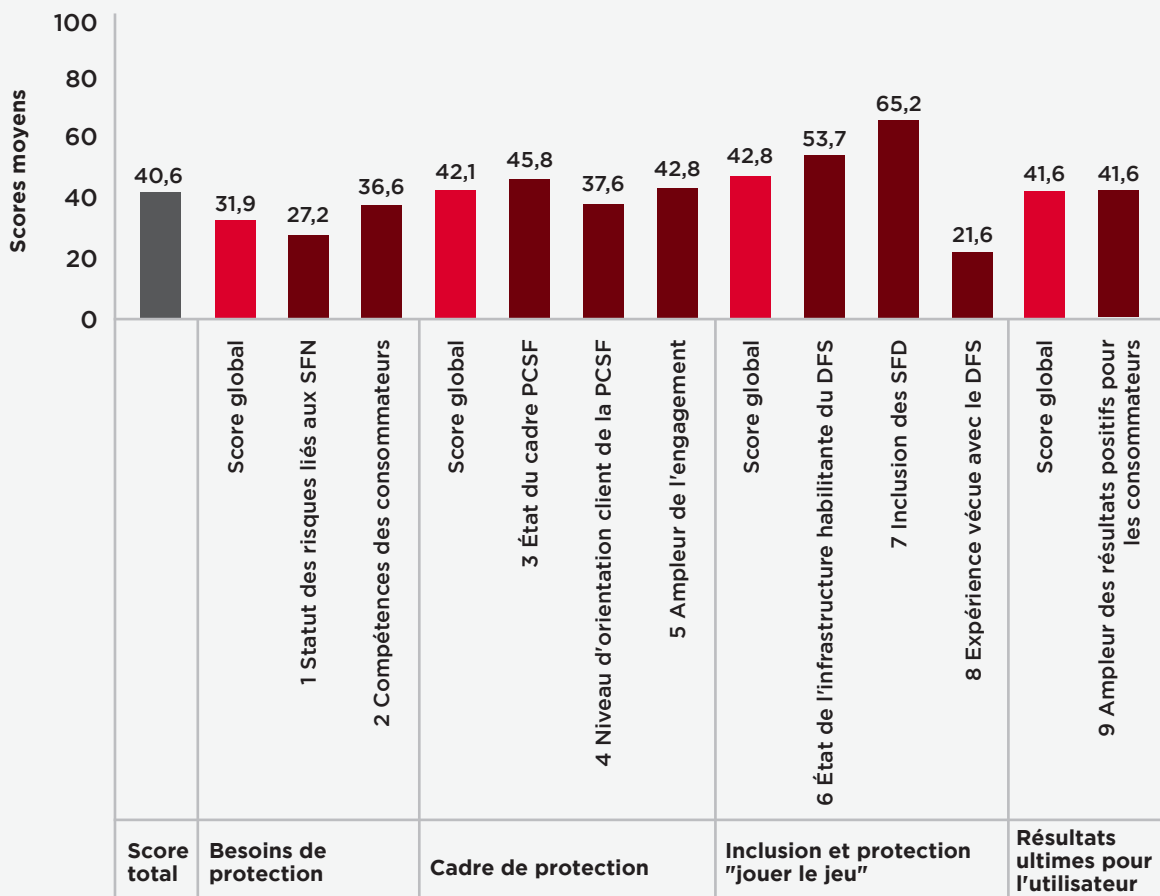
Pour maintenir la confiance dans le système financier, il est important de lutter contre ces risques. Au Kenya, par exemple, Safaricom notifie ses clients et vérifie les échanges de cartes SIM. L'opérateur s'est également associé à d'autres banques pour fournir des services de vérification des échanges de cartes SIM et de lutte contre la fraude.³⁶

Les responsables du mobile money et les agences internationales de développement sont en train de revoir les cadres de protection des consommateurs afin d'y inclure des dispositions relatives aux nouvelles réalités numériques émergentes auxquelles nous sommes confrontés. On peut ainsi citer l'indice de la finance numérique équitable (*Fair Digital Finance Index*) pour les PRFI membres du Fair Digital Finance Accelerator de Consumers International.³⁷ Cet indice est basé sur une enquête de référence

réalisée par l'accélérateur et diffusé dans le cadre de bases de données accessibles au public.

Il fait ressortir un environnement dans lequel les risques liés aux services financiers numériques (SFN) abondent alors que les besoins de protection d'une grande partie des consommateurs ne sont pas satisfaits (*figure 30*), et montre qu'il existe des lacunes évidentes dans les cadres de protection des consommateurs de services financiers (PCSF). Ce point est illustré par la faiblesse du score relatif à l'orientation client, qui s'établit à 37,6 sur 100, en dessous du score moyen de 50. Le score de 42,8 sur 100 pour le niveau d'engagement entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs montre que des efforts sont en cours pour améliorer les cadres de protection des consommateurs de services financiers.³⁸

Figure 33 : Scores moyens de l'indice sur les différents aspects et piliers qui impactent les consommateurs



Source : Consumers International. (2023). *Digital Finance: The Consumer Experience, 2023*.

³⁶ Safaricom. (2 mars 2023). "6 Banks Take Up Safaricom SIM-Swap Check Anti-Fraud Solution"

^{37, 38} Consumers International. (2023). *Digital Finance: The Consumer Experience, 2023*

Plusieurs cadres de protection des consommateurs sont en cours d'élaboration :

- La **Banque de Tanzanie** a lancé une nouvelle stratégie d'inclusion financière pour la période 2023-2028 qui met l'accent sur les femmes, les jeunes, les personnes handicapées, les petits exploitants agricoles et les pêcheurs, ainsi que les MPME. Cette stratégie a pour objectifs d'améliorer l'accès, de développer l'usage de plusieurs produits et services financiers, d'améliorer la qualité des produits et services financiers et de promouvoir le bien-être financier des particuliers et des entreprises.³⁹
- L'**Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)** a mis à jour ses principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs,⁴⁰ en y ajoutant trois thèmes transversaux portant sur la transformation numérique, le bien-être financier et la finance durable.
- La **Banque de Zambie** et la **Banque centrale du Nigéria** prévoient d'utiliser des chatbots d'intelligence artificielle (IA) pour éduquer et aider les consommateurs.
- La **BCEAO** prévoit d'élaborer une politique régionale de protection des consommateurs.
- La **Côte d'Ivoire** prévoit d'établir un cadre de protection pour les consommateurs de services financiers numériques.⁴¹

Transferts transfrontaliers de données

Il devient de plus en plus important d'élaborer des lois et réglementations relatives à la protection des données en Afrique et en Asie, car ces régions connaissent une transformation numérique rapide. Les gouvernements et les organismes de réglementation ont reconnu la nécessité d'établir des cadres complets de protection des données en vue de sauvegarder les informations à caractère personnel et les droits des personnes en matière de confidentialité des données. D'après une analyse de la GSMA,

36 pays d'Afrique sur 54 ont formulé ou adopté des lois ou réglementations sur la protection des données.⁴²

Dix-neuf pays ont signé la Convention de l'Union africaine sur la cybersécurité et la protection des données à caractère personnel (Convention de Malabo) et quinze d'entre eux l'ont ratifiée.⁴³ Dans la région Asie-Pacifique, il y a au moins 34 pays qui ont une législation en place, tandis que sept ont des projets de loi en cours.⁴⁴ La nouvelle loi indienne sur la protection des données personnelles numériques (*Digital Personal Data Protection Act, 2023 - DPDP*) est la plus récente à avoir été adoptée.⁴⁵

L'introduction de ces lois est une mesure positive pour améliorer les pratiques de traitement des données à caractère personnel. Certaines d'entre elles imposent toutefois des règles strictes en ce qui concerne la localisation des données et la manière dont les services de mobile money peuvent être offerts, ce qui présente le risque d'éroder les progrès réalisés dans plusieurs pays en matière d'inclusion financière. Certaines règles limitent les transferts transfrontaliers de données et peuvent ainsi entraver le développement des activités des prestataires de services de mobile money, les accords de partenariat et les services de stockage de données qu'ils utilisent. La limitation des transferts transfrontalier de données peut également limiter l'utilisation des services de stockage en nuage, qui sont considérés comme plus sûrs et plus fiables que d'autres solutions.

Dans les pays où les régulateurs ont mis en place des règles d'exemption, une plus grande clarté est nécessaire, notamment en ce qui concerne l'adéquation, les délais et les procédures du processus d'approbation. Les régulateurs devraient également collaborer entre eux pour harmoniser les règles applicables aux transferts de données transfrontaliers afin de favoriser l'innovation et l'efficacité technologique et d'améliorer les produits de mobile money. L'harmonisation des règles peut également contribuer à renforcer la protection de la vie privée, la sécurité et la confiance des consommateurs, tout en facilitant les transactions transfrontalières. Ces différents aspects sont autant de facteurs susceptibles de stimuler la croissance et l'innovation.

³⁹ Banque de Tanzanie. (2023). [National Financial Inclusion Framework \(2023 - 2028\): A Public-Private Stakeholders' Initiative](#)

⁴⁰ OCDE. (2022). [Recommandation du Conseil relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs](#)

⁴¹ Alliance pour l'inclusion financière. (2023). [2023 Maya Declaration Progress Report: Progress for shared prosperity](#)

⁴² Analyse du programme Mobile Money de la GSMA.

⁴³ Union africaine. (2023). ["Liste des pays qui ont signé, ratifié ou adhéré à la Convention de l'Union africaine sur la cybersécurité et la protection des données personnelles"](#)

⁴⁴ CNUCED. (14 décembre 2021). ["Data Protection and Privacy Legislation Worldwide"](#)

⁴⁵ The Gazette of India. (11 août 2023). [The Digital Personal Data Protection Act, 2023](#)

Protection des dépôts

La réévaluation des mécanismes actuels de protection des dépôts est une priorité importante pour les régulateurs comme pour les prestataires de services de mobile money. À l'heure actuelle, la plupart des réglementations obligent les prestataires à séparer les dépôts des clients de leurs propres fonds et à les conserver auprès de banques commerciales de niveau 1 ayant une liquidité élevée, des titres à court terme et des réserves auprès

de la banque centrale. L'impact économique de l'évolution des taux de change et de l'augmentation de la dette de certains pays pourrait imposer une protection supplémentaire des dépôts, sous la forme par exemple d'une assurance des dépôts de type *pass-through*. Les prestataires de services de mobile money devront probablement renforcer à l'avenir leur gestion des risques ainsi que les exigences prudentielles liées au risque de marché.

Tendances futures : l'impact des infrastructures publiques numériques

Bien que ces questions politiques puissent évoluer, l'infrastructure publique numérique (IPN) est susceptible d'occuper une place centrale dans l'évolution future des politiques relatives au mobile money.

L'IPN désigne les plateformes numériques qui permettent aux pays de fournir des services essentiels aux citoyens.

Elle comprend l'identification numérique, l'infrastructure de paiement et les solutions d'échange de données. L'IPN peut améliorer les conditions de vie en développant l'inclusion numérique et en facilitant l'échange sécurisé de données.

L'initiative à fort impact des Nations unies sur l'IPN⁴⁶ vise à encourager son développement et sa mise en œuvre dans 100 pays d'ici à 2030, en veillant à ce que l'IPN soit sûre, accessible, abordable, écologique, financée et prête pour l'avenir. Certains pays, comme l'Éthiopie, le Sénégal et le Togo, pilotent ou ont déjà piloté des technologies d'IPN, telles que la plateforme d'identité modulaire à code source ouvert (MOSIP), un système à code source ouvert et flexible qui facilite l'interopérabilité. L'IPN est appelée à se généraliser à l'avenir, car elle permet d'améliorer l'efficacité et la collaboration entre plusieurs secteurs.

Novissi, une solution basée sur l'IPN qui a été lancée par le gouvernement du Togo, a ainsi permis d'effectuer des transferts monétaires d'urgence sous la forme de paiements mobiles pendant la pandémie de COVID-19.⁴⁷ Au cours de sa première année d'existence, la plateforme a distribué 24 millions de dollars à 800 000 bénéficiaires. Novissi était une solution ponctuelle et devrait devenir une IPN lorsqu'elle sera opérationnelle sur de plus longues périodes. La plateforme a amélioré l'accès aux ressources économiques pour les personnes vulnérables du Togo en exigeant uniquement une carte SIM pour recevoir les prestations. Il est encourageant de constater que 63 % environ des bénéficiaires étaient des femmes, lesquelles ont reçu plus d'argent que les hommes.

Il est encourageant de constater que

63%

environ des bénéficiaires étaient des femmes, lesquelles ont reçu plus d'argent que les hommes.

⁴⁶ ONU. (2023). [SDG Summit 2023 – Digital Public Infrastructure](#)

⁴⁷ PNUD. (2023). [Accelerating The SDGs Through Digital Public Infrastructure: A Compendium of The Potential of Digital Public Infrastructure](#)



05

Les inégalités entre hommes et femmes dans le domaine du mobile money en 2023



Bien que le nombre de comptes de mobile money enregistrés s'élève aujourd'hui à 1,75 milliard, d'importantes inégalités perdurent entre hommes et femmes. Les raisons de ces inégalités sont multiples, qu'il s'agisse du fait de pas posséder un téléphone portable, de ne pas connaître l'existence du mobile money, du sentiment de ne pas en avoir besoin ou de ne pas avoir les connaissances et les compétences nécessaires à son utilisation. Tous ces obstacles tendent à être exacerbés par les normes sociales sous-jacentes.

L'inclusion financière peut aider les femmes et leur famille à effectuer des transactions de manière plus pratique et plus sûre, à mieux gérer leurs finances et leurs micro-entreprises, à améliorer leur situation socio-économique et à devenir plus résilientes. Entre autres exemples, le mobile money leur offre la possibilité de recevoir des transferts monétaires à titre social ou humanitaire, de se construire une identité économique et de s'adapter aux changements climatiques. La lutte contre les inégalités entre hommes et femmes dans le

domaine de l'inclusion financière représente également une opportunité commerciale importante pour les prestataires de services de mobile money.

La GSMA réalise une enquête annuelle de consommation auprès des consommateurs de plusieurs pays à faible revenu pour suivre les progrès réalisés dans la réduction des écarts entre hommes et femmes en matière de mobile money. En 2023, les pays étudiés comprenaient le Bangladesh, l'Inde, l'Indonésie, le Kenya, le Nigéria, le Pakistan et le Sénégal. L'enquête recueille des données ventilées par sexe du point de vue des consommateurs.

Pour développer l'usage du mobile money chez les femmes, il est nécessaire de surmonter les obstacles à chaque étape du parcours de l'utilisateur du mobile money (*figure 34*). Ce parcours comporte quatre étapes : la possession d'un téléphone portable, la découverte du mobile money, l'ouverture d'un compte et l'usage régulier et diversifié du mobile money.

Figure 34 : Parcours de l'utilisateur du mobile money

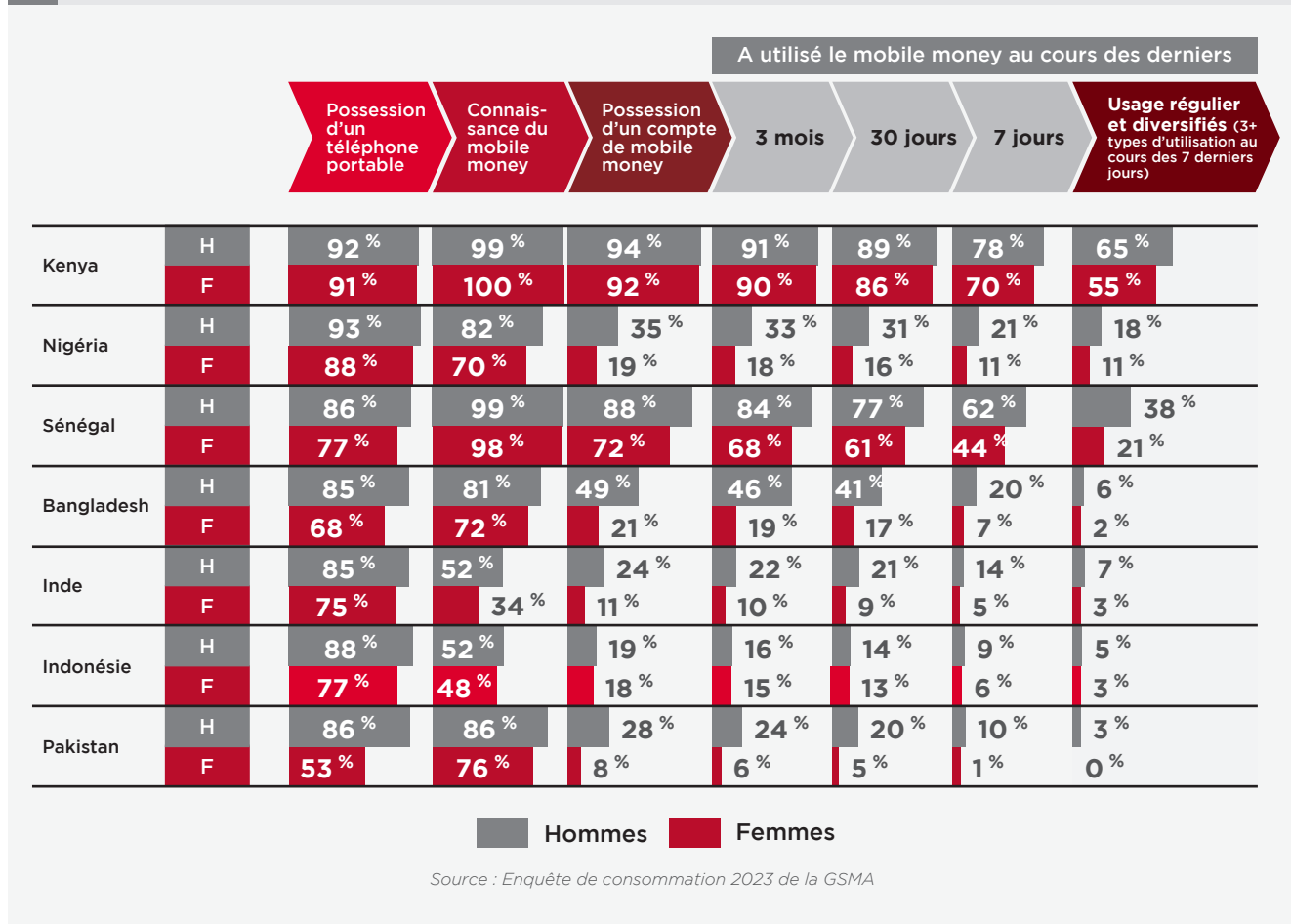


Source : GSMA

Dans les pays couverts par l'enquête, on observe selon le marché et le sexe des différences importantes à chaque étape du parcours de l'utilisateur (*figure 35*). Les principales tendances relevées dans ces pays peuvent se résumer comme suit :

- À l'exception du Kenya, on observe dans tous les pays étudiés un écart entre hommes et femmes en ce qui concerne la possession d'un téléphone portable. Cet écart est particulièrement prononcé au Pakistan, où à peine plus de la moitié des femmes possèdent un téléphone portable, contre 86 % des hommes. **Par rapport à 2022, le taux de possession d'un téléphone portable a soit stagné, soit progressé de manière marginale chez les femmes.**
- **Par rapport à 2022, la connaissance de l'existence du mobile money a progressé chez les femmes comme chez les hommes au Nigéria, au Bangladesh et en Inde.** Dans ces pays, ainsi qu'au Pakistan, les femmes restent malgré tout moins susceptibles que les hommes d'avoir connaissance du mobile money.
- Cette connaissance plus répandue des services de mobile money ne se traduit pas nécessairement par une augmentation du taux de possession d'un compte. C'est notamment le cas au Bangladesh, où le taux de possession d'un compte a stagné chez les femmes. **On continue d'observer des disparités importantes entre hommes et femmes dans tous les pays de l'enquête en matière de possession d'un compte de mobile money, à l'exception là encore du Kenya.**
- **Lorsqu'elles possèdent un compte de mobile money, les femmes sont presque aussi susceptibles que les hommes de l'avoir utilisé au cours des 30 jours précédents**, sauf au Bangladesh et au Pakistan, où l'usage du mobile money par les femmes est nettement plus faible. Au Kenya, au Sénégal et en Indonésie, l'écart entre hommes et femmes se creuse malgré tout lorsqu'on examine l'usage du mobile money au cours des sept jours précédents.

Figure 35 : **Pourcentage d'hommes et de femmes à chaque étape du parcours de l'utilisateur du mobile money en 2023, par pays⁴⁸ (en % de la population adulte totale)**



Possession d'un téléphone portable

L'accès à un téléphone portable est une condition préalable à l'utilisation du mobile money. Il existe toutefois des écarts persistants entre hommes et femmes au sein des PRFI en ce qui concerne la possession d'un téléphone portable. Dans l'ensemble, les femmes y sont 7 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone, bien que ce chiffre puisse varier selon les pays. Par rapport en 2022, le taux de possession d'un téléphone portable

a soit stagné, soit progressé de manière marginale chez les femmes en 2023. Au Pakistan, par exemple, à peine plus de la moitié des femmes possèdent un téléphone portable (53 %), exactement comme en 2022 (53 %), tandis que le taux de possession d'un téléphone portable a légèrement augmenté chez les hommes, passant de 81 % en 2022 à 86 % en 2023. L'écart entre hommes et femmes s'est donc creusé à ce premier stade du parcours utilisateur.

⁴⁸ Source : enquête de consommation 2023 de la GSMA. Les « propriétaires de téléphone portable » sont les personnes qui ont l'usage unique ou principal d'une carte SIM ou d'un téléphone portable ne nécessitant pas de carte SIM et qui l'utilisent au moins une fois par mois. Base : tous les adultes. N = 497-1024 pour les femmes et 491-1181 pour les hommes. Question : « Quelles sont les enseignes [nationales] de mobile money que vous connaissez, le cas échéant ? ». Base : tous les adultes. N = 497-1024 pour les femmes et 491-1181 pour les hommes. Question : « Et auprès de quelle(s) enseigne(s) avez-vous un compte de mobile money, le cas échéant ? ». Base : tous les adultes qui connaissent au moins une enseigne [nationale] de mobile money et qui ont déjà utilisé un téléphone portable. N = 245-539 pour les femmes et 268-621 pour les hommes. Question : « Avez-vous déjà utilisé un compte de mobile money pour envoyer de l'argent, faire un paiement, recevoir de l'argent, ou déposer ou retirer de l'argent ? ». Il était ensuite demandé aux titulaires de comptes de mobile money à quelle fréquence ils utilisaient leur compte. Base : tous les adultes possédant un compte de mobile money. N = 41-501 pour les femmes et 98-474 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. Question : « Parmi les types d'utilisation suivants, quels sont ceux que vous avez déjà utilisés ? ». Il était ensuite demandé aux titulaires de comptes de mobile money à quelle fréquence ils utilisaient chaque type d'utilisation. Base : tous les adultes possédant un compte de mobile money ou ayant utilisé des services en magasin ou auprès d'un agent (OTC). N = 52-497 pour les femmes et 103-473 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. NB : pour les questions relatives à la possession et à l'utilisation d'un compte de mobile money, les résultats sont recalculés pour être exprimés en pourcentage de la population adulte totale de chaque pays.

Connaissance du mobile money

Le fait de connaître au moins un service de mobile money est une étape clé pour devenir un usager de ces services. Dans la plupart des pays étudiés, les femmes restent toutefois moins susceptibles que les hommes de connaître un service de mobile money, sauf au Kenya et en Indonésie. En 2023, la connaissance du mobile money a progressé chez les femmes comme chez les hommes au Bangladesh, en Inde et au Nigéria, mais dans des proportions variables :

- Au Bangladesh, la connaissance du mobile money chez les femmes est passée de 61 % en 2022 à

72 % en 2023, contre respectivement 74 % et 81 % chez les hommes.

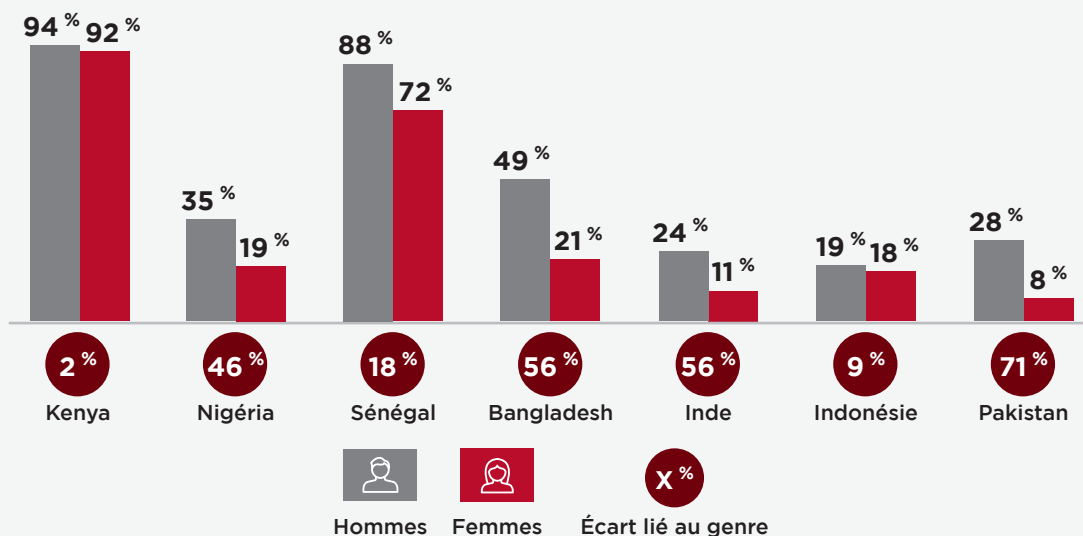
- Au Nigéria, la connaissance du mobile money chez les femmes est passée 57 % en 2022 à 70 % en 2023, alors qu'elle a augmenté de 14 points de pourcentage chez les hommes pour atteindre 82 %.
- En Inde, la connaissance du mobile money chez les hommes est passée de 41 % en 2022 à 52 % en 2023, mais elle ne concerne qu'un tiers de la population féminine du pays (34 %), ce qui est le taux le plus bas de tous les pays étudiés, contre 27 % en 2022.

Possession d'un compte de mobile money

Dans l'ensemble des pays étudiés, les résultats de l'enquête montrent que les femmes sont toujours moins susceptibles que les hommes de posséder un compte de mobile money, à l'exception du Kenya, où l'adoption du mobile money est quasi universelle (*figure 36*). Malgré la quasi parité observée en Indonésie, les taux d'adoption y sont inférieurs à 20 %. L'écart entre hommes et femmes est particulièrement prononcé au Pakistan (71 %), en Inde (56 %), au Bangladesh (56 %) et au Nigéria (46 %). Au Bangladesh, le taux de possession d'un

compte de mobile money chez les femmes a stagné à 21 %, ce qui montre que l'augmentation observée dans la connaissance du mobile money au sein de la population féminine ne s'est pas traduite par des taux d'adoption plus élevés. Au Sénégal, l'adoption du mobile money est quasi universelle chez les hommes, mais près de 30 % des femmes n'ont pas encore de compte. Aucun progrès n'y a été enregistré en 2023 par rapport à 2022 en ce qui concerne le taux de possession d'un compte de mobile money chez les femmes.

Figure 36 : Taux de possession d'un compte de mobile money chez les hommes et chez les femmes en 2023, par pays⁴⁹ (en pourcentage de la population adulte totale)



Source : Enquête de consommation 2023 de la GSMA

⁴⁹ Source : enquête de consommation 2023 de la GSMA. Question : « Et auprès de quel [service national de mobile money] avez-vous un compte de mobile money, le cas échéant ? ». Base : tous les adultes qui connaissent au moins une enseigne de mobile money et ont déjà utilisé un téléphone portable. N = 245-539 pour les femmes et 268-621 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. NB : les résultats sont recalculés pour être exprimés en pourcentage de la population adulte totale de chaque pays. Se référer aux annexes pour la méthode de calcul de l'écart entre hommes et femmes (écart lié au genre).

On observe en revanche une amélioration notable dans quelques pays où l'écart entre hommes et femmes était particulièrement élevé en 2022. L'écart s'est ainsi nettement réduit au Pakistan, passant de 85 % en 2022 à 71 % en 2023, tout comme en Inde, où il est passé de 75 % à 56 %. L'adoption du mobile money a fortement progressé au Nigéria, mais à un rythme comparable entre hommes et femmes.

Près de 19 % des femmes y possèdent aujourd'hui un compte de mobile money, au lieu de 9 % en 2022.

Près de

19%

des femmes y possèdent aujourd'hui un compte de mobile money, au lieu de 9 % en 2022.

Malgré cette évolution positive, les écarts restent importants. Ces progrès peuvent être attribués en partie aux efforts de plusieurs parties prenantes. Depuis quelques années, les prestataires de services de mobile money, les administrations publiques et d'autres parties prenantes encouragent l'adoption et l'usage du mobile money chez les femmes, de manière directe ou indirecte. Au Pakistan, par exemple, JazzCash a lancé des initiatives et des produits qui visent à augmenter le nombre de clientes dans le cadre de son engagement Connected Women avec la GSMA. Il s'agit notamment de campagnes de développement des compétences numériques en milieu rural qui visent plus particulièrement les femmes pour améliorer leur connaissance du mobile money et s'attaquer aux normes sociétales qui limitent leur adoption des services financiers numériques.

En Inde, Airtel Payments Bank a mis en place un accord de partenariat avec Frontier Markets et Mastercard en 2023 pour apporter son soutien à 100 000 petites entreprises dirigées par des femmes en leur fournissant des ressources, des outils et des opportunités de croissance et de diversification de leurs revenus.⁵⁰ L'adoption rapide de l'interface de paiement unifiée (UPI)⁵¹ au niveau national a également été un moteur important de l'adoption des paiements numériques par les femmes. Plus récemment, sa nouvelle solution 123Pay pour les téléphones numériques permet aux femmes qui n'ont pas de smartphone d'utiliser des services financiers numériques.⁵²

Utilisation des services de mobile money

L'inclusion financière des femmes ne s'arrête pas à la possession d'un compte. L'usage effectif de ce compte, en termes notamment de fréquence et de finalités d'utilisation, est indispensable pour leur permettre de bénéficier pleinement des avantages du mobile money dans les mêmes proportions que les hommes. Les prestataires de services de mobile money doivent veiller à ce que leurs produits répondent aux besoins et aux préférences des femmes comme des hommes, grâce à une conception centrée sur l'utilisateur qui s'adresse au public le plus large possible, et à des services adaptés aux besoins de la clientèle féminine.

Lorsqu'elles possèdent un compte de mobile money, les femmes sont quasiment aussi susceptibles

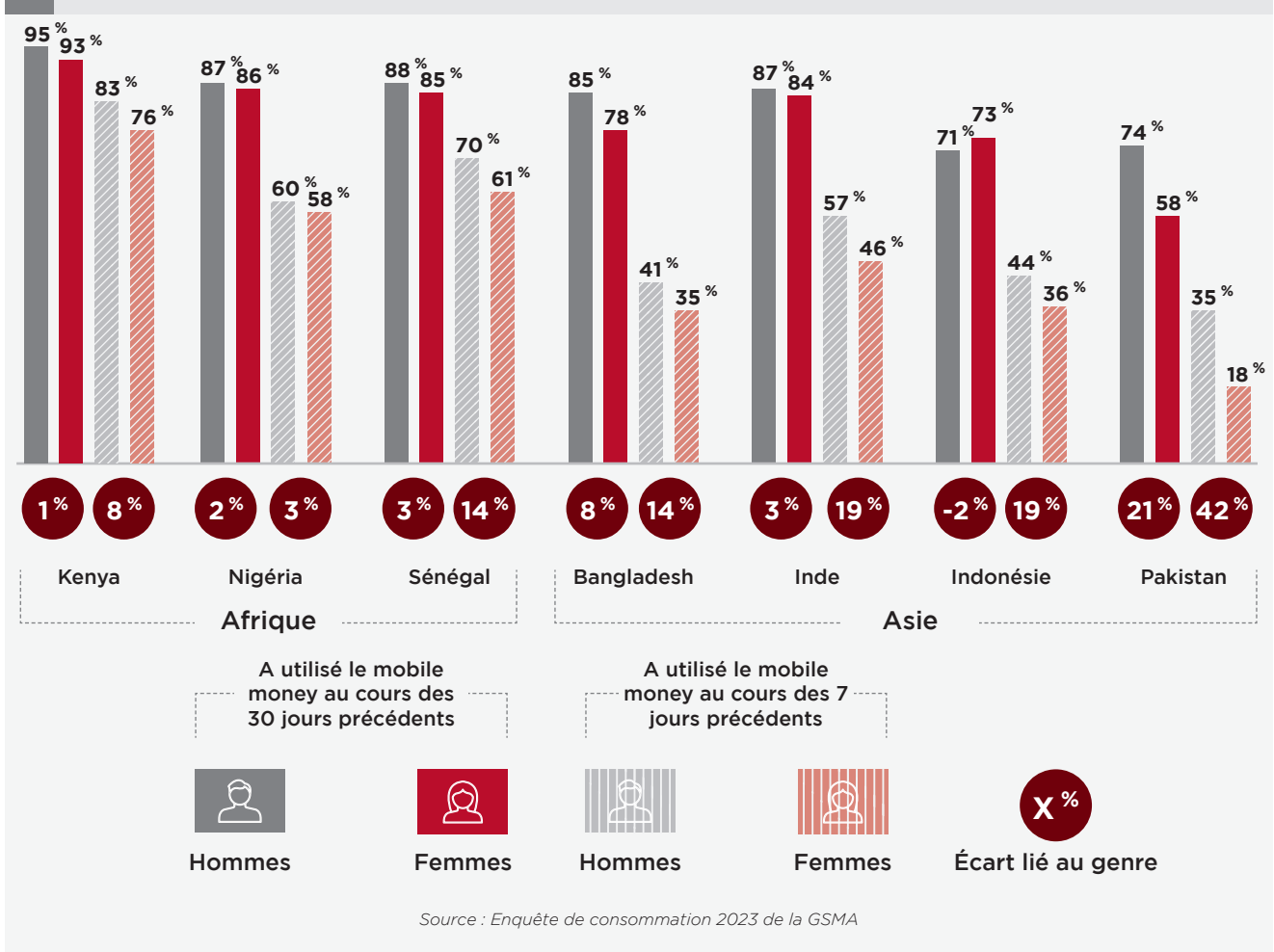
que les hommes de l'avoir utilisé au cours des 30 jours précédents en Inde, en Indonésie, au Kenya, au Nigéria et au Sénégal (*figure 37*). On observe toutefois un écart par rapport aux hommes au Bangladesh et au Pakistan. Si l'on examine l'activité au cours des sept jours précédents, les écarts se creusent entre hommes et femmes. Ce phénomène s'observe dans tous les pays, à l'exception du Nigéria. Au Sénégal par exemple, l'écart entre hommes et femmes est faible sur 30 jours (3 %), mais passe à 14 % sur sept jours. Au Kenya, où l'adoption du mobile money est très élevée chez les deux sexes, les femmes sont malgré tout 8 % moins susceptibles que les hommes d'avoir utilisé leur compte au cours des sept jours précédents.

⁵⁰ Mastercard. (2023). [Airtel Payments Bank, Frontier Markets and Mastercard partner to support 100,000 women-owned small businesses in India](#)

⁵¹ D'après la [National Payments Corporation of India](#), « l'interface de paiement unifiée (UPI) est un système qui permet d'intégrer plusieurs comptes bancaires au sein d'une application mobile unique (de n'importe quelle banque participante), rassemblant ainsi plusieurs fonctionnalités bancaires, l'acheminement transparent des fonds et les paiements marchands sous un seul toit. Elle permet également de traiter les demandes de paiement « Peer to Peer » qui peuvent être programmées et payées en fonction des besoins et de la commodité ».

⁵² [National Payments Corporation of India, UPI 123Pay](#)

Figure 37 : Titulaires d'un compte de mobile money qui l'ont utilisé au cours des 30 jours et des 7 jours précédents, par sexe et par pays⁵³



En plus de la fréquence d'utilisation, il est également important d'examiner la manière dont les titulaires de comptes utilisent les services de mobile money. On observe alors des écarts encore plus marqués entre hommes et femmes. Dans l'ensemble des pays couverts par l'enquête, les femmes titulaires d'un compte sont moins susceptibles que les hommes d'avoir effectué trois types d'opérations différentes ou plus au cours des sept jours précédents. C'est notamment le cas sur les marchés plus matures : elles sont 15 % moins susceptibles de l'avoir fait au Kenya, 39 % moins susceptibles au Sénégal et 29 % moins susceptibles en Indonésie. La diversification de l'usage du mobile money au-delà des transactions P2P et des remises et retraits d'espèces est un moyen de renforcer l'autonomisation socio-économique des femmes.

Par exemple,

- les habitantes des PRFI sont plus susceptibles de souffrir des incidences négatives des changements climatiques en raison des inégalités liées au genre qui peuvent limiter leur accès aux ressources, à l'éducation et au pouvoir de décision. En tant qu'agricultrices, entrepreneuses, productrices, consommatrices et chefs de famille, elles sont des acteurs influents dans la mise en œuvre de solutions à faible intensité de carbone. L'accès au financement climatique par le biais des paiements mobiles peut les aider à mieux s'adapter aux changements climatiques et à adopter des technologies plus vertes.^{54,55}

⁵³ Source : enquête de consommation 2022 de la GSMA. Question : « Avez-vous déjà utilisé un compte de mobile money pour envoyer ou recevoir de l'argent, faire un paiement, déposer ou retirer de l'argent ? ». Il était demandé aux titulaires de compte quelle était la fréquence d'utilisation de leur compte. Base : toutes les personnes interrogées qui possédaient un compte de mobile money, n = 41-501 pour les femmes et 98-474 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national.

⁵⁴ Mulwa, J. (2023). [Digitally Enabled Climate Finance](#). GSMA.

⁵⁵ Schalatek, L. (février 2022). "Gender and Climate Finance". Climate Funds Update. Heinrich Böll Stiftung.

- Dans l'agriculture, les données des transactions numériques peuvent servir à créer une identité économique pour les agriculteurs et à améliorer l'accès aux services financiers. Les identités économiques sont encore plus importantes pour les agricultrices, qui sont moins susceptibles d'avoir une identification formelle ou des actifs pouvant servir de garantie.
- Les transferts monétaires sont un outil puissant pour lutter contre les inégalités liées au genre, autonomiser les femmes et les filles et faciliter leur inclusion numérique, financière et économique. Les programmes de transferts monétaires reposant sur les paiements mobiles, qui sont plus susceptibles de s'adapter à la dynamique des ménages et à l'évolution des rapports entre hommes et femmes, peuvent également réduire les risques de violence conjugale.⁵⁶

Comme en 2023, les femmes sont généralement moins utilisatrices de transactions d'écosystème (encaissement de salaires ou de prestations publiques, par exemple) ou de services connexes (prêts, épargne, paiement de primes d'assurance). Par exemple, 1 % seulement des utilisatrices de paiements mobiles au Bangladesh sont susceptibles d'avoir payé une prime d'assurance, contre 8 % des utilisateurs masculins. Même au Kenya, où les taux d'adoption du mobile money sont particulièrement élevés, 4 % seulement des femmes déclarent avoir reçu un versement d'une organisation publique ou caritative au moyen du mobile money, alors que c'est le cas pour 10 % des hommes. On observe également des écarts considérables pour certains types d'utilisation de base du mobile money. Par exemple, dans l'ensemble des pays couverts par l'enquête, les utilisatrices de mobile money sont moins susceptibles que les hommes d'envoyer de l'argent au moyen d'un compte de mobile money (transferts P2P) ou de s'en servir pour acheter du crédit téléphonique (*figure 38*).

⁵⁶ [1] Dhawan, S. M., El-Zoghbi, M. (2023) Sending Cash Transfers to Women : How to Design Programs that Enhance Well-Being While Safeguarding Against Intimate Partner Violence. FCI & PAM.



Figure 38 : **Utilisation du mobile money chez les hommes et les femmes au cours des 30 jours précédents, par pays et par type d'utilisation⁵⁷ (en pourcentage des utilisateurs adultes du mobile money en 2023)**

	Afrique						Asie							
	Kenya		Nigéria		Sénégal		Bangladesh		Inde		Indonésie		Pakistan	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Déposent des espèces	75 %	61 %	50 %	43 %	51 %	38 %	21 %	13 %	26 %	25 %	33 %	34 %	17 %	4 %
Retirent des d'espèces	77 %	75 %	56 %	53 %	60 %	51 %	28 %	20 %	30 %	21 %	36 %	32 %	18 %	6 %
Envoient de l'argent dans le pays (P2P)	77 %	68 %	48 %	39 %	67 %	45 %	48 %	32 %	16 %	11 %	38 %	30 %	29 %	20 %
Reçoivent de l'argent dans le pays (P2P)	79 %	76 %	44 %	32 %	74 %	65 %	43 %	36 %	31 %	28 %	34 %	32 %	26 %	25 %
Achètent du crédit téléphonique	85 %	76 %	53 %	35 %	55 %	33 %	19 %	7 %	41 %	26 %	57 %	52 %	18 %	12 %
Reçoivent des versements de l'État, des autorités locales ou d'une organisation caritative (paiements groupés)	10 %	4 %	7 %	4 %	4 %	4 %	10 %	5 %	12 %	11 %	6 %	3 %	5 %	4 %
Reçoivent un salaire ou des émoluments (paiements groupés)	27 %	13 %	15 %	8 %	12 %	6 %	9 %	2 %	15 %	12 %	11 %	11 %	8 %	0 %
Sont payés par un client (paiements marchands)	42 %	35 %	34 %	21 %	25 %	18 %	9 %	6 %	21 %	18 %	10 %	11 %	14 %	4 %
Paient des services (paiements marchands)	54 %	38 %	19 %	9 %	17 %	10 %	10 %	3 %	12 %	9 %	13 %	14 %	5 %	4 %
Paient dans un point de vente ou en personne (paiements marchands)	66 %	56 %	29 %	21 %	21 %	12 %	9 %	6 %	37 %	36 %	32 %	37 %	8 %	0 %
Paient en ligne (via un site web ou une application) (paiements marchands)	16 %	13 %	18 %	10 %	10 %	7 %	7 %	3 %	31 %	29 %	32 %	43 %	7 %	2 %
Paient des factures (paiement de factures)	59 %	45 %	21 %	21 %	36 %	19 %	17 %	7 %	28 %	23 %	29 %	30 %	23 %	11 %
Envoient de l'argent dans un autre pays (transfert international)	9 %	3 %	7 %	3 %	11 %	7 %	16 %	9 %	6 %	5 %	3 %	3 %	8 %	2 %
Reçoivent de l'argent d'un autre pays (transfert international)	9 %	6 %	10 %	5 %	20 %	15 %	19 %	12 %	11 %	17 %	2 %	3 %	8 %	6 %
Contractent un emprunt (crédit)	30 %	23 %	3 %	1 %	10 %	5 %	9 %	5 %	11 %	13 %	2 %	4 %	4 %	0 %
Transfèrent de l'argent sur un compte d'épargne	37 %	26 %	56 %	48 %	6 %	2 %	9 %	6 %	23 %	16 %	35 %	34 %	6 %	2 %
Paient un produit d'assurance	14 %	8 %	5 %	3 %	3 %	3 %	8 %	1 %	5 %	2 %	5 %	8 %	5 %	2 %

H F

Hommes Femmes Cas d'utilisation le plus signalé dans tous les pays Cas d'utilisation le moins signalé dans tous les pays

Source : Enquête de consommation 2023 de la GSMA

⁵⁷ Source: enquête de consommation 2023 de la GSMA. Question : « Parmi les types d'utilisation suivants du mobile money, quels sont ceux que vous avez déjà utilisés ? ». Il était ensuite demandé aux titulaires de comptes de mobile money à quelle fréquence ils utilisaient chaque type d'utilisation. Base : tous les adultes possédant un compte de mobile money ou ayant utilisé des services en magasin ou auprès d'un agent (OTC). N = 52-497 pour les femmes et 103-473 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national.

Obstacles à la possession d'un compte de mobile money

L'enquête de consommation de la GSMA demande aux personnes qui possèdent un téléphone portable et connaissent les services de mobile money, mais qui n'ont pas de compte de mobile money, les raisons pour lesquelles elles n'ont pas de compte (figure 39). Dans l'ensemble des pays étudiés, les obstacles les plus fréquemment mentionnés par les hommes comme par les femmes sont le sentiment que le mobile money ne leur est pas utile (en raison notamment d'une préférence pour l'argent liquide) et le manque de connaissances et de compétences.

Il existe toutefois des différences notables entre hommes et femmes dans certains pays concernant leur perception d'obstacles particuliers. Par exemple,

parmi les personnes qui connaissent le mobile money mais ne possèdent pas de compte, le fait de ne pas avoir les documents nécessaires est plus souvent un obstacle pour les femmes que pour les hommes au Nigéria (14 % vs 6 %), ainsi qu'au Pakistan (15 % vs 9 %). Certains obstacles liés aux connaissances et aux compétences tendent à affecter davantage les femmes que les hommes. En Indonésie et au Nigéria, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à citer le fait de ne pas savoir utiliser le mobile money comme un obstacle (45 % vs 37 % en Indonésie, 28 % vs 21 % au Nigéria). Au Pakistan, les femmes sont beaucoup plus susceptibles que les hommes de mentionner le désaccord de leur famille comme raison de ne pas avoir un compte (33 % vs 8 %).

Figure 39 : **Obstacles à la possession d'un compte de mobile money chez les hommes et les femmes qui possédaient un téléphone portable en 2023, par pays⁵⁸**

		Afrique		Asie							
		Nigéria		Bangladesh		Inde		Indonésie		Pakistan	
		H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Utilité	Préfèrent l'argent liquide	61 %	60 %	53 %	36 %	53 %	45 %	61 %	63 %	71 %	73 %
	Ont d'autres solutions pour transférer de l'argent	38 %	34 %	17 %	16 %	37 %	36 %	41 %	44 %	33 %	27 %
	Un proche a un compte de MM qu'ils/elles peuvent utiliser	18 %	23 %	21 %	27 %	26 %	26 %	21 %	21 %	30 %	32 %
	Utilisent des services au guichet d'un agent	38 %	34 %	35 %	27 %	31 %	22 %	19 %	24 %	41 %	26 %
	N'ont pas d'argent	19 %	24 %	8 %	13 %	36 %	37 %	41 %	38 %	52 %	53 %
Connaissances/compétences	Ne savent pas utiliser le mobile money	21 %	28 %	27 %	31 %	42 %	36 %	37 %	45 %	45 %	45 %
	Ont du mal à se servir d'un téléphone/peur de se tromper	20 %	22 %	20 %	25 %	44 %	43 %	28 %	36 %	34 %	37 %
	Niveau d'alphabétisation	25 %	32 %	30 %	17 %	28 %	21 %	8 %	4 %	45 %	38 %
Accessibilité financière	Rapport coût/utilité	6 %	10 %	15 %	15 %	34 %	29 %	32 %	30 %	31 %	26 %
Accès/conditions	Ne disposent pas d'un réseau fiable	8 %	6 %	10 %	12 %	25 %	26 %	16 %	17 %	14 %	20 %
	N'ont pas accès à des agents	5 %	6 %	11 %	8 %	29 %	22 %	32 %	33 %	11 %	14 %
	N'ont pas accès à l'électricité	4 %	6 %	7 %	6 %	22 %	16 %	10 %	9 %	9 %	12 %
	N'ont pas les justificatifs nécessaires	6 %	14 %	10 %	13 %	25 %	25 %	21 %	18 %	9 %	15 %
Sécurité	Sécurité et confiance	34 %	25 %	17 %	22 %	40 %	40 %	38 %	42 %	25 %	26 %
	Ne font pas confiance aux agents	20 %	19 %	11 %	14 %	32 %	24 %	20 %	24 %	15 %	17 %
Autres	Les agents MM n'ont pas de liquidités	6 %	4 %	10 %	7 %	26 %	25 %	18 %	19 %	13 %	16 %
	La famille n'approuve pas	4 %	5 %	9 %	18 %	28 %	25 %	16 %	29 %	8 %	33 %
	Autres	10 %	4 %	8 %	8 %	25 %	17 %	10 %	7 %	10 %	8 %

H F

Hommes Femmes

Obstacle le plus faible cité dans tous les pays

Obstacle le plus élevé cité dans tous les pays

Source : Enquête de consommation 2023 de la GSMA

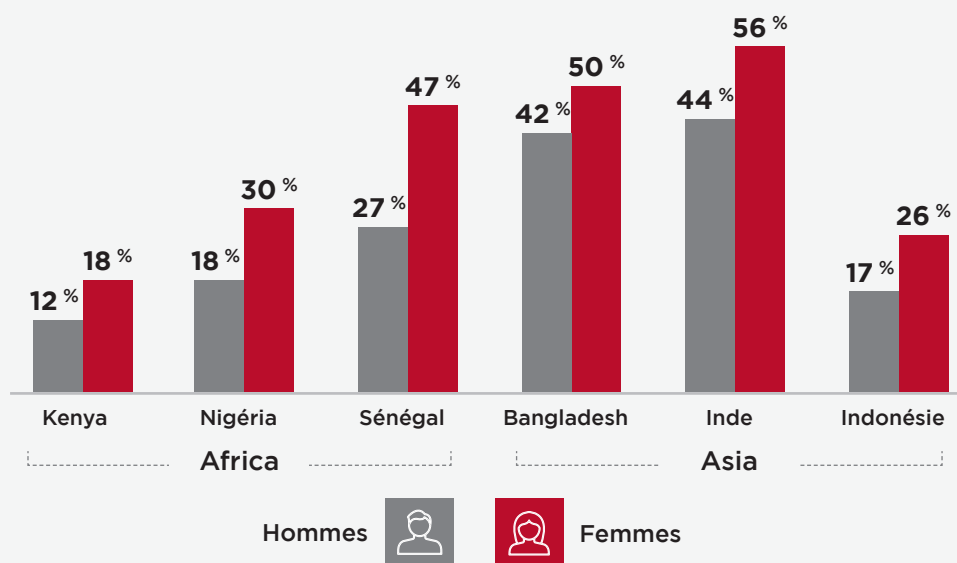
Obstacles à un usage régulier et diversifié

Sur quatre des six marchés étudiés, lorsqu'on interroge les usagers sur leur niveau de confiance dans l'utilisation des services de mobile money, les femmes sont moins nombreuses que les hommes à se déclarer « très confiantes ».⁵⁹ Ce constat se vérifie même au Kenya, un marché mature, où 62 % seulement des utilisatrices de mobile money se sentent très confiantes dans l'utilisation du mobile money contre 72 % des hommes. C'est également le cas au Sénégal (37 % vs 48 %), au Bangladesh (12 % vs 25 %) et en Indonésie (54 % vs 65 %).

On note également des écarts liés au genre sur certains marchés lorsqu'on demande aux usagers du mobile money s'ils ont besoin d'aide pour effectuer

leurs opérations. Dans l'ensemble des pays couverts par l'enquête, les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'avoir besoin d'aide pour utiliser leur compte (figure 40). Au Sénégal, près de la moitié des utilisatrices de mobile money déclarent qu'elles ont besoin de se faire aider pour effectuer une transaction, que ce soit par un proche (27 %) ou un agent de mobile money (18 %). On observe des différences notables en Inde, au Kenya et au Nigéria. Dans l'ensemble des pays étudiés, les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'indiquer qu'elles se font aider par un membre de leur famille, plutôt que par d'autres personnes (agents, amis, personnes d'influence au sein de la communauté ou qui que ce soit d'autre).

Figure 40 : **Pourcentage d'hommes et de femmes qui déclarent avoir besoin de se faire aider pour utiliser leur compte de mobile money, par pays⁶⁰ (par rapport au nombre total d'utilisateurs adultes du mobile money en 2023)**



Les réponses à la question de savoir comment les utilisateurs du mobile avaient appris à s'en servir pour la première fois vont dans le même sens. Sur trois des six marchés examinés, les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'avoir appris à s'en servir par elles-mêmes.⁶¹

⁵⁸ Source : enquête de consommation 2023 de la GSMA. Question : « Vous avez indiqué que vous connaissiez au moins une enseigne [nationale] de mobile money mais que vous n'aviez pas de compte de mobile money. Pour chacune des raisons potentielles que je vous ai lues, veuillez indiquer si c'est quelque chose qui vous empêche d'avoir un compte de mobile money ». Les pourcentages représentent le pourcentage de personnes interrogées qui ont répondu. Base : tous les adultes détenteurs d'un téléphone portable qui connaissent au moins un service [national] de mobile money mais qui n'ont pas de compte de mobile money. N = 146-222 pour les femmes et 117-255 pour les hommes. NB : le Kenya et le Sénégal ont été exclus en raison de la taille insuffisante de l'échantillon dans ces pays qui s'explique par des taux très élevés de possession d'un compte de mobile money.

⁵⁹ Le Pakistan est exclu en raison du faible nombre d'utilisatrices du mobile money.

⁶⁰ Source : enquête de consommation 2023 de la GSMA. Question : « Lorsque vous utilisez votre compte de mobile money, est-ce que quelqu'un vous aide à faire vos opérations ? ». Les pourcentages représentent le pourcentage de personnes interrogées qui ont répondu par l'affirmative. Base : tous les adultes qui ont déjà utilisé un compte de mobile money. N = 84-497 pour les femmes et 84-470 pour les hommes. NB : le Pakistan a été exclu en raison de la taille insuffisante de l'échantillon, qui s'explique par le faible niveau d'utilisation des services de mobile money chez les femmes.

⁶¹ Le Pakistan est exclu en raison du faible nombre d'utilisatrices du mobile money.

Toutefois, au Bangladesh, en Inde et au Nigéria, ce sont le plus souvent des ami(e)s ou des membres de leur famille qui leur ont appris à s'en servir. Il est important de noter que sur tous ces marchés, à l'exception du Nigéria, les femmes sont beaucoup plus susceptibles que les hommes d'avoir été formées par des amis ou des membres de leur famille. Sur la base de ce constat, il est recommandé aux prestataires de services de mobile money d'envisager des incitatifs destinés aux clients existants pour les encourager à convaincre et à aider les femmes de leur entourage à adopter et utiliser les paiements mobiles.

Conclusion

Malgré les progrès observés en 2023 dans l'adoption des services de mobile money par les femmes, il existe toujours des disparités importantes liées au genre dans tous les pays couverts par l'enquête de consommation de la GSMA, à l'exception du Kenya. Ces disparités ont différentes origines : accès limité à la téléphonie mobile, sentiment d'absence d'utilité, absence de compétences numériques, normes sociales ou manque de confiance. Si elles sont moins susceptibles que les hommes d'avoir un compte de mobile money, elles sont également moins susceptibles de s'en servir de manière régulière. En outre, celles qui s'en servent régulièrement ont tendance à utiliser un éventail plus restreint de types d'utilisation.

Ces disparités et obstacles empêchent les femmes de profiter pleinement des avantages du mobile money, ce qui les prive d'un catalyseur de progrès social et économique qui pourrait les aider à titre personnel, familial et professionnel, et prive aussi les prestataires de services de mobile money d'une opportunité commerciale significative. Il est donc nécessaire que les prestataires de services de mobile money, les pouvoirs publics et les autres parties prenantes veillent à ce que le mobile money réponde aux besoins d'un public aussi large que possible, avec une proposition de valeur qui vise à améliorer la vie quotidienne et la santé financière de tous les consommateurs des PRFI.

ENCADRÉ A

Utilisation du mobile money par les femmes micro-entrepreneurs

Les services de mobile money permettent aux femmes micro-entrepreneurs de travailler de manière plus efficace et plus flexible autour de leurs autres obligations, de gérer leurs finances en toute sécurité et d'améliorer la rentabilité de leur entreprise.⁶² Une étude récente de la GSMA dans 10 PRFI montre toutefois que les femmes micro-entrepreneurs sont moins susceptibles que les hommes de connaître l'existence du mobile money, d'avoir un compte ou de s'en servir pour leur entreprise. Il est encourageant de constater qu'une fois qu'elles commencent à utiliser le mobile money, la plupart d'entre elles s'en servent toutes les semaines. Il existe malgré tout des écarts liés au genre, et les femmes micro-entrepreneurs interrogées l'utilisent moins souvent que leurs homologues masculins, y

compris sur les marchés du mobile money les plus matures.

D'autres moyens de paiement, en premier lieu l'argent liquide, dominant encore la plupart des transactions financières des micro-entrepreneurs, en particulier les femmes. Pour favoriser l'adoption du mobile money par les femmes micro-entrepreneurs, il faudra s'attaquer aux multiples obstacles auxquels elles sont confrontées, dont notamment une connaissance limitée des différents types d'utilisation professionnelle du mobile money, le sentiment d'une absence d'utilité, le manque de compétences numériques et l'absence de téléphone portable.

⁶² Carboni, I. and Taghiyeva, A. (September 2023). "[Understanding women micro-entrepreneurs' use of mobile phones for business](#)". GSMA.

06

Le mobile money et les objectifs de développement durable



Le mobile money est un catalyseur important de la croissance économique qui contribue de manière significative à la réalisation des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. Nous considérons en 2019 que le secteur du mobile money contribuait à la réalisation d'au moins 13 ODD. En 2023, ce chiffre est passé à 15 ODD. Le

mobile money contribue désormais à l'ODD 11 - Villes et communautés durables - et à l'ODD 12 - Consommation et production responsables. En améliorant l'accès aux paiements numériques et à l'inclusion financière, le mobile money reste une force motrice dans la réalisation des ODD.⁶³

ODD	Contribution du mobile money	Exemples récents de contribution du mobile money aux ODD
<p>1. Éliminer la pauvreté</p> 	<p>Le mobile money peut aider les ménages à sortir de la pauvreté et à mieux résister aux chocs financiers.</p>	<p>Certaines organisations humanitaires ont utilisé le mobile money pour distribuer des transferts monétaires aux personnes déplacées. Au Sud-Soudan, par exemple, les paiements mobiles se sont révélés plus efficaces et économiques que l'argent liquide, car le transport de sommes importantes en espèces dans des zones à haut risque nécessite souvent des services de sécurité, qui peuvent renchérir de 30 % le montant des transferts. Les paiements mobiles permettent également d'améliorer la confidentialité des paiements, et donc la sécurité des bénéficiaires.⁶⁴</p>
<p>2. Faim « zéro »</p> 	<p>Le mobile money permet d'améliorer l'efficacité des chaînes de valeur agricoles et aide les producteurs agricoles à accéder aux services financiers, ce qui contribue à améliorer la sécurité alimentaire.</p>	<p>Vodafone Tanzanie a développé l'application M-Kulima, qui propose plusieurs services aux petits exploitants agricoles : conseils agronomiques de la part des acheteurs de récoltes, paiements via M-PESA pour leurs récoltes et services connexes dans le cadre de partenariats. Ces derniers comprennent une facilité de découvert, des conseils numériques, une assurance contre les aléas climatiques et l'accès aux marchés, à l'équipement et aux intrants.⁶⁵</p>
<p>3. Bonne santé et bien-être</p> 	<p>Le mobile money permet d'améliorer l'accès à des ressources financières en cas de besoin urgent, grâce à l'augmentation de l'épargne formelle ou aux transferts effectués par la famille ou les amis.</p>	<p>MTN Momo a lancé MoPesa en Ouganda, un produit financier qui associe un compte d'épargne et une facilité de prêt instantané. Les clients peuvent choisir un compte d'épargne ordinaire ou un compte à terme. Les décisions de prêt sont prises rapidement et communiquées aux utilisateurs via leur téléphone portable. Les remboursements peuvent être en fine ou fractionnés.⁶⁶</p>
<p>4. Éducation de qualité</p> 	<p>L'usage du mobile money facilite la gestion des frais de scolarité pour les ménages à faible revenu et permet aux établissements scolaires et aux systèmes éducatifs nationaux de mieux gérer leurs finances.</p>	<p>Les clients de MTN MoMo en Ouganda peuvent payer les frais de scolarité de leurs enfants dans plus de 5 000 établissements scolaires du pays, comprenant des crèches et des écoles maternelles, des écoles primaires, des écoles secondaires, des universités et d'autres établissements d'enseignement supérieur.⁶⁷</p>
<p>5. Égalité entre les sexes</p> 	<p>Le mobile money peut contribuer à renforcer l'autonomie économique des femmes en leur permettant d'accéder à des services financiers, en premier lieu le crédit pour créer et développer des entreprises.</p>	<p>Au Mozambique, Vodacom M-PESA a lancé son produit d'épargne Xitique il y a quelques années. Les utilisatrices du mobile money sont actuellement plus nombreuses que les hommes à épargner grâce à ce produit. En conséquence, l'équipe M-PESA du Mozambique a lancé une série d'initiatives à Maputo pour développer leurs connaissances et leurs compétences, ce qui a permis d'élargir encore davantage l'utilisation du mobile money chez les femmes.⁶⁸</p>
<p>6. Eau propre et assainissement</p> 	<p>Le mobile money joue un rôle clé pour élargir l'accès à des services d'eau et d'assainissement abordables et fiables, ainsi que pour améliorer l'efficacité et la couverture des réseaux d'eau et d'assainissement.</p>	<p>Plusieurs start-ups et entreprises de services publics d'Asie et d'Afrique subsaharienne ont mis en place une intégration avec des plateformes de mobile money. Grâce aux paiements numériques, ces entreprises peuvent réduire leur coûts d'encaissement de 57 % à 95 %. Les économies ainsi réalisées peuvent leur permettre d'étendre leurs services aux populations à faibles revenus.⁶⁹</p>
<p>7. Énergie propre et d'un coût abordable</p> 	<p>Comme pour l'eau potable et l'assainissement, le mobile money a joué un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès des populations à faibles revenus à une énergie propre et abordable et à des actifs productifs alimentés par l'énergie.</p>	<p>L'énergie solaire prépayée (PAYG) est un service reposant sur le mobile money qui s'est largement répandu. De 2010 à 2021, près de 270 millions de kits d'énergie solaire ont été vendus, permettant à plus de 490 millions de personnes d'avoir un accès direct à l'électricité.⁷⁰</p>

⁶³ GSMA. (2019). [Harnessing the Power of Mobile Money to Achieve the Sustainable Development Goals](#)

⁶⁴ Storch, G. (20 janvier 2023). "South Sudan: Mobile money's role in the road to recovery". Blog "Mobile for Development" de la GSMA

⁶⁵ GSMA. (2023). [Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde - Rapport 2023](#)

⁶⁶ Kikonyogo, D.A. (29 novembre 2023). "What is MTN MoPesa and How Does It Work?". *Techjaja*.

⁶⁷ MTN. (3 septembre 2022). "Save Time and Money by Paying school Fees the Easy Way with MTN MoMo"

⁶⁸ Lowe, C. (22 août 2023). "Mobile money, evolving fintech: In conversation with M-Pesa". Blog du programme « Mobile for Development » de la GSMA.

⁶⁹ Joiner, J. (12 mai 2021). "Growing adoption of mobile money in the water and sanitation sectors". Blog du programme « Mobile for Development » de la GSMA.

⁷⁰ GSMA. (2023). [Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde - Rapport 2023](#)

ODD	Contribution du mobile money	Exemples récents de contribution du mobile money aux ODD
8. Travail décent et croissance économique 	Le mobile money favorise le développement des entreprises locales et sociales en améliorant la productivité, en créant des emplois et en stimulant la croissance économique.	Au Nigéria, les nouvelles licences délivrées au cours des trois dernières années ont permis l'émergence de plusieurs nouveaux acteurs du mobile money, ce qui a entraîné une augmentation de 41 % du nombre d'agents enregistrés en date de 2022. Ces licences ont créé des emplois pour des millions de nouveaux agents et rendu le mobile money plus largement accessible aux habitants de la première économie d'Afrique. ⁷¹
9. Industrie, innovation et infrastructure 	L'accès au mobile money et à la microfinance peut aider les MPME à formaliser leur fonctionnement et à accéder au crédit dont elles ont besoin pour se développer.	Avec le soutien de la SFI, Orange Bank Africa se prépare à offrir des prêts numériques aux MPME d'Afrique de l'Ouest. Le produit de prêt sera d'abord lancé en Côte d'Ivoire, puis au Sénégal et sur d'autres marchés d'Afrique de l'Ouest. ⁷²
10. Inégalités réduites 	Le mobile money permet aux migrants et à leurs familles d'envoyer et de recevoir des transferts internationaux, il facilite la distribution de l'aide humanitaire et améliore l'accès des personnes handicapées aux services financiers.	Le mobile money ouvre la voie à la réalisation de la cible 10c. de l'ODD, à savoir des coûts de transaction inférieurs à 3 % pour les envois de fonds effectués par les migrants. La base de données de la Banque mondiale sur les prix des envois de fonds dans le monde montre que le coût moyen d'un transfert de 200 dollars au moyen du mobile money était de 3,73 %, soit près de la moitié de la moyenne mondiale. ⁷³
11. Sustainable Cities and Communities 	Mobile money can facilitate access to affordable housing and transport services.	Le service Lipa Kwa Simu de Tigo Pesa, une solution de paiement améliorée pour les utilisateurs et les commerçants, permet aux clients d'effectuer des micropaiements. Tigo Pesa a lancé un partenariat avec Uber en 2023 qui permet aux clients de payer leur course au moyen de Tigo Pesa. ⁷⁴
12. Consommation et production responsables 	Le mobile money peut favoriser l'innovation sur le marché de l'alimentation afin de réduire les pertes alimentaires tout au long des chaînes de production et de distribution.	Twiga Foods est une plateforme d'achats B2B basée sur la téléphonie mobile qui met en relation des petits exploitants agricoles avec des MPME. En plus d'utiliser le mobile money pour encaisser les paiements des distributeurs et payer les agriculteurs, Twiga Foods propose également des prêts à court terme qui utilisent le mobile money pour aider certains distributeurs à financer leurs stocks. ⁷⁵
13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques 	Le mobile money peut aider les agriculteurs à s'adapter aux changements climatiques et aider les communautés qui ont été déplacées par les changements climatiques.	OKO exploite des données satellitaires pour offrir aux petits exploitants agricoles du Mali et de l'Ouganda une assurance basée sur un indice météorologique. Le service est intégré à la plateforme d'Orange Money au Mali, les primes et les demandes d'indemnisation étant payées au moyen du mobile money. ⁷⁶
14. Paix, justice et institutions efficaces 	Le code de conduite des prestataires de services de mobile money, élaboré par la GSMA, définit des principes visant à promouvoir l'adoption de pratiques homogènes de prévention des risques dans différents domaines, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (BC/FT).	Hormuud Telecom, le principal prestataire de services de mobile money en Somalie, a reçu sa certification GSMA Mobile Money en 2022. Le processus a permis à Hormuud Telecom d'améliorer son système de gestion des risques, de renforcer la confiance des utilisateurs et d'améliorer ses politiques de protection des consommateurs, à la suite de quoi l'identification des cas de BC/FT et de fraude a augmenté de 15 %, l'assistance à la clientèle s'est améliorée, la satisfaction des clients a augmenté de 20 % et les résultats des tests de pénétration se sont considérablement améliorés. ⁷⁷
15. Partenariats pour la réalisation des objectifs 	Le mobile money peut améliorer les capacités de collecte des recettes fiscales et permettre des partenariats économiquement viables qui ont un impact social.	Plusieurs gouvernements sont en train de numériser les services destinés au public. Le gouvernement ghanéen a ainsi lancé Ghana.GOV, sa plateforme numérique d'administration en ligne, qui vise à offrir aux habitants du pays un point d'accès unique aux services administratifs et fiscaux. Les utilisateurs peuvent ainsi payer différents services administratifs par voie numérique, y compris au moyen du mobile money.

⁷¹ Ibid.⁷² SFI (IFC). (3 juillet 2023). ["IFC Partners with Orange Bank Africa to Increase Digital Lending for Small Businesses in West Africa"](#)⁷³ GSMA. (2023). [Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde - Rapport 2023](#)⁷⁴ Lowe, C. (31 juillet 2023). ["Mobile money in Tanzania: Unveiling the vision of Tigo Pesa"](#). GSMA Mobile for Development Blog⁷⁵ Raithatha, R. (2019). [Improving financial inclusion through data for smallholder farmers in Kenya](#). GSMA.⁷⁶ Ben-Huthta, G. (22 avril 2021). ["OKO raises \\$1.2 million"](#). Coverager.⁷⁷ GSMA. (2015). [Code de conduite des prestataires de services d'argent mobile](#)

L'impact socio-économique du mobile money ne se limite pas aux progrès réalisés dans le cadre des ODD ; il est également ressenti par des millions de personnes dans leur vie quotidienne. En accédant à des services financiers, beaucoup d'utilisateurs sont désormais en mesure d'accéder à des services productifs qui leur étaient auparavant inaccessibles. Le mobile money a par exemple amélioré les conditions de vie des petits exploitants agricoles en leur permettant d'investir dans leur activité par l'achat d'intrants agricoles. Il est probable qu'ils continueront à en récolter les fruits. Pour les communautés rurales qui gèrent des écosystèmes naturels, le mobile money offre un moyen de paiement pratique, efficace et sûr.

En plus de cette amélioration des conditions de vie et des moyens de subsistance, le mobile money peut avoir un impact positif sur les organisations qui le proposent comme moyen de paiement. Par exemple,

les crédits productifs distribués par le biais du mobile money, notamment pour les modèles PAYG, peuvent aider les personnes qui ont des besoins de financement à court ou moyen terme ou permettre un paiement fractionné. Les historiques de paiement peuvent ensuite être utilisés par les entreprises pour obtenir du crédit commercial ou des financements d'actifs. En outre, les gouvernements qui proposent leurs services par voie numérique sont susceptibles de préférer les paiements numériques. Le mobile money est un moyen de paiement privilégié pour les services gouvernementaux de plusieurs pays, le Ghana figurant parmi les pays qui l'ont plus récemment intégré à sa plateforme de services gouvernementaux.

Les exemples d'utilisation suivants montrent il est possible de diversifier l'usage du mobile money peut être diversifiée tout en préservant son impact socio-économique.

Agriculture numérique : faciliter l'accès des agriculteurs aux services financiers



ODD 2 : Faim « zéro »

La Papouasie-Nouvelle-Guinée a l'un des taux d'inclusion financière les plus bas au monde : moins de 40 % de la population adulte a un compte auprès d'un établissement financier formel.⁷⁹ Dans les zones rurales, qui concentrent la majorité de la population et où les moyens de subsistance dépendent principalement de l'agriculture, les taux d'inclusion financière sont encore plus bas.⁸⁰ Pour accéder à des services financiers essentiels tels que le crédit, les agriculteurs se heurtent à des obstacles majeurs, notamment les longues distances à parcourir pour visiter un prestataire de services financiers (PSF) et le manque de garanties traditionnelles.

La numérisation des chaînes de valeur agricoles dans le cadre des solutions d'approvisionnement numériques peut favoriser le passage du papier aux documents numériques, ce qui permet de capturer une multitude de données sur les exploitations et les agriculteurs, dont notamment les registres de

ventes de récoltes, qui peuvent ensuite servir à créer des identités économiques pour les agriculteurs. Lorsqu'elles sont partagées avec les PSF, ces données peuvent permettre d'évaluer le risque de crédit et de concevoir des produits de prêt qui sont à la fois abordables pour les agriculteurs et commercialement viables pour les PSF.

Avec le soutien du ministère australien des affaires étrangères et du commerce (DFAT), le programme AgriTech de la GSMA a créé un consortium de partenaires en 2020 pour améliorer l'accès au crédit des cultivateurs de vanille en Papouasie-Nouvelle-Guinée. Le consortium comprenait MiBank, la principale IMF du pays, et Kamapim, une entreprise agroalimentaire acheteuse de vanille. Cette joint-venture a lancé Rural Loan, un produit de prêt qui utilise les données provenant d'outils d'approvisionnement numériques pour proposer des financements aux agriculteurs.

Rural Loan

Rural Loan a été lancé en septembre 2021 dans cinq districts de la province de Madang en Papouasie-Nouvelle-Guinée. Les prêts ont pour but de développer et d'améliorer la culture de la vanille.

⁷⁹ Centre for Excellence in Financial Inclusion (CEFI). (2023). [National Financial Inclusion Strategy 2023-2027](#) et [FI Data \(Quarterly Reports\) 2023](#)

⁸⁰ Fonds monétaire international (FMI). (2015). [Papua New Guinea: Selected Issues](#). Rapport pays du FMI n° 15/319.

En fonction du nombre de pieds de vanille, leur montant peut varier de 300 PGK (83 \$) à 1 000 PGK (277 \$). Le consortium a mis au point un outil de scoring pour prédire le comportement de remboursement en s'appuyant sur des données relatives aux agriculteurs qui sont collectées par l'application d'approvisionnement numérique de Kamapim.

Une fois que la demande de crédit de l'agriculteur est approuvée, le prêt est décaissé sur son compte MiBank. Pour accéder aux fonds, les agriculteurs devaient se déplacer dans une agence ou chez un agent MiBank. Ils pouvaient rembourser leur prêt auprès d'une agence MiBank, par l'intermédiaire d'un agent de terrain de Kamapim, ou en utilisant le mobile money.

Au bout de 14 mois, 12 000 agriculteurs avaient obtenu une identité économique en numérisant leurs données via la plateforme de Kamapim et 355 prêts avaient été décaissés. Pour la quasi-totalité des agriculteurs concernés (99 %), ce « prêt rural » leur a ouvert la voie de l'inclusion financière, en leur donnant accès pour la première fois à un compte bancaire et à un crédit formel.⁸¹ Les agriculteurs se sont servis de cet argent pour acheter des outils agricoles, embaucher de la main-d'œuvre ou démarrer des activités complémentaires génératrices de revenus. Ils ont également manifesté leur intérêt pour des prêts de montant plus important, ce qui met en évidence le potentiel offert par ce produit pour élargir l'accès au crédit.

Potentiel pour le mobile money

Les agriculteurs avaient la possibilité de rembourser leur prêt au moyen du mobile money, mais ils n'ont été qu'une petite minorité à utiliser cette méthode. Plusieurs explications sont possibles : une couverture réseau limitée, des réseaux d'agents insuffisants dans les zones rurales ou une confiance limitée dans le mobile money dans les régions les plus reculées du pays. Les services de mobile money sont toutefois en train de se développer en Papouasie-Nouvelle-Guinée, sous l'influence notamment de Cellmoni de Digicel, et le nombre d'utilisateurs a été multiplié par deux sur la période 2017-2021.⁸²

En pénétrant les zones rurales et en étant mieux connus des agriculteurs, les services financiers numériques peuvent favoriser l'adoption des services agricoles numériques. En plus d'améliorer l'efficacité commerciale d'organisations comme MiBank, ils peuvent contribuer à faire progresser l'inclusion financière en milieu rural en permettant aux agriculteurs d'accéder à des prêts qu'ils peuvent rembourser où qu'ils se trouvent.

Le mobile money comme catalyseur de solutions de financement innovantes pour les start-ups de services publics dans les PRFI



ODD 7: Énergie propre et d'un coût abordable

Il existe un important déficit de financement des services essentiels dans les PRFI : près de 6 900 milliards de dollars par an sont nécessaires jusqu'en 2030 pour atteindre les objectifs climatiques et les ODD.⁸³ Si la communauté des bailleurs de fonds s'accorde largement à dire qu'il est nécessaire de mobiliser des capitaux privés pour combler ce déficit, les initiatives visant à rassembler des fonds provenant du secteur privé n'ont pas répondu aux attentes jusqu'à présent. Les start-ups et les petites et moyennes entreprises (PME) ont souvent du mal

à accéder à des financements adaptés pour avoir un impact à grande échelle. Cette situation est fréquente dans les secteurs confrontés à des risques réglementaires, tels que les services publics, les modèles à forte intensité d'actifs (par exemple, la mobilité électronique, l'énergie ou les équipements à usage productif) ou les services ciblant une clientèle à faibles revenus (par exemple, la cuisson propre, l'eau, l'assainissement et l'hygiène, ou l'énergie solaire hors-réseau).

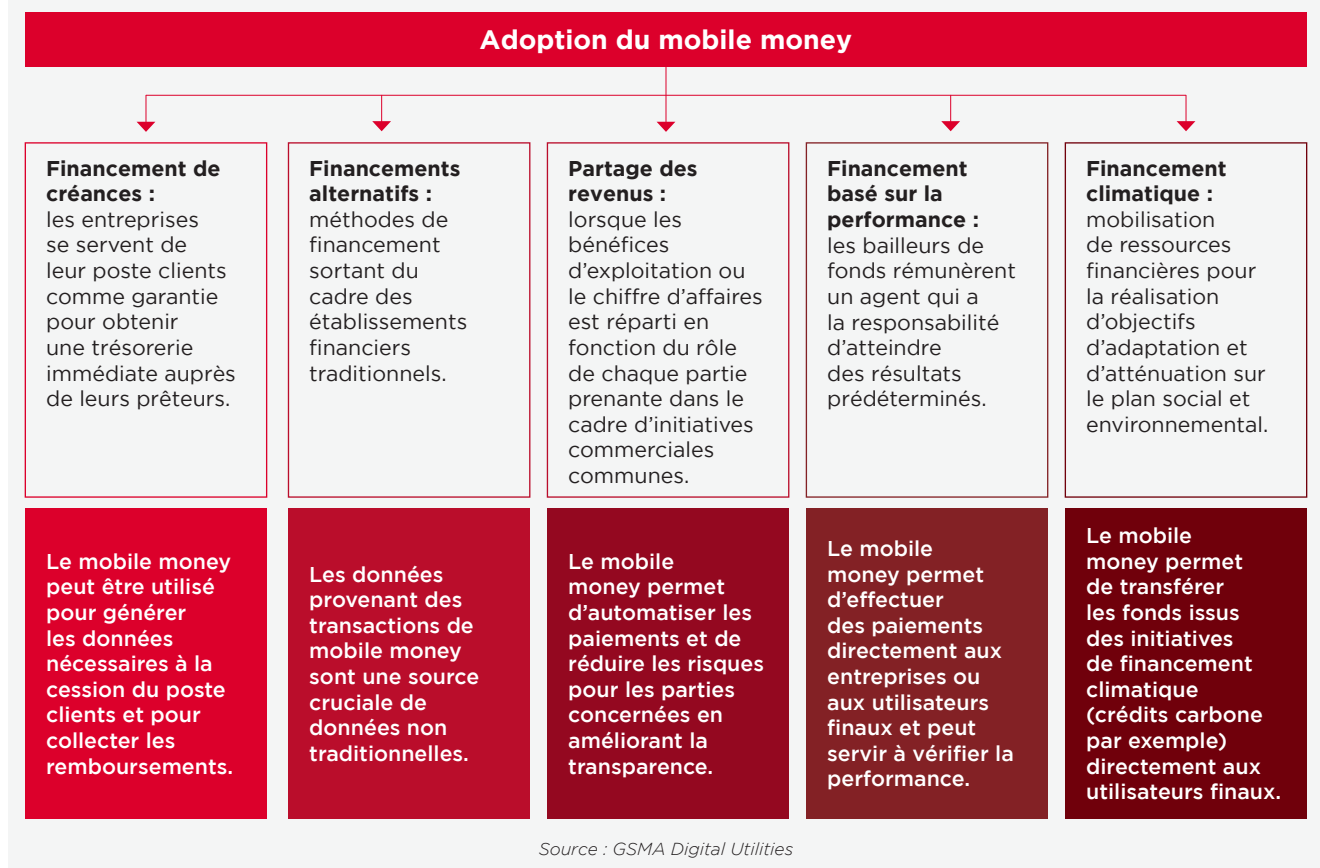
⁸¹ Gamble, E. (3 août 2022). "[Smallholder loans pilot in Papua New Guinea: what did farmers have to say about the service and has it enhanced their access to finance?](#)". Blog "Mobile for Development" de la GSMA.

⁸² Banque de Papouasie-Nouvelle-Guinée. (2021). [Rapport annuel et états financiers au 31 décembre 2021](#)

⁸³ OCDE, Banque mondiale et PNUE. (2018). [Financing Climate Futures: Rethinking Infrastructure](#)

L'émergence d'instruments de financement innovants, rendue possible par l'adoption croissante du mobile money, a amorcé une tendance prometteuse. Le mobile money a changé le mode de fonctionnement des entreprises dans les PRFI, ainsi que la manière dont les ménages accèdent aux biens et aux services. Une étude récente de la GSMA montre que le mobile money peut également ouvrir la voie à un large éventail de solutions de financement (*figure 31*).⁸⁴

Figure 41 : **Le mobile money comme catalyseur d'instruments de financement innovants**⁸⁵



Bien que le rôle du mobile money puisse varier selon l'instrument considéré, il existe d'importantes caractéristiques communes :

Les données relatives aux transactions de mobile money peuvent servir de base à des modèles de financement qui s'appuient sur des analyses avancées, telles que l'IA et l'apprentissage automatique, pour générer des scores de crédit. Les données de remboursement des modèles PAYG ont ainsi permis d'élaborer des scores de crédit au niveau du poste clients qui facilitent l'accès au capital dans le cadre de modèles novateurs de financement des créances. Les prestataires de services solaires PAYG Sun King et d.Light ont ainsi récemment levé des fonds totalisant à

eux deux 255 millions de dollars,^{86,87} pour se procurer le fonds de roulement nécessaire à leur expansion dans toute l'Afrique.

En ce qui concerne les particuliers et les PME, les comptes de mobile money peuvent leur permettre d'accéder à des services de crédit numérique. Les historiques de crédit ainsi créés peuvent être utilisés pour analyser les flux de trésorerie et l'historique des paiements d'une organisation, en les comparant également à l'évolution du marché et aux tendances saisonnières. Ces analyses peuvent servir à proposer d'autres formes de financement du commerce, des actifs ou des stocks aux entreprises de services publics, dans le cadre notamment de prêts à

⁸⁴ GSMA. (2023). [Digitalising Innovative Finance: Emerging Instruments for Early-stage Innovators in Low- and Middle-income Countries](#)

⁸⁵ Adapté de : GSMA. (2023). [Digitalising Innovative Finance: Emerging instruments for early-stage innovators in low- and middle-income countries](#)

⁸⁶ Pothering, J. (31 mai 2023). ["Sun King raises \\$130 million through securitization of off-grid solar payments"](#). *Impact Alpha*.

⁸⁷ FinSMES. (14 août 2023). ["d.light Closes USD\\$125M Funding Through Securitization Facility"](#)

décaissement automatisé, de programmes « achetez maintenant, payez plus tard » ou de prêts sur actifs. Intelligria, une plateforme ouverte pour le financement de smartphones, s'est ainsi associée à MTN au Nigéria et au Rwanda pour mettre au point un système de scoring qui utilise les données des ORM.

Le mobile money permet de collecter et de décaisser des paiements de manière transparente et efficace pour plusieurs instruments de financement. Dans les modèles de partage des revenus, le mobile money peut permettre de prélever automatiquement les remboursements sur les recettes quotidiennes, comme c'est le cas pour des start-ups de covoiturage comme Moove. Des start-ups du secteur de la cuisson propre, comme ATEC par exemple, ont utilisé les paiements numériques pour transférer directement aux clients une partie des revenus générés par les crédits carbone.⁸⁸ Les transactions de mobile money peuvent également servir à vérifier la prestation de services

dans le cadre de programmes de financement lié à la performance, tels que le projet d'électrification du Nigéria (NEP).⁸⁹ Cette utilisation est rendue possible par l'intégration avec des plateformes de données comme Odyssey, qui peuvent confirmer la prestation de services.

L'adoption et l'utilisation croissantes du mobile money pour différents types d'utilisation dans les PRFI sont cruciales pour favoriser le développement de ces instruments de financement et attirer davantage de bailleurs de fonds et de pools de capitaux. Au vu du ralentissement actuel des financements de capital-risque dans l'ensemble des PRFI,⁹⁰ les instruments de financement alternatifs sont plus importants que jamais. Pour leur permettre de se développer, les pays désireux de bénéficier de ces nouvelles opportunités de financement devront créer un environnement propice à l'essor des services de mobile money.

Paiements pour services écosystémiques : soutenir la nature et les communautés



ODD 13: Action climatique

Les forêts d'Afrique de l'Est, qui abritent une riche biodiversité et contribuent largement aux économies locales et nationales, sont menacées. Les changements climatiques affectent les écosystèmes forestiers, ainsi que les 80 % de la population de la région qui habite dans les zones rurales et dépend des forêts pour ses moyens de subsistance.⁹¹ Les solutions mobiles et numériques peuvent répondre aux besoins écologiques et économiques liés à ces forêts. Elles offrent la possibilité d'améliorer la transparence et l'équité d'accès dont les communautés locales ont besoin pour protéger et restaurer ces importantes ressources naturelles.⁹²

Des programmes de paiements pour services écosystémiques (PSE) se sont développés ces dernières années en Afrique de l'Est.⁹³ Ils permettent de rémunérer les personnes ou les communautés chargées de la gestion des terres ou des ressources naturelles,⁹⁴ sous une forme monétaire ou en nature. Il s'agit d'une approche innovante pour concilier le développement

économique et la gestion responsable des ressources naturelles, tout en reconnaissant l'importance des peuples autochtones et des communautés locales en tant que gardiens de ces ressources.

Les paiements mobiles peuvent faciliter le fonctionnement des projets de PSE. Ils constituent un moyen sûr, économique et traçable d'effectuer des versements directs en faveur des communautés, ce qui réduit les risques liés aux transactions en espèces ainsi que la dépendance envers des tiers pour distribuer des paiements au sein des communautés. Il permet enfin de garantir une répartition équitable des incitations financières entre les différentes personnes responsables de la réussite d'un projet.⁹⁵ En Afrique de l'Est, où les services de mobile money sont largement répandus, les programmes de PSE⁹⁶ peuvent s'appuyer sur l'usage du mobile money au sein des communautés pour impliquer et servir les populations rurales à faibles revenus, traditionnellement non bancarisées.

⁸⁸ Batchelor, S. (3 novembre 2022). "ATEC & MECS to pilot digitised 'cook to earn'". *Blog.MECS*.

⁸⁹ Kibala Bauer, G. (4 juillet 2023). "IoT and Digital Payments: A game changer for results-based financing?". *Blog "Mobile for Development" de la GSMA*.

⁹⁰ Quadri, S. (31 octobre 2023). "Investors are unsettled as funding is drying up for Africa's startup ecosystem". *Rest of World*.

⁹¹ Okumu, B., Gwanyebit Kehbila, A. and Osano, P. (2021). "A review of water-forest-energy-food security nexus data and assessment of studies in East Africa". *Current Research in Environmental Sustainability, Vol. 3*

⁹² GSMA. (2023). *Exploring Barriers and Incentives to Digital Solutions in Natural Resource Management*

⁹³ Osewe, I. et al. (2023). "Critical Analysis of Payments for Ecosystem Services: Case Studies in Kenya, Uganda and Tanzania". *Forests*, 14(6).

⁹⁴ Comme les forêts, l'eau ou la biodiversité.

⁹⁵ GSMA. (2020). *Digital Dividends in Natural Resource Management*

⁹⁶ Au Kenya, par exemple, sur l'ensemble de la population adulte, 94 % des femmes possèdent un compte de mobile money, contre 92 % des hommes.

Source : GSMA. (2023). [Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde - Rapport 2023](#)

ENCADRÉ 8

Étude de cas : le système Fairtree de paiement à la croissance

Fairtree,⁹⁷ une organisation implantée dans plusieurs pays d'Afrique de l'Est, a mis au point un système de « paiement à la croissance » pour encourager le reboisement et soutenir les communautés locales au Kenya, en Ouganda et en Tanzanie. En s'appuyant sur des données collectées par l'application mobile Treetracker, Fairtree fait des versements directs en faveur d'utilisateurs communautaires pour la plantation et l'entretien des arbres. Les bénéfices de la reforestation n'étant pas immédiats, cette approche garantit que les jeunes arbres continuent d'être entretenus en offrant des

paiements périodiques à ceux qui les cultivent, Fairtree effectue ces versements au moyen de M-PESA au Kenya et en Tanzanie, et de MTN MoMo en Ouganda. Le recours à ces services largement répandus est susceptible de renforcer la crédibilité du système de rémunération à la croissance de Fairtree et la confiance à son égard. Il permet également à Fairtree d'évaluer et de vérifier plus efficacement les nouveaux cultivateurs sur la base de leur statut d'utilisateurs existants du mobile money. À ce jour, Fairtree a aidé les cultivateurs à planter plus de 250 000 arbres.

Les avancées technologiques, l'extension de la couverture mobile 4G et 5G et l'adoption croissante du mobile money en Afrique offrent de nouvelles opportunités pour les solutions de gestion des ressources naturelles. Ces évolutions peuvent notamment jeter les bases d'une participation active des communautés au marché volontaire du carbone.⁹⁸ Ces communautés peuvent ainsi contribuer aux efforts d'atténuation du changement climatique mondial tout en fournissant des sources de revenus significatives aux populations défavorisées.

Le mobile money au service de l'administration en ligne : l'expérience du Ghana



ODD 17: Partenariats pour la réalisation des objectifs

Plusieurs gouvernements utilisent les services de mobile money pour collecter des impôts, des taxes et d'autres recettes fiscales. Beaucoup utilisent le mobile money pour verser des prestations sociales et des subventions, ainsi que pour payer des soins de santé et des assurances, entre autres types d'utilisation (figure 32).

Figure 42 : **Le mobile money et les paiements mobiles dans les services administratifs en ligne**

P2G (de particulier à gouvernement)	B2G (d'entreprise à gouvernement)	G2P (de gouvernement à particulier)	G2B (de gouvernement à entreprise)
Paiements de l'impôt et déclarations fiscales		Remboursements d'impôts	
Cotisations de sécurité sociale		Protection sociale (ex. transferts monétaires, retraites)	Marchés publics frais de contrat
Droits perçus par les pouvoirs publics (ex. immatriculation des entreprises, permis, renouvellement de passeport)		Salaires, pensions	
Amendes et prélèvements gouvernementaux			
Services publics (ex. électricité, eau et gaz)			
Services publics de santé			
Frais de scolarité			

Source : Osakwe, S. (2023). *Inclusive E-Government Services in Ghana: Enhancing Women's Access and Usage*. GSMA.

Les marchés matures du mobile money offrent un potentiel important de développement des services et paiements administratifs en ligne. Le Kenya prévoit ainsi de mettre à disposition l'ensemble de ses services administratifs sur sa plateforme eCitizen d'ici la fin de l'année 2023.⁹⁹ Au Ghana, la croissance régulière de l'écosystème des SFN offre la possibilité d'élargir la portée et l'inclusivité des services d'administration en ligne, pour une plus grande autonomie des citoyens, des entreprises et des administrations publiques.

Ghana.GOV¹⁰⁰ est la principale plateforme numérique de services administratifs et de collecte des recettes fiscales du pays, qui vise à offrir au public un point

d'accès unique aux services d'administration en ligne (également appelés « e-gouvernement »). Plusieurs ministères, départements et agences du gouvernement proposent déjà des services sur cette plateforme (figure 33). Le portail permet ainsi aux Ghanéens de demander et de payer en ligne divers services gouvernementaux, tels que les extraits de naissance, les certificats de décès et de mariage, les permis et les inscriptions d'entreprises, les demandes de passeport, les immatriculations de véhicules et les permis de conduire. Le portail encourage les usagers à payer par voie numérique, au moyen par exemple du mobile money.¹⁰¹

Figure 43 : **Adoption de Ghana.GOV**

Résultats	2020	2021	2022
Organismes intégrés	60	140	1 295
Nombre de transactions (millions)	1,61	9,85	10,03
Recettes totales (milliards de GHC)	5,04	40,31	62,76

Source : NITA (Agence nationale des technologies de l'information)¹⁰²

Malgré les progrès réalisés, il existe encore de nombreux services ou frais administratifs qui ne sont pas numérisés. Les Ghanéens qui utilisent les services administratifs numériques se heurtent à plusieurs difficultés :¹⁰³ fonctionnalités limitées des plateformes d'administration en ligne, solutions peu centrées sur

l'utilisateur et peu axées sur le mobile, coût perçu des services de mobile money en raison de la taxe sur les transactions numériques, manque de connaissance et d'habitude des services d'e-gouvernement et de mobile money, notamment chez les femmes.

Plateformes insuffisamment axées sur le mobile

Ghana.GOV a été conçue comme une plateforme web et sa capacité à fournir une prestation de service complète est limitée, ce qui limite sa proposition de valeur potentielle pour les usagers et pourrait décourager une participation active et le développement des transactions. La plateforme

pourrait être améliorée en rendant la prestation de services plus conviviale grâce à une application mobile centrée sur l'utilisateur, ce qui permettrait d'accroître l'engagement du public et de stimuler le développement de l'économie numérique.

⁹⁷ Voir : <https://fairtree.org/>

⁹⁸ Les marchés volontaires du carbone sont des marchés sur lesquels les particuliers, les organisations ou les entreprises peuvent acheter ou vendre volontairement des crédits carbone pour compenser leurs émissions de carbone.

⁹⁹ Maundu, C. (3 juillet 2023). "[Kenya draws inspiration from Estonia in its journey toward e-governance](#)". *GlobalVoices*.

¹⁰⁰ Voir : [Ghana.GOV](#)

¹⁰¹ République du Ghana. (2022). [Medium Term Expenditure Framework \(MTEF\) for 2022-2025](#)

¹⁰² Voir : [NITA](#)

¹⁰³ Osakwe, S. (2023). [Inclusive E-Government Services in Ghana: Enhancing Women's Access and Usage](#). GSMA.

Coût des services de mobile money

Le coût des services de mobile money représente un obstacle indirect majeur à l'usage du mobile money sur les plateformes d'administration en ligne. Au Ghana, les utilisateurs sont nombreux à reconnaître les avantages du mobile money pour payer leurs factures de services publics, leurs impôts et d'autres taxes et redevances. Cependant, une part importante

d'utilisateurs et de non-utilisateurs du mobile money estiment que les services sont trop chers. Le paiement de services administratifs au moyen du mobile money est exonéré de la taxe sur les paiements électroniques, mais celle-ci a découragé un usage fréquent du mobile money, ce qui a eu pour effet de freiner l'adoption des paiements P2G et B2G.

Sensibilisation et éducation

L'adoption plus large des services et des paiements administratifs en ligne peut avoir un impact significatif sur l'inclusion financière tout en facilitant l'autonomisation économique des ménages à faibles revenus et des petites entreprises. Il est donc nécessaire de sensibiliser et d'éduquer le public sur l'existence de ces services et leurs avantages pour encourager leur adoption.

Les femmes peuvent être des bénéficiaires importantes des services d'e-gouvernement. En tant que principal soutien de famille dans de nombreux ménages, ces services leur permettent de payer plus facilement les services de santé et d'éducation et d'accéder plus facilement aux programmes de protection sociale. Les microentreprises dirigées par des femmes peuvent également bénéficier du

paiement simplifié des services administratifs. Les administrations publiques peuvent favoriser l'adoption des services administratifs en ligne au moyen de campagnes de sensibilisation complètes. Les partenariats avec les OSC sont importants pour la réussite des campagnes d'éducation. Les prestataires de services de mobile money ont également un rôle à jouer en incluant des messages d'information sur le paiement des services administratifs en ligne dans leur contenu de formation au mobile money, sous la forme par exemple de messages SMS ou de tutoriels dans l'application. En outre, les partenaires de développement (bailleurs de fonds notamment) peuvent intégrer des modules sur l'administration en ligne dans leurs programmes de développement des compétences numériques destinés aux catégories de population défavorisées.

Les obstacles au développement de la culture financière numérique dans les PRFI

 <p>ODD 1 : Réduction de la pauvreté</p>	 <p>OOD 5 : Égalité entre les sexes</p>	 <p>OOD 8 : Travail décent et croissance économique</p>
--	---	---

En dépit du développement des services financiers numériques, beaucoup d'utilisateurs restent incapables d'y accéder sans se faire aider ou ignorent comment ces services pourraient contribuer à améliorer leurs conditions de vie. Le faible niveau de culture financière et numérique dans les PRFI entrave la mise à disposition, l'adoption, l'utilisation et la promotion des services financiers numériques dans ces pays. Les catégories de population plus défavorisées, qui comprennent les femmes et les populations rurales, sont particulièrement concernées. Le faible niveau

d'alphabétisation expose également davantage les utilisateurs aux risques relevant de la protection des consommateurs, ce qui peut affecter leur résilience financière.

En 2022, la GSMA s'est associée à Visa pour développer l'accès à des contenus d'éducation financière numérique destinés aux personnes peu ou pas bancarisées dans les PRFI. Bien qu'il existe des programmes d'éducation financière depuis plusieurs années, la plupart d'entre eux sont organisés en personne et restent difficiles à généraliser à plus grande échelle.

Pour surmonter cet obstacle et accroître l'impact, plusieurs bailleurs de fonds et gouvernements ont mis en place ces dernières années des programmes de développement de la culture financière numérique (CFN).

La GSMA et Visa ont étudié ces premières initiatives et ont mis en évidence d'importants obstacles à une adoption plus large en Afrique (*figure 34*).



Figure 44 : **Obstacles au développement de la culture financière numérique en Afrique**



Source : Programme GSMA Mobile Money

Obstacle n° 1 : flou réglementaire

Dans la plupart des pays d'Afrique subsaharienne, le contenu des programmes de CFN n'est pas réglementé. Il peut toutefois faire l'objet d'une revue s'il est perçu comme faisant la promotion d'un produit ou expliquant des mécanismes de recours. Cette absence de réglementation claire a posé des problèmes aux organisations qui proposent des contenus de CFN.

Obstacle n° 2 : couverture réseau limitée, notamment dans les zones rurales

Les prestataires qui diffusent des contenus de CFN ont mis au point plusieurs solutions pour pallier les lacunes de couverture. Certains utilisent des applications mobiles dotées d'une fonction hors ligne. D'autres diffusent leur contenu lorsque les usagers sont censés se trouver dans des zones couvertes par un réseau.

Obstacle n° 3 : faibles taux de possession d'un appareil

Un téléphone portable est nécessaire pour accéder aux contenus de CFN. Pour les contenus diffusés par le biais d'applications mobiles, de vidéos ou de WhatsApp, les usagers doivent avoir accès à un smartphone. Cependant, les taux de possession d'un smartphone restent peu élevés, notamment chez les femmes et les petits exploitants agricoles, qui sont souvent les principales cibles des initiatives de CFN. Pour maximiser leur impact, beaucoup de prestataires utilisent la réponse vocale interactive (IVR), car elle est accessible à partir d'un téléphone ordinaire. Dans quelques rares cas, les usagers ont reçu des smartphones subventionnés préchargés avec le contenu CFN.

Obstacle n° 4 : brièveté des cycles de financement des bailleurs de fonds

Le lancement des programmes de CFN prend souvent plus de temps que prévu. Les prestataires ont besoin de temps pour élaborer le contenu, le tester auprès des usagers, mettre en place une plateforme de diffusion et mettre en place des accords de partenariat pour la diffusion au niveau national ou local.

Obstacle n° 5 : faibles taux d'alphabétisation, notamment chez les femmes et dans les zones rurales

Les contenus de CFN qui obligent les utilisateurs à lire beaucoup de texte, qui contiennent un vocabulaire compliqué ou technique ou qui comportent trop d'invites textuelles peuvent rebuter les utilisateurs potentiels. Ce problème est exacerbé lorsque le contenu est présenté dans une langue qui n'est pas la langue maternelle des usagers. Au Sénégal par exemple, un tiers seulement de la population (et moins de 10 % des femmes) parle français.¹⁰⁴ Un contenu en français serait donc inaccessible à la plupart des Sénégalais, bien qu'il s'agisse de la langue officielle du pays.

Obstacle n° 6 : les utilisateurs ne sont pas prêts à payer

La crainte de devoir payer pour accéder aux contenus peut dissuader de nombreux usagers de participer aux programmes de CFN. De nombreux prestataires de services CFN envoient des SMS pour leur rappeler que l'accès aux contenus CFN est gratuit.

Obstacle n° 7 : contenu général qui n'est pas adapté à la vie quotidienne des usagers

Beaucoup de prestataires ont utilisé au départ des formations gratuites proposées par des universités ou des plateformes de formation en ligne. Des organisations internationales comme l'OCDE ou Microsoft proposent également des contenus de CFN. Sachant que ces contenus ne sont pas forcément élaborés en tenant compte des besoins des usagers des PRFI, ils sont susceptibles de ne pas intéresser le public ciblé.

Obstacle n° 8 : coût élevé des plateformes de diffusion des contenus de CFN

Au Kenya, Safaricom a commencé à développer un programme de CFN et a contacté plusieurs prestataires locaux. Ceux-ci demandaient plus que ce que Safaricom était prêt à dépenser, ce qui a retardé de plus de deux ans les plans de l'opérateur dans ce domaine. Le programme n'a repris que lorsque Microsoft a proposé une plateforme gratuite d'apprentissage en ligne.¹⁰⁵

Obstacle n° 9 : méfiance des consommateurs

Compte tenu du risque de fraude, beaucoup d'usagers ont tendance à se méfier des messages reçus sur leur portable. Pour remédier à ce problème et réduire le risque que leurs messages soient ignorés, les prestataires de CFN peuvent s'associer à des associations locales et à des leaders communautaires en qui les usagers ont confiance.

Obstacle n° 10 : retombées commerciales incertaines

Les programmes de CFN peuvent entraîner des coûts pour mettre en place une plateforme de diffusion, fournir des contenus gratuits aux usagers et leur offrir des incitatifs sous la forme de temps d'appel ou de données gratuites. En l'absence de preuve tangible des retombées commerciales des initiatives de cette nature, les prestataires de services financiers numériques peuvent être réticents à y participer.

En catégorisant ainsi les entraves au développement d'une culture financière numérique, les prestataires de services de mobile money et les autres prestataires de services financiers numériques peuvent s'y attaquer de manière plus systématique plutôt que d'utiliser une approche globale. Des études antérieures ont examiné l'impact de la culture financière sur l'adoption et l'usage des services de mobile money. Elles montrent que si la culture financière est corrélée à un usage plus important de ces services dans plusieurs communautés,¹⁰⁶ son impact peut varier en fonction des caractéristiques démographiques, notamment le genre, le niveau de revenus et l'habitat rural ou urbain. En tenant compte de ces différences démographiques, ces 10 entraves peuvent permettre aux prestataires de services de mobile money de s'associer plus efficacement aux prestataires de CFN pour cibler des groupes spécifiques sur leurs marchés.

¹⁰⁴ Traducteurs sans frontières. (n.d.). "Données linguistiques pour Sénégal"

¹⁰⁵ Entretien avec Safaricom Kenya, septembre 2023.

¹⁰⁶ Matita, M.M. et Chauma, T. (2019). [La littératie financière influence-t-elle l'utilisation des services financiers mobiles au Malawi ? Evidence à partir des données de l'enquête auprès des ménages du Malawi](#). Document de recherche AERC 369. Consortium pour la recherche économique en Afrique (AERC).

Annexes

Ce rapport présente une évaluation qualitative du secteur du mobile money basée sur les données de la GSMA issues de son outil de suivi des services de mobile money dans le monde (Mobile Money Deployment Tracker), de son enquête 2023 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde (GSMA Global Adoption Survey) et de ses estimations et prévisions relatives au mobile money. Ces données issues du secteur sont complétées par des études quantitatives primaires représentatives au niveau national provenant de l'enquête de consommation 2023 de la GSMA réalisées dans sept pays à revenu faible ou intermédiaire (PRFI).

Le rapport s'appuie également sur des informations qualitatives concernant l'activité des services de mobile money tirées des échanges du programme Mobile Money de la GSMA avec les acteurs du secteur au cours de l'année écoulée.

GSMA Mobile Money Deployment Tracker¹⁰⁷

Cette base de données suit le nombre de services de mobile money en activité dans le monde, sur la base de données mensuelles collectées à partir de sources primaires et secondaires. Elle contient des informations sur chacun de ces services, telles que le nom de l'entreprise et l'enseigne du service, sa date de lancement, les produits financiers proposés et les partenaires impliqués dans la fourniture de chaque service.

GSMA Global Adoption Survey

Cette enquête annuelle a pour but de recueillir des informations quantitatives sur l'activité des services de mobile money dans le monde. Tous les prestataires de services figurant dans la base de données Mobile Money Deployment Tracker de la GSMA ont été invités à répondre à l'enquête 2023. Il leur était demandé de fournir des métriques opérationnelles standardisées sur leurs services pour les mois de septembre 2022, décembre 2022, mars 2023 et juin 2023, à titre confidentiel. Au total, 101 prestataires couvrant 55 pays ont participé à l'enquête 2023. La liste complète des participants à l'enquête figure dans les annexes ci-dessous.

¹⁰⁷ Base de données « Mobile Money Deployment Tracker » de la GSMA : www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#deployment-tracker

Méthodologie de l'enquête annuelle sur l'adoption des services de mobile money dans le monde (GSMA Global Adoption Survey)

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 élaborée en collaboration avec l'équipe GSMA Intelligence, en combinant son expertise des télécommunications et de l'analyse des données avec la connaissance du secteur accumulée par le programme Mobile Money.

Les données analysées couvrent 21 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, agents uniques) 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, virements 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 dans le cadre de notre enquête annuelle sur l'adoption des services de mobile money dans le monde. Après harmonisation avec nos définitions, nous avons ainsi créé un historique complet de données reflétant la croissance du secteur du mobile money.

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 réalisée conjointement avec la Harvard Business School.¹⁰⁸ 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.

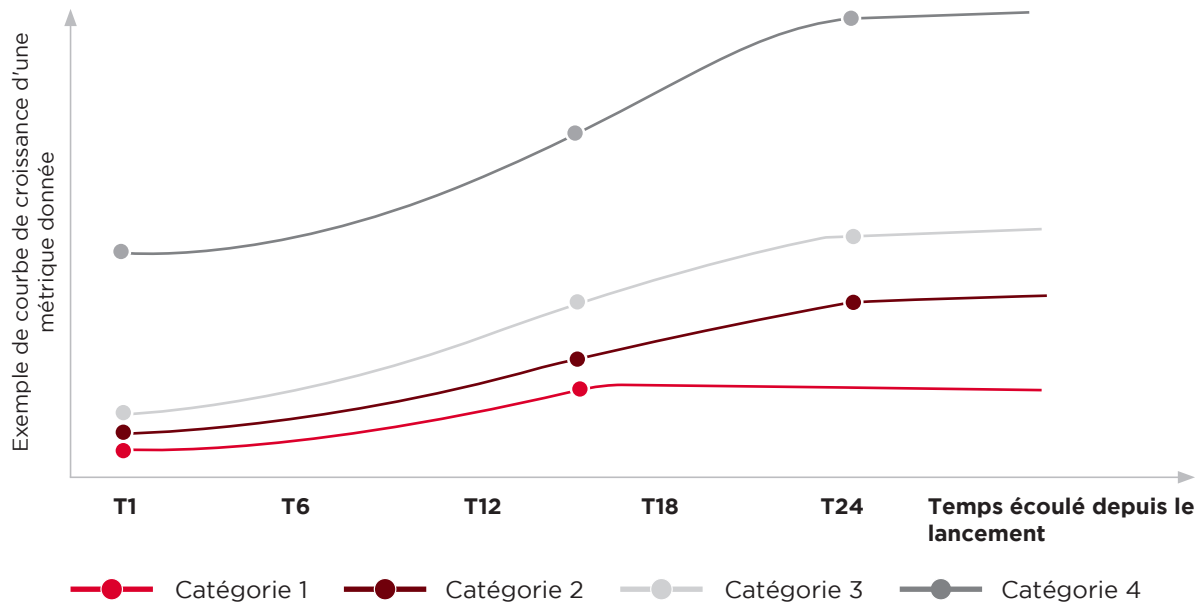
Conditions les plus favorables au développement du mobile money ↑	Catégorie 4	<ul style="list-style-type: none"> • Marchés pour lesquels la proposition de mobile money est la plus attrayante • Ces marchés offrent un potentiel important pour le mobile money ainsi que l'environnement le plus propice à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

¹⁰⁸ Naghavi, N., Shulist, J., Cole, S., Kendall, J. and 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* », c'est-à-dire en partant de chaque service pour les agréger ensuite à un niveau plus global. 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 reposant 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 l'équipe GSMA Intelligence et les spécialistes de marché du programme Mobile Money.



Méthodologie de l'enquête de consommation de la GSMA

Les informations relatives aux consommateurs qui sont présentées dans ce rapport sont tirées d'une enquête représentative au niveau national menée dans 7 PRFI (Bangladesh, Inde, Indonésie, Kenya, Nigeria, Pakistan et Sénégal) qui faisaient partie de l'enquête de consommation plus générale réalisée chaque année par la GSMA. Le travail de terrain a été réalisé entre le troisième et le quatrième trimestre de 2023. L'enquête avait pour but d'analyser de façon plus approfondie l'usage du mobile money et des services liés au mobile money par les consommateurs.

Dans chaque pays, un échantillon représentatif au niveau national de la population adulte âgée de 18 ans et plus a été interrogé. Un minimum de 1 000 entretiens ont été réalisés dans chaque pays, avec 2 000 entretiens réalisés en Inde. Pour obtenir un échantillon représentatif au niveau national, des quotas ont été appliqués en fonction des données du recensement (ou d'autres sources appropriées) sur les critères suivants :

- Tranche d'âge par sexe
- Répartition urbaine et rurale par sexe
- Région/État
- Catégorie socio-économique (CSE) pour garantir l'inclusion d'un segment représentatif des répondants à faibles revenus.

Bien qu'aucun quota n'ait été appliqué concernant le niveau d'études (en dehors de sa contribution à la classification CSE), il a fait l'objet d'un suivi régional et national pendant et après le travail de terrain en tant qu'indicateur important d'un échantillon représentatif.

Les points d'échantillonnage où les entretiens ont été menés ont été répartis proportionnellement entre les zones urbaines et rurales, conformément aux données de recensement et aux bureaux nationaux de la statistique. Pour obtenir une large couverture géographique et réduire les effets de regroupement, un minimum de 100 points d'échantillonnage ont été utilisés dans chaque pays (200 en Inde).

L'étude a utilisé une combinaison d'échantillonnages intentionnels et aléatoires. Selon le 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 (échantillonnage aléatoire) - ou sélectionnés pour refléter la diversité linguistique, culturelle et économique de chaque pays (échantillonnage intentionnel). Les bases d'échantillon ont été contrôlées par des spécialistes locaux et les bureaux nationaux de la statistique pour vérifier qu'elles étaient valides et représentatives.

L'enquête a été réalisée par le biais d'entretiens personnels assistés par ordinateur (CAPI) administrés par un enquêteur. Les entretiens ont été menés dans la ou les langues locales par des enquêteurs des deux sexes. Les entretiens ont été réalisés au domicile des personnes interrogées. Dans les points d'échantillonnage, des trajets aléatoires systématiques ont été utilisés pour la sélection des résidences.

Des pondérations ont été appliquées aux données à l'aide d'une méthode itérative aléatoire (RIM), dans laquelle plusieurs quotas non imbriqués ont été appliqués dans une séquence itérative et répétés autant de fois que nécessaire pour que les quotas convergent. Cette méthode a permis de corriger tout déséquilibre dans les profils, bien que les pondérations (et l'impact qui en résulte sur la taille effective des échantillons) aient été minimisées autant que possible en contrôlant les paramètres clés des quotas au cours du travail de terrain.

La méthode d'échantillonnage a été conçue dans le but d'obtenir dans toute la mesure du possible une représentativité nationale complète. Certaines zones rurales plus éloignées ou régions présentant des troubles permanents ou des problèmes de sécurité ont toutefois été exclues, ce qui a pu avoir une incidence sur les résultats, notamment parce que la couverture, l'accès et l'utilisation de la téléphonie mobile y sont certainement différents, et probablement plus limités, notamment pour les femmes.

Méthodologie de calcul des écarts entre hommes et femmes

Les écarts ou disparités entre hommes et femmes mentionnés dans ce rapport (concernant par exemple la possession d'un compte de mobile money ou la connaissance/utilisation des services de mobile money) sont calculés selon la formule suivante :

$$\text{Écart en matière de possession, d'utilisation ou de connaissance (\%)} = \frac{\text{Hommes propriétaires/utilisateurs/sensibilisés (en \% de la population masculine)} - \text{Femmes propriétaires/utilisatrices/sensibilisées (en \% de la population féminine)}}{\text{Hommes propriétaires/utilisateurs/sensibilisés (en \% de la population masculine)}}$$

Méthodologie du rapport : GSMA, (2023). *Mobile money: How digital payments have impacted economic growth* [Mobile Money : l'impact des paiements numériques sur la croissance économique].

Ce rapport résume les résultats d'une analyse économétrique réalisée par GSMA Intelligence, à la demande du programme Mobile Money de la GSMA. Il établit un lien de causalité entre l'adoption des services financiers numériques dans les PRFI et la croissance économique à long terme. Ce travail s'appuie sur deux ensembles de données mondiales, uniques et inédites sur l'usage et la réglementation du mobile money entre 2013 et 2022. Des informations complémentaires sur les données et le cadre économétrique utilisés figurent dans le document technique suivant : GSMA Intelligence (2023), *Beyond financial inclusion : Does mobile money drive GDP growth?*

Lexique

Achat d'unités téléphoniques	<p>Achat d'unités téléphoniques (ou crédit téléphonique) au moyen du mobile money, à partir de fonds déposés sur un compte de mobile money. On parle aussi de « recharges mobiles » ou « rechargements téléphoniques » (BCEAO).</p>
Agents (ou points de service)	<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.</p> <p>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.</p> <p>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 microfinance, des chaînes de magasins 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. 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>
API	<p>Pour le secteur du mobile money, une interface de programmation d'applications (ou API, de l'anglais <i>Application Programming Interface</i>) est l'ensemble des principes de conception, des objets et des comportements destinés aux développeurs de logiciels qui permettent les interactions entre les plateformes de mobile money et les prestataires extérieurs.</p>
Assurance sur mobile (utilisant le mobile money)	<p>L'assurance sur mobile utilise la téléphonie mobile pour offrir des services de micro-assurance. Le programme Mobile Money de la GSMA suit les services d'assurance sur mobile qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour utiliser le service, le client doit avoir un compte de mobile money qui lui permet de payer ses cotisations et de recevoir ses remboursements (les services permettent de payer les cotisations en unités téléphoniques mais versent les indemnités au moyen du mobile money sont également inclus) ; • le service doit permettre aux clients de gérer leurs risques en leur offrant une couverture en cas de perte, dommage, maladie ou décès, comme spécifié au contrat ; • le produit d'assurance doit être techniquement intégré au compte de mobile money et reposer en grande partie sur la téléphonie mobile à chaque étape du parcours client ; • les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit d'assurance traditionnel ne sont pas inclus ; • 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).
Bon (ou coupon)	<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>

Compte de mobile money (enregistré/actif)	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'un montant conservé pour faciliter des services transactionnels). 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 jours ou 90 jours).
Compte de cantonnement (ou en fiducie)	Pour garantir que l'argent des clients reste disponible lorsqu'ils veulent le retirer, les autorités réglementaires exigent généralement que les prestataires non bancaires de services de mobile money conservent sur un compte bancaire des liquidités d'un montant égal à celui des sommes émises sous forme électronique. Ces fonds sont généralement regroupés et conservés par un ou plusieurs établissements bancaires au nom de l'émetteur (ou d'un fiduciaire désigné par l'émetteur). Le ou les comptes sur lesquels les fonds sont regroupés sont appelés comptes de cantonnement (ou compte en fiducie lorsque l'émetteur a désigné un fiduciaire). Dans les pays dont la tradition juridique relève de la <i>common law</i> , 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.
Corridor pays	En matière de transferts internationaux (envois de fonds), un corridor pays désigne une combinaison unique composée d'un pays émetteur et d'un pays destinataire. Par exemple, le Kenya vers la Tanzanie et la Tanzanie vers le Kenya sont deux corridors pays distincts.
Crédit mobile (utilisant le mobile money)	<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"> • le client doit avoir un compte de mobile money pour pouvoir utiliser le service ; • le service permet à ses utilisateurs d'emprunter une certaine somme d'argent qu'ils s'engagent à rembourser dans un délai déterminé ; • les clients peuvent être des agents de mobile money, des utilisateurs de services de mobile money ou des commerçants qui acceptent le mobile money ; • 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 ; • le service de crédit doit être techniquement intégré au compte de mobile money et reposer en grande partie sur la téléphonie mobile à chaque étape du parcours client ; • les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit de crédit traditionnel ne sont pas inclus ; • les clients doivent pouvoir accéder au service sur n'importe quel type de téléphone portable (applications pour smartphone comprises).
Dépôt (ou remise) d'espèces	Processus par lequel un client alimente son compte de mobile money au moyen d'espèces (« cash-in » en anglais). 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.
Diaspora	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'une communauté d'identité, d'histoire et d'expérience au sein du pays de destination.

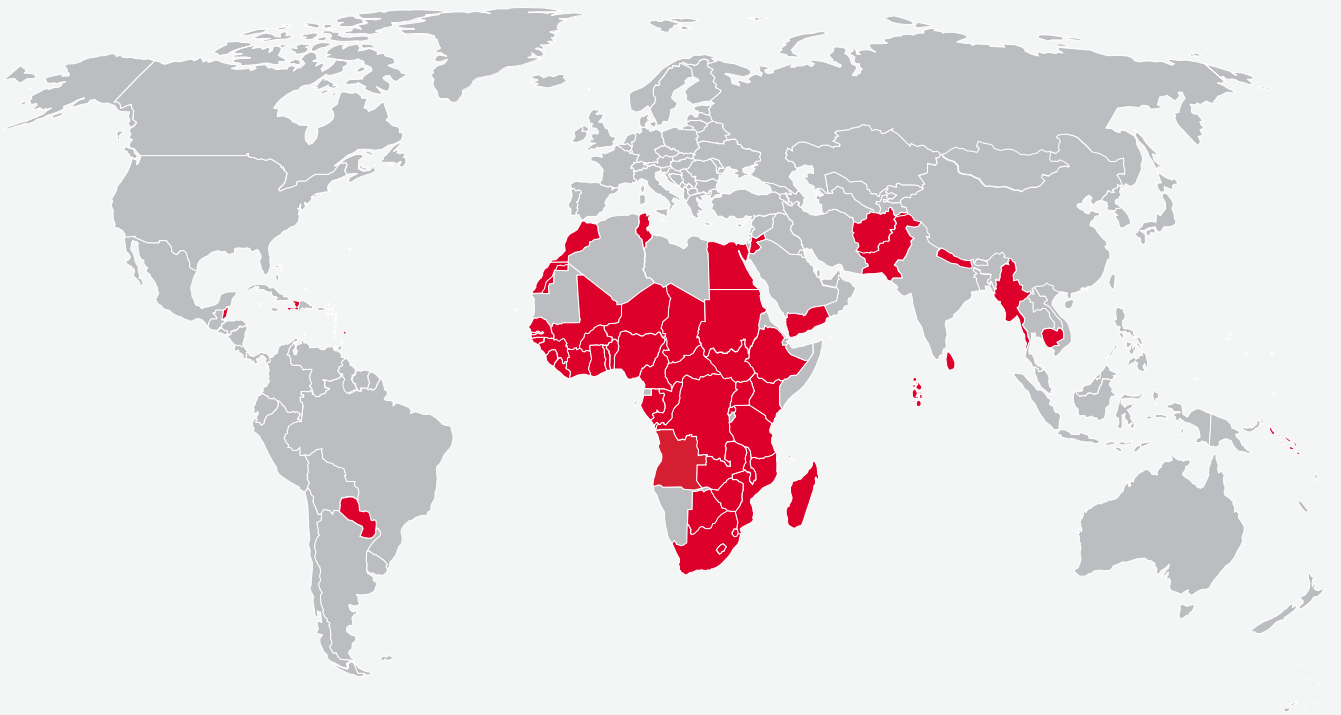
<p>Épargne mobile (utilisant le mobile money)</p>	<p>L'épargne mobile utilise la téléphonie mobile pour offrir des services d'épargne spécialisés. Pour la GSMA, les services d'épargne mobile doivent répondre aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le client doit avoir un compte de mobile money pour pouvoir utiliser le service ; • 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 ; • la définition englobe également : <ul style="list-style-type: none"> • les placements mobiles qui utilisent la téléphonie mobile pour offrir des services de placement (en emprunts d'État par exemple) ; • les régimes de retraite mobile qui utilisent la téléphonie mobile pour offrir des produits de retraite ; • 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 ; • le produit d'épargne ou de placement doit être techniquement intégré au compte de mobile money et reposer en grande partie sur la téléphonie mobile à chaque étape du parcours client ; • les services qui utilisent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un compte d'épargne traditionnel ne sont pas inclus ; • les clients doivent pouvoir accéder au service sur n'importe quel type de téléphone portable (y compris les smartphones).
<p>Float (encaisse)</p>	<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>
<p>Gestion de la liquidité</p>	<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 des 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 appelée « float »).</p>
<p>Interopérabilité</p>	<p>L'interopérabilité désigne 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>KYC (de l'anglais Know Your Customer)</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 de pièces d'identité officielles sur certains marchés, des formalités adaptées aux montants concernés ou une certaine souplesse dans les 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>Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT)</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 de LBC/FT est le Groupe d'action financière internationale (GAFI).</p>
<p>Mobile money</p>	<p>Les services de mobile money (parfois appelé « argent mobile » ou « paiements mobiles ») désignent les services qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le service doit permettre de transférer de l'argent et de recevoir ou faire des paiements au moyen d'un téléphone portable ; • le service doit être accessible aux personnes non bancarisées, comme par exemple les personnes qui n'ont pas accès à un compte formel auprès d'un établissement financier ; • 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 ; • les services bancaires mobiles ou les services de paiement comme Apple Pay ou Google Pay qui proposent la téléphonie mobile comme simple canal d'accès supplémentaire à un produit bancaire traditionnel ne sont pas inclus ; • 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.

Monnaie électronique (« e-money »)	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.
Obligations de vigilance à l'égard des clients (ou KYC, de l'anglais <i>Know Your Customer</i>)	<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>
ORM	Opérateur de réseau mobile/opérateur de téléphonie mobile
Paiement de facture	Paiement effectué par une personne à partir de son compte de mobile money ou au guichet d'un agent en faveur d'une entreprise ou d'un organisme émetteur de factures par le biais d'une plateforme de mobile money en contrepartie de services fournis.
Paiements groupés	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. Exemples : 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.
Paiement G2P	De l'anglais <i>government-to-person</i> (gouvernement à particulier) : versement effectué par un organisme public sur le compte de mobile money d'une personne physique.
Paiement marchand	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 de services.
PAYG	De l'anglais <i>pay as you go</i> , les systèmes PAYG sont des services à utilisation/consommation prépayée, qui ne peuvent pas être utilisés au-delà du montant payé par avance.
Personne sous-bancarisée	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
Point de vente (PDV)	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.
Prestataire de services technologiques (PST)	Organisation qui fournit à ses clients des solutions basées sur la technologie. Dans le contexte du mobile money, un PST est une entreprise de technologie financière (fintech) qui développe, fournit et assure la maintenance des systèmes technologiques utilisés pour fournir des services de mobile money.
Propriétaire de mobile	Dans le contexte de l'enquête de consommation de la GSMA, un « propriétaire de mobile » ou « propriétaire de téléphone portable » désigne une personne qui a l'usage unique ou principal d'une carte SIM (ou d'un téléphone portable qui ne nécessite pas de SIM) et qui l'utilise au moins une fois par mois.
Régulateur/Autorité réglementaire	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.

Retrait d'espèces	Processus par lequel un client retire de l'argent liquide à partir de son compte de mobile money (« <i>cash-out</i> » en anglais). 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.
Services au guichet (ou « OTC », de l'anglais <i>over the counter</i>)	Certains services de mobile money sont offerts principalement sous forme d'opérations au guichet (ou « OTC », de l'anglais <i>over the counter</i>). 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.
Services financiers mobiles	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 sur mobile, le crédit mobile et l'épargne mobile sont des services financiers mobiles.
Transfert banque -> mobile	Transfert d'argent (ou virement) réalisé directement du compte bancaire d'un client vers un 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.
Transfert mobile -> banque	Transfert d'argent (ou virement) réalisé directement du compte de mobile money d'un client vers un compte bancaire. 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.
Transfert hors réseau	Les transferts d'argent 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 ».
Transfert international (utilisant le mobile money)	Transfert d'argent (envoi de fonds) 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 intermédiaire comme Western Union par exemple.
Transfert P2P (<i>person-to-person</i>: de personne à personne)	Transfert d'argent (virement) effectué par une personne en faveur d'une autre personne
Utilisateurs non enregistrés	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 personnels.



Participants à l'enquête 2023 de la GSMA sur l'adop- tion des services de mobile money dans le monde



Asie de l'Est et Pacifique		Afrique subsaharienne	
Cambodge	AMK, Wing	Afrique du Sud	MTN
Myanmar	Wave Money	Angola	Africell
Îles Salomon	M-SELEN	Bénin	MTN
Amérique latine et Caraïbes		Botswana	Poso Money, Orange
Barbade	Zeepay	Burkina-Faso	Orange, Wizall
Belize	E-Kyash	Cameroun	MTN, Orange
Haiti	Digicel, Haitipay	Comores	Telma
Paraguay	Billetera Personal, Giros Claro	Congo	Airtel, MTN
Moyen-Orient et Afrique du Nord		Congo (République démocratique du)	Africell, Airtel, Orange, Vodacom
Égypte	Orange	Côte d'Ivoire	MTN, Orange, Wizall, Zeepay
Jordanie	Orange	Éthiopie	Ethio Telecom
Maroc	Al Barid Bank, Orange	Gabon	Airtel
Tunisie	Orange	Gambie	Africell
Yémen	ONE Cash	Ghana	MTN, Zeepay
Asie du Sud		Guinée	MTN, Orange
Afghanistan	mHawala, MTN	Guinée-Bissau	MTN, Orange
Maldives	Dhiraagu, Ooredoo	Kenya	Airtel, Safaricom
Népal	eSewa Fonepay	Lesotho	Vodacom
Pakistan	Jazz	Libéria	MTN, Orange
Sri Lanka	Dialog, Mobitel	Madagascar	Airtel, Telma, Orange
		Malawi	Airtel, TNM
		Mali	Moov Money, Orange, Wizall
		Mozambique	Vodacom, Zeepay
		Niger	Airtel, Moov Money
		Nigéria	Airtel, Fortis, MTN MoMo, PalmPay, YDFS
		Ouganda	Airtel, MTN
		République centrafricaine	Orange
		Rwanda	Airtel, MTN, Zeepay
		Sénégal	Free, Orange, Wizall
		Sierra Leone	Africell, Orange, Zeepay
		Sud-Soudan	MTN
		Soudan	MTN
		Eswatini	MTN
		Tanzanie	Airtel, Tigo, TTCL, Vodacom
		Tchad	Airtel
		Togo	Moov Money, Togo Cellulaire
		Zambie	Airtel, MTN, Zeepay
		Zimbabwe	EcoCash

GSMA

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

gsma.com/sotir

SIÈGE SOCIAL DE LA GSMA

1 Angel Lane
London
EC4R 3AB
Royaume-Uni
info@gsma.com

