

GSMA

Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde Rapport 2025





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 www.gsma.com

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

Auteurs

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money - 2025* a été préparé par Rishi Raithatha et Gianluca Storchi, qui font partie de l'équipe Data & Insights du programme Mobile Money de la GSMA.

Contributeurs extérieurs

Vibhor Jain (consultant indépendant), Aramé Awanis (consultant indépendant) et Leora Klapper (Banque mondiale).

Remerciements

Les auteurs souhaitent remercier leurs collègues de la GSMA pour leurs commentaires et suggestions : Ashley Olson Onyango, Anna Colquhoun, George Bauer, Kennedy Kipkemboi Sawe, Lisa Chassin, Max Cuvellier Giacomelli, Nadia Jeffrie et Zach White.

Le soutien marketing a été fourni par Joyce Kong.

Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money - 2025* s'appuie sur les données recueillies dans le cadre de l'enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde (*Global Adoption Survey 2024*) et de l'enquête de consommation 2024 de la GSMA (*2024 GSMA 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 :

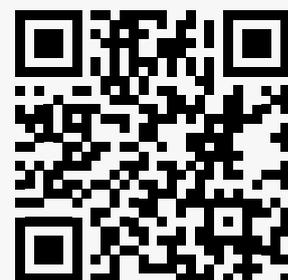
Site web : www.gsma.com/mobilemoney

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

Courriel : mobilemoney@gsma.com

Gates Foundation

Le programme Mobile Money bénéficie du soutien de la Fondation Gates.



Pour en savoir davantage, visitez le site gsma.com/sotir

Avant-propos du directeur général

En l'espace d'une vingtaine d'années, le mobile money est passé d'un simple instrument d'inclusion financière à un secteur d'activité prospère, présentant un potentiel commercial considérable. Bien plus qu'un simple moyen de conserver des fonds et d'y accéder à distance, il représente désormais un marché dynamique, qui devrait connaître une forte croissance dans les années à venir.



En 2024, le secteur a affiché un taux de croissance à deux chiffres, atteignant au total plus de deux milliards de comptes enregistrés et plus d'un demi-milliard d'utilisateurs actifs sur une période d'un mois. En parallèle, près de 1 700 milliards de dollars ont transité par les comptes de mobile money, ce qui représente 3,2 millions de dollars d'opérations par minute. À fin 2023, le PIB total des pays dotés d'un service de mobile money était supérieur de 720 milliards de dollars à ce qu'il aurait été sans le mobile money.

Ces chiffres sont une indication claire de la croissance et du changement de dynamique que nous observons depuis quelques années dans l'ensemble du secteur. Ils attestent également de l'importance du mobile money pour le développement économique.

L'Afrique subsaharienne demeure l'épicentre du mobile money, comptant plus de 1,1 milliard de comptes enregistrés. Les régions Asie de l'Est & Pacifique et Moyen-Orient & Afrique du Nord méritent toutefois d'être surveillées pour l'avenir : en 2024, ces deux marchés ont enregistré une croissance considérable du nombre de comptes, du nombre d'utilisateurs actifs et des volumes d'opérations.

Si le mobile money continue de faire progresser l'inclusion financière, il offre également de nouvelles possibilités d'épargne, de revenu et de paiement, consolidant ainsi sa place parmi les grandes réussites de la fintech.

Les opérateurs les plus performants sont en train d'élargir leur offre de service, permettant ainsi à un nombre croissant de personnes d'accéder à des produits de crédit, d'épargne et d'assurance utilisant la téléphonie mobile. En plus de fidéliser les utilisateurs, ces services contribuent à combler le déficit d'utilisation en améliorant l'accès à des contenus numériques et des outils financiers pertinents.

Alors que nous poursuivons nos efforts pour combler le déficit d'utilisation et améliorer l'inclusion numérique et financière, il est extrêmement encourageant de constater que 60 % environ des prestataires de services de mobile money ont lancé des initiatives en matière de compétences numériques. Ces initiatives permettent d'améliorer l'éducation financière des utilisateurs et de lutter contre la fraude, mais elles contribuent également à lever les obstacles qui empêchent des millions de personnes, en particulier des femmes, de profiter pleinement des services de mobile money.

En ce qui concerne l'avenir, il est important de se rappeler que notre réussite jusqu'à présent ne s'est pas faite en vase clos. Le mobile money existe dans le cadre d'un écosystème : les partenariats entre les opérateurs de télécommunications mobiles, les banques, les partenaires technologiques et d'autres prestataires de services seront encore plus importants à l'avenir pour proposer de nouveaux services innovants aux utilisateurs.

J'espère qu'à la lecture de ce rapport, vous serez encouragés par la croissance du secteur jusqu'à aujourd'hui et inspirés par le potentiel qu'il offre pour l'avenir. Je suis convaincu que nous sommes bien positionnés pour la prochaine vague d'expansion, qui permettra au mobile money d'émerger comme un service de paiement privilégié qui stimule la croissance des entreprises, renforce les économies et prépare un avenir meilleur pour tous.

Vivek Badrinath
Directeur général de la GSMA

Éditorial

Ce rapport 2025 est le treizième rapport annuel « Le point sur le secteur » publié par la GSMA pour analyser les progrès du mobile money dans le monde. Depuis plusieurs années, nous suivons le développement des services de mobile money selon un même schéma thématique : comptes, agents, services, types d'utilisation (ou « cas d'usage ») et revenus. Les variations de ce schéma au fil du temps ont permis à l'équipe en charge du rapport d'adopter une approche plus « mûre » pour faire le point sur l'évolution du secteur. Grâce à ce schéma désormais bien en place, nous sommes en mesure de découvrir et d'explorer les différents aspects de la croissance du mobile money sur divers marchés.



Ce rapport 2025 est le treizième rapport annuel « Le point sur le secteur » publié par la GSMA pour analyser les progrès du mobile money dans le monde. Depuis plusieurs années, nous suivons le développement des services de mobile money selon un même schéma thématique : comptes, agents, services, types d'utilisation (ou « cas d'usage ») et revenus. Les variations de ce schéma au fil du temps ont permis à l'équipe en charge du rapport d'adopter une approche plus « mûre » pour faire le point sur l'évolution du secteur. Grâce à ce schéma désormais bien en place, nous sommes en mesure de découvrir et d'explorer les différents aspects de la croissance du mobile money sur divers marchés.

Le rapport de l'an dernier comprenait un aperçu de l'importance économique du mobile money. Encouragés par la réaction positive du secteur, nous avons actualisé nos données sur l'impact du mobile money sur le produit intérieur brut (PIB). Grâce aux bons taux de réponse à nos enquêtes 2023 et 2024 sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, nous sommes aujourd'hui en mesure d'évaluer avec précision l'impact du mobile money sur la croissance économique de certains pays. Nous montrons ainsi pour la première fois comment les économies d'Afrique subsaharienne ont bénéficié du développement de ces services. Les données concernant l'Asie seront disponibles plus tard dans l'année.

Nous avons également continué à expérimenter de nouvelles approches qui nous permettent depuis deux ans d'obtenir des informations jugées précieuses par nos lecteurs. Notre focus régional sur l'Afrique de l'Ouest dans le rapport de l'an dernier a été bien accueilli. Cette année, nous nous sommes intéressés de plus près à la région Asie-Pacifique. Au Cambodge, aux Philippines et au Vietnam, la réglementation a favorisé l'adoption des services de mobile money et, par ricochet, l'inclusion financière. Ailleurs, ces services existent depuis plus de dix ans dans les îles du Pacifique. À Fidji, la croissance et l'innovation du secteur sont des exemples à suivre pour d'autres nations insulaires.

La collaboration externe avec différentes organisations partenaires nous permet de compléter notre approche fondée sur les données par des observations qualitatives provenant du secteur et d'autres sources. Comme en 2023 et 2024, nous avons invité l'équipe chargée de la base de données Global Findex au sein de la Banque mondiale à participer au rapport 2025. Cette démarche désormais annuelle nous permet de bénéficier d'un point de vue équilibré et complémentaire sur l'inclusion financière – d'autant plus que les données Global Findex présentent la contribution du mobile money aux côtés d'autres services financiers. Nous avons constaté cette année qu'il existait un potentiel de développement des transactions numériques dans les pays de l'ASEAN (Association des Nations d'Asie du Sud-Est).

À l'automne 2024, il nous a été demandé de calculer la valeur totale du secteur du mobile money. Ce calcul s'est avéré complexe, car certains prestataires ne publient pas leurs résultats, tandis que d'autres publient des chiffres consolidés. Notre calcul approximatif évaluait le chiffre d'affaires des principaux prestataires de services de mobile money à près de six milliards de dollars en date de mi-2024. Cet exercice nous a donné une idée pour ce rapport annuel : nous avons examiné la contribution des services de mobile money aux résultats des opérateurs de réseaux mobiles (ORM) qui les contrôlent, ce qui nous a permis de montrer que ces services occupent désormais une place importante dans l'activité de plusieurs d'entre eux.

Si le rapport « Le point sur le secteur » repose en grande partie sur des données concernant l'offre, l'enquête de consommation annuelle de la GSMA nous permet d'avoir un aperçu du mobile money du point de vue de ses usagers dans une sélection de pays. Ces données sont à la base du chapitre consacré aux inégalités entre hommes et femmes. Dans huit des douze pays étudiés, elles font ressortir des écart importants liés au genre. Elles permettent également d'évaluer le pourcentage d'usagers qui se servent du mobile money pour accéder au crédit, à l'épargne et à l'assurance. Parmi les résultats, il est satisfaisant de noter que plus de 45 % des utilisateurs interrogés en Indonésie, au Kenya et au Nigeria se servent du mobile money pour mettre de l'argent de côté.

En plus de l'épargne, le crédit et l'assurance sont deux autres services financiers connexes couverts par notre rapport. Comme les années précédentes, le crédit est le service connexe le plus couramment proposé par les prestataires de services de mobile money. En raison de la réglementation sur le paiement d'intérêts, les comptes d'épargne formels liés au mobile money n'existent que dans quelques pays. Cela n'empêche pas les clients de se servir du mobile money pour se constituer une épargne. L'assurance est un domaine de développement futur. Alors que certains prestataires ont mis en place des équipes dédiées à l'assurance, nous documentons l'importance du mobile money pour l'assurance agricole en Afrique subsaharienne.

Au-delà de ces informations, nous sommes heureux de constater que le secteur est en pleine croissance. Ce fut un grand moment pour l'équipe lorsque nous avons constaté que le secteur avait dépassé le milliard de comptes de mobile money enregistrés. Il s'agit généralement du premier chiffre que nos relecteurs souhaitent connaître et comprendre. C'est la raison pour laquelle, lorsque les calculs de 2024 ont montré que ce chiffre avait doublé depuis 2019, nous avons revérifié plusieurs fois les données pour quasiment tous les services. Pour nous, le demi-milliard de comptes actifs sur une base mensuelle est la grande étape, qui montre que le secteur du mobile money est en bonne santé et appelé à poursuivre son développement.

Rishi Raithatha and Gianluca Storchi
GSMA Mobile Money Data & Insights

— Avant-propos du directeur général	03 ▶
— Éditorial	04 ▶

Résumé	07 ▶
--------	------

Le mobile money en 2024	10 ▶
-------------------------	------

01 Au-delà des deux milliards de comptes : l'adoption du mobile money en 2024	14 ▶
--	------

L'impact économique et commercial du mobile money	
■ ARTICLE DE FOND	24 ▶

02 Vers un écosystème: les cas d'usage du mobile money en 2024	32 ▶
---	------

Aperçu régional: Le mobile money dans la région Asie de l'Est & Pacifique	
---	--

■ ARTICLE DE FOND	49 ▶
--------------------------	------

03 Tendances réglementaires et politiques de 2024	63 ▶
--	------

04 Les inégalités entre hommes et femmes dans le domaine du mobile money en 2024	70 ▶
---	------

05 Au-delà de l'inclusion : l'impact socio-économique du mobile money	80 ▶
--	------

Annexes	87 ▶
---------	------

Résumé

En 2024, le secteur du mobile money a franchi deux étapes majeures : plus de deux milliards de comptes enregistrés et plus d'un demi-milliard de comptes actifs sur une base mensuelle.

Il lui avait fallu près de dix-huit ans pour atteindre un milliard de comptes enregistrés et 250 millions d'utilisateurs actifs sur une base mensuelle. Il ne lui aura fallu que cinq années supplémentaires pour doubler ces chiffres. La plupart des nouveaux comptes enregistrés de 2024 proviennent d'Afrique subsaharienne, tout comme les comptes actifs. →

Comme en 2023, l'adoption du mobile money et son usage actif ont enregistré des taux de croissance à deux chiffres en 2024.

Le nombre de comptes enregistrés a augmenté de 14 % sur l'année pour atteindre 2,1 milliards. Le nombre de comptes actifs sur une base mensuelle a augmenté de 11 % pour atteindre 514 millions. Dans les deux cas, l'essentiel de la croissance provient d'Afrique de l'Est et d'Afrique de l'Ouest. Ces deux indicateurs affichent maintenant des taux de croissance à deux chiffres depuis 2020. →

Le mobile money continue de contribuer au produit intérieur brut (PIB) national dans les pays dotés d'un service.

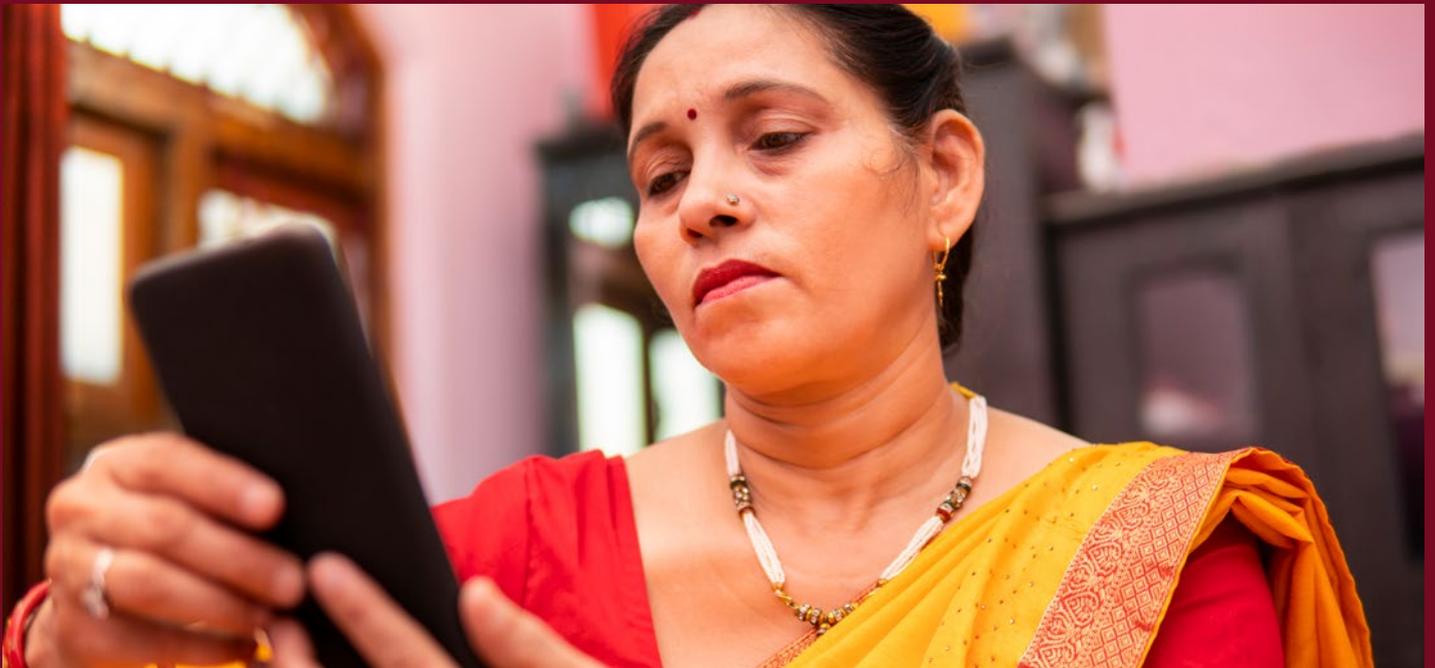
À la fin de 2023, le PIB total des pays dotés d'un service de mobile money était supérieur de plus de 720 milliards de dollars à celui des pays qui n'en avaient pas. Cela équivaut à un surcroît de PIB de 1,7 % à fin 2023. Parmi les régions qui affichent un taux élevé d'utilisation du mobile money, la contribution du mobile money au PIB de l'Afrique subsaharienne est passée d'environ 150 milliards de dollars en 2022 à 190 milliards de dollars en 2023. →

La croissance du mobile money en Afrique subsaharienne a stimulé l'expansion mondiale des réseaux d'agents.

On comptait 28 millions d'agents de mobile money enregistrés en 2024, soit 20 % de plus qu'en 2023. Parmi eux, dix millions étaient actifs sur une base mensuelle, ce qui représente une augmentation de 17 % sur l'année. Les agents sont devenus plus accessibles pour les usagers. En 2024, il y avait 755 agents enregistrés pour 100 000 adultes dans les pays où le mobile money est utilisé, ce qui est deux fois supérieur au chiffre de 2021. →

Le mobile money représente une source importante de revenus pour les sociétés mères, avec un revenu moyen par utilisateur de 3,51 dollars en 2024 contre 2,86 dollars en 2023.

Sur la base des réponses à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde, le pourcentage de prestataires de services de mobile money ayant un excédent brut d'exploitation (EBITDA) positif est passé d'environ 73 % en 2023 à près de 80 % en 2024. Cependant, 80 % environ des prestataires interrogés indiquent que les commissions payées par les clients représentaient la majeure partie de leur chiffre d'affaires en 2024. →



À l'instar des comptes, les volumes d'opérations affichent également des taux de croissance à deux chiffres en nombre et en montant.

En 2024, près de 108 milliards de transactions totalisant plus de 1 680 milliards de dollars ont transité sur les comptes de mobile money. Comme en 2023, les volumes ont augmenté plus fortement en nombre qu'en montant. D'une année sur l'autre, le nombre d'opérations a augmenté de 20 % en 2024, tandis que le montant total des opérations a augmenté de 16 % en 2024. Ce dernier chiffre est toutefois en hausse par rapport à l'augmentation de 13 % enregistrée en 2023. →

En 2024, le montant total des opérations dites « d'écosystème » a augmenté de 20% par rapport à 2023, contre 15 % pour les opérations hors écosystème.

Les paiements marchands sont la catégorie la plus importante, représentant plus de trois fois le montant des transferts internationaux. Les clients ont effectué plus de 100 milliards de dollars de paiements marchands au moyen du mobile money en 2024, ce qui représente une augmentation de 21 % par rapport à 2023. Les transferts internationaux sont la catégorie qui affiche la croissance la plus forte, atteignant 34 milliards de dollars en 2024. →

En 2023, le montant total des paiements de factures et des paiements groupés avait baissé pour la première fois ; en 2024, ces deux types d'utilisation ont nettement rebondi.

Les paiements de factures ont augmenté de 16 milliards de dollars en 2024, un montant deux fois supérieur au recul observé en 2023. Les paiements groupés ont eux aussi rebondi en 2024, en hausse de 14 milliards de dollars sur l'année après avoir baissé de deux milliards de dollars en 2023 par rapport à 2022. La croissance de ces deux cas d'usage provient en grande partie de l'Afrique subsaharienne. →

Plusieurs cas d'usage du mobile money interopérable continuent d'augmenter en montant.

Parmi ceux-ci, ce sont les transferts banque-mobile (B2M) qui affichent la plus forte croissance en 2024, en hausse de 24 % pour atteindre 127 milliards de dollars. Les transferts mobile-banque (M2B) augmentent de 17 % pour atteindre 125 milliards de dollars. Les transferts B2M sont désormais plus largement utilisés pour alimenter les comptes de mobile money. Entre 2020 et 2024, les transferts B2M ont augmenté plus rapidement que les remises d'espèces. →

Le nombre de prestataires de services de mobile money proposant des services connexes a de nouveau augmenté.

Comme les années précédentes, le crédit est le service le plus couramment proposé : en juin 2024, 44 % des prestataires interrogés proposaient un service de crédit à leurs clients. Les produits d'épargne se classent au second rang, proposés par environ un tiers des prestataires. L'assurance est le service le moins couramment proposé : 28 % environ des prestataires interrogés proposaient un produit d'assurance en 2024. →

Lorsque l'on compare les différentes régions du monde, on observe depuis quelques années une progression notable en Asie de l'Est et dans le Pacifique.

En 2024, ces deux régions affichent les taux de croissance les plus élevés après le Moyen-Orient. Elles font partie des rares régions dans lesquelles les comptes actifs sur 30 jours ont augmenté plus rapidement que les comptes enregistrés. Le cadre réglementaire favorable de marchés comme le Cambodge, les Fidji, les Philippines et le Vietnam a favorisé le développement des paiements numériques. →

De nombreux prestataires de services de mobile money bénéficient d'un cadre réglementaire devenu plus favorable dans plusieurs domaines.

Ceux-ci comprennent notamment les réseaux d'agents, la protection des consommateurs, l'interopérabilité, la vigilance à l'égard des clients (KYC) et l'octroi de licences. La fraude reste malgré tout un problème important pour le secteur. Plusieurs prestataires et régulateurs s'efforcent de développer la connaissance des services financiers numériques chez les usagers afin de les sensibiliser aux enjeux financiers et de lutter contre la fraude. →

Dans huit pays parmi douze étudiés, on observe un décalage entre hommes et femmes concernant la possession d'un compte de mobile money.

Sept de ces douze pays avaient déjà été étudiés en 2023 : on y relève peu d'amélioration sur cet indicateur. Dans certains de ces pays, les taux réduits de possession d'un téléphone portable et de connaissance du mobile money sont un obstacle majeur à l'utilisation des services de mobile money par les femmes. En revanche, les femmes qui possèdent un compte de mobile money sont quasiment aussi susceptibles que les hommes de l'avoir utilisé au cours des trente jours précédents. →

Le mobile money continue d'avoir un impact positif sur le quotidien et les moyens de subsistance de millions de personnes dans le monde. Il apparaît toutefois nécessaire d'améliorer la connaissance des services financiers numériques.

Si le mobile money sert de point d'entrée à d'autres services, le manque de connaissance des services financiers numériques constitue souvent un obstacle. En conséquence, près de 60 % des prestataires interrogés ont lancé des politiques d'éducation financière numérique pour développer les compétences numériques et accroître ainsi à l'avenir l'usage des services de mobile money. →



Le mobile money en 2024

Comptes enregistrés



2,1 milliards

Taux de croissance annuel **+14 %**

Comptes actifs sur 30 jours



514 M

+11 %

Les services de mobile money proposant du crédit, de l'épargne ou de l'assurance



49 %

Valeur des transactions par jour



\$4.6 milliards

+16 %

Valeurs annuelles des transactions numériques



\$1.0 tn

+19 %

Revenu moyen par utilisateur



\$3.51

Aperçu mondial 2024

Comptes

Comptes de mobile money enregistrés

2.1 Md

Taux de croissance annuel +14 %



Comptes actifs sur 90 jours

780 M

+13 %

Comptes actifs sur 30 jours

514 M

+11 %



Transactions

Nombre

108 Md

+20 %



Montant

1 680 Md\$

+16 %



Agents

Enregistrés

28 M

+20 %



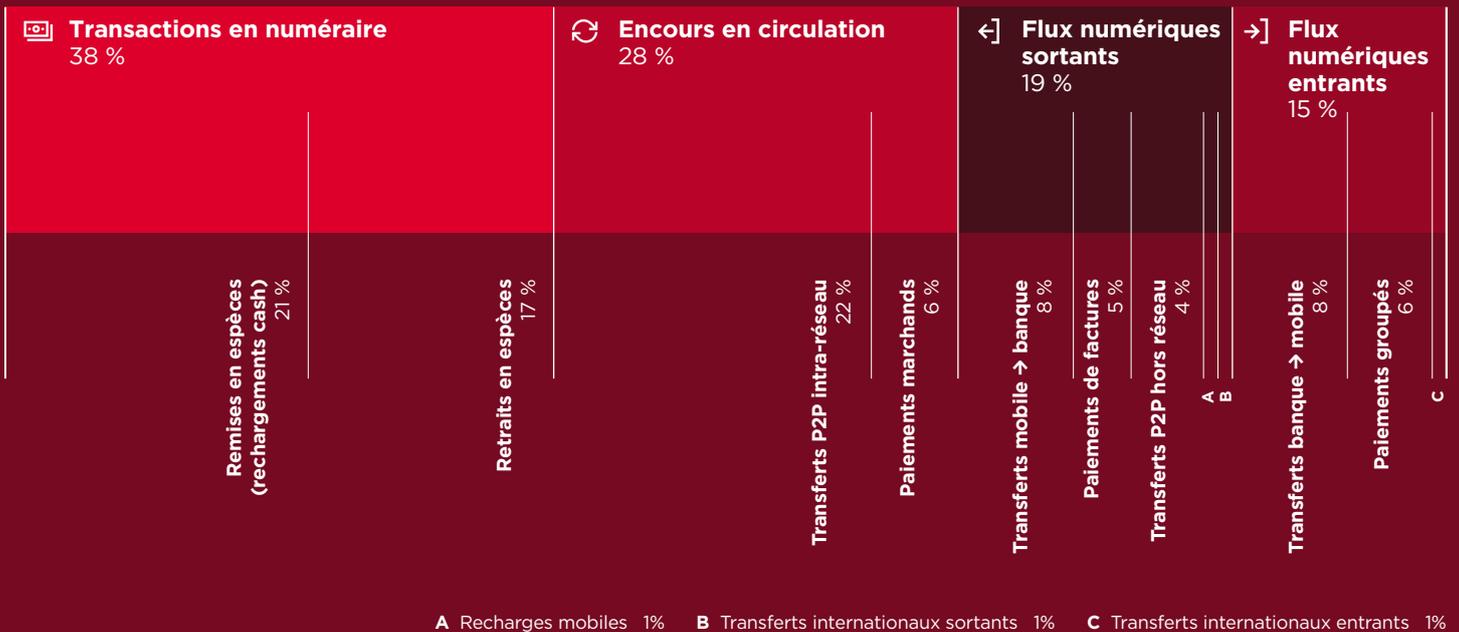
Actifs

10 M

+17 %



Aperçu des montants mensuels décembre 2024¹



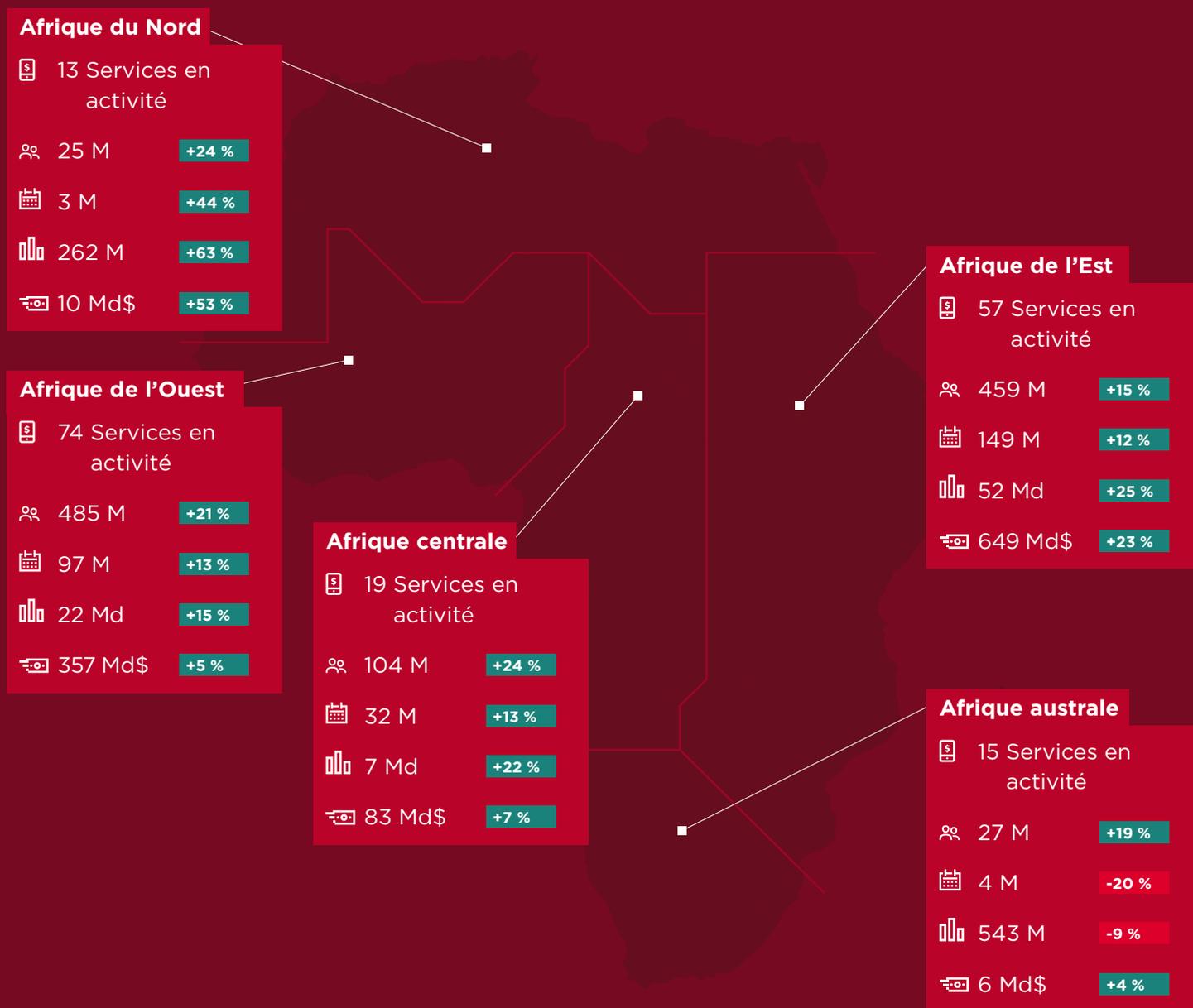
¹ NB : dans ce graphique, comme ailleurs dans le rapport, la somme des chiffres présentés peut ne pas correspondre au total indiqué en raison des arrondis.

Croissance par région en 2024

	 Services en activité	 Comptes enregistrés	 Comptes actifs sur 30 jours	 Nbre total de transactions	 Montant total des transactions
Monde	 336	2,1 Md +14 %	514 M +11 %	108 Md +20 %	1 680 Md\$ +16 %
↳ Afrique subsaharienne	 165	1,1 Md +19 %	283 M +12 %	80 Md +21 %	1 100 Md\$ +15 %
↳ Asie du Sud	 37	435 M +9 %	100 M +11 %	14 Md +17 %	257 Md\$ +20 %
↳ Asie de l'Est & Pacifique	 64	428 M +14 %	95 M +18 %	12 Md +20 %	238 Md\$ +16 %
↳ Amérique latine & Caraïbes	 31	53 M -15 %	17 M -25 %	1 Md -15 %	34 Md\$ -13 %
↳ Moyen-Orient & Afrique du Nord	 32	80 M +12 %	13 M +32 %	1 Md +45 %	48 Md\$ +34 %
↳ Europe & Asie centrale	 7	20 M -27 %	6 M -1 %	445 M +6 %	9 Md\$ +8 %

Croissance en Afrique en 2024

	 Services en activité	 Comptes enregistrés	 Comptes actifs sur 30 jours	 Nbre total de transactions	 Montant total des transactions
Afrique	178	1,1 Md +19 %	286 M +12 %	81 Md +22 %	1100 Md\$ +15 %
⊕ Part de l'Afrique dans le monde	53 %	53 %	56 %	74 %	66 %





**Au-delà des deux milliards
de comptes**
l'adoption du mobile money
en 2024

Les comptes enregistrés et les comptes actifs ont franchi des caps importants

En 2024, le secteur du mobile money a franchi deux caps importants : il a dépassé deux milliards de comptes enregistrés et plus d'un demi-milliard de comptes actifs sur une base mensuelle. Alors qu'il avait fallu dix-huit ans au secteur pour atteindre un milliard de comptes enregistrés et 250 millions d'utilisateurs actifs sur 30 jours, il ne lui a fallu que cinq années supplémentaires pour doubler ces chiffres (figure 1).

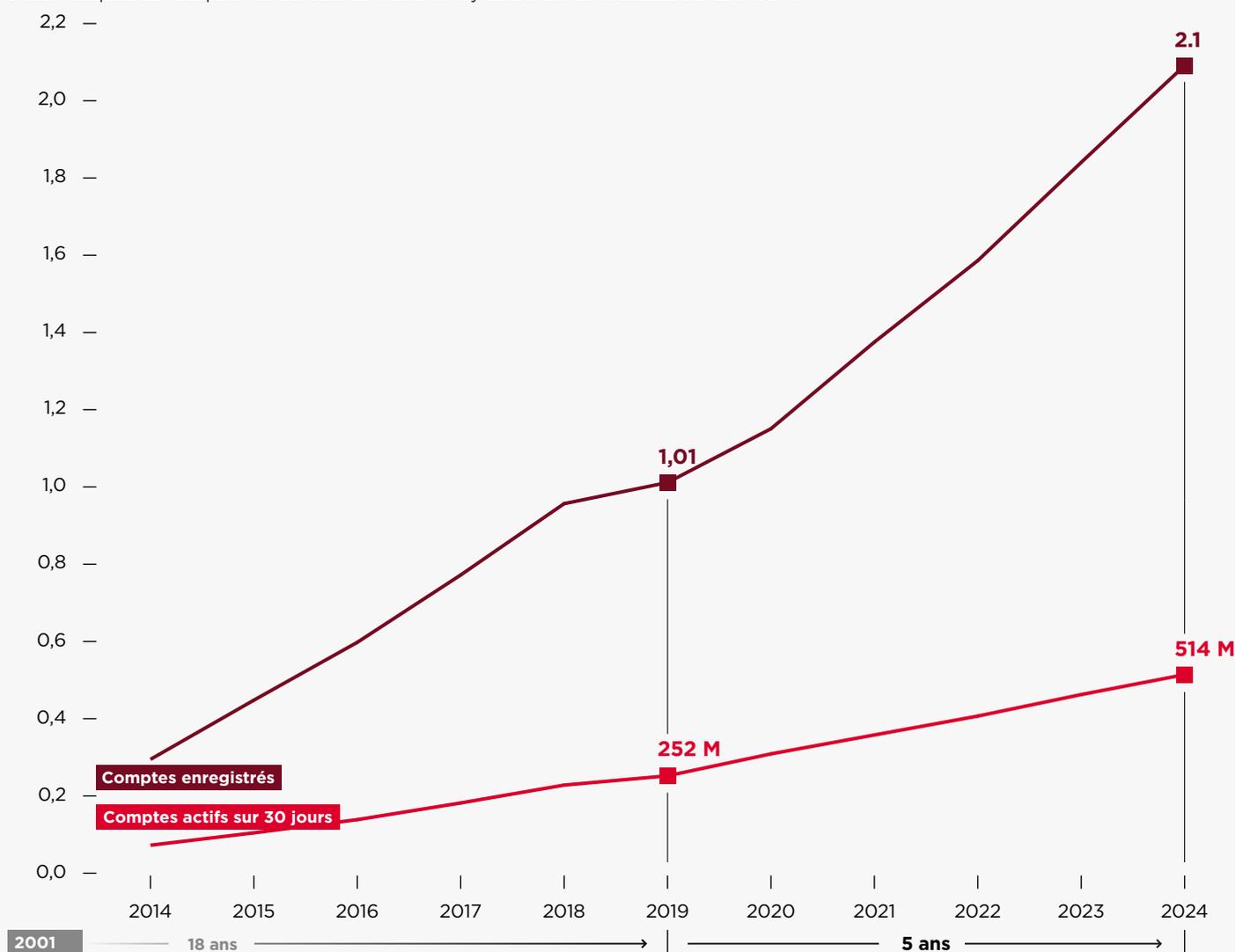
Plus des deux tiers des comptes enregistrés en 2024 sont situés en Afrique subsaharienne, contre 20 % en Asie de l'Est & Pacifique et 15 % en Asie du Sud. En 2024, l'Afrique subsaharienne comptait plus d'un milliard de comptes enregistrés, ce qui est deux fois plus qu'en 2020. Les comptes enregistrés ont augmenté plus rapidement que ne le prévoyaient les projections de la GSMA en 2019 : le nombre de comptes enregistrés en Afrique subsaharienne est supérieur de 75 % à ces prévisions.

Figure 1

Comptes enregistrés et comptes actifs sur 30 jours

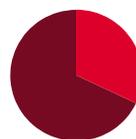
2014-2024, en milliard de comptes

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



La croissance des comptes actifs sur 30 jours provient en grande partie de l'Afrique de l'Est, qui représente 32 % des nouveaux comptes enregistrés en 2024, suivie de près par l'Asie du Sud-Est avec 28 %. L'Afrique de l'Ouest et l'Asie du Sud ont contribué à hauteur de respectivement 21 % et 19 %. Le taux de croissance annuel à deux chiffres des comptes mensuels actifs confirme que des millions de personnes continuent de se servir du mobile money pour leurs besoins financiers quotidiens.

En 2023, la croissance du secteur s'était ralentie avec l'arrivée à maturité de certains grands marchés du mobile money. En 2024, cette croissance s'est maintenue, avec un taux de croissance à deux chiffres pour les comptes enregistrés comme pour les comptes actifs : 14 % pour les premiers et 11 % pour les seconds (figure 2). Depuis 2020, le secteur a toujours maintenu des taux de croissance de plus de 10 %.



L'Afrique de l'Est a contribué à 32 % des nouveaux comptes actifs sur 30 jours

Le nombre de comptes actifs sur une période de 90 jours rapporté au nombre de cartes SIM est un indicateur de la maturité potentielle du marché. Entre 2014 et 2024, ce rapport est passé de 10 % à 39 % en Afrique subsaharienne (figure 3).

Dans les autres régions, le rapport le plus élevé est de 8 % en Asie du Sud. Si certains marchés d'Afrique subsaharienne peuvent être considérés comme relativement matures, il existe encore une marge de croissance, en Afrique subsaharienne comme dans les autres régions.

Figure 2

Taux de croissance annuel des comptes enregistrés et des comptes actifs sur 30 jours, 2020-2024

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

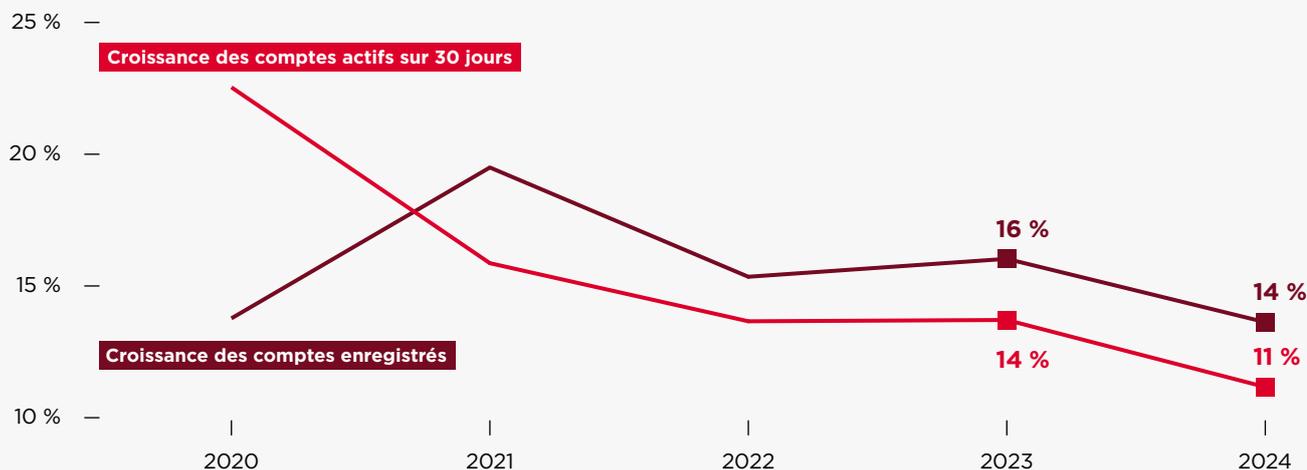
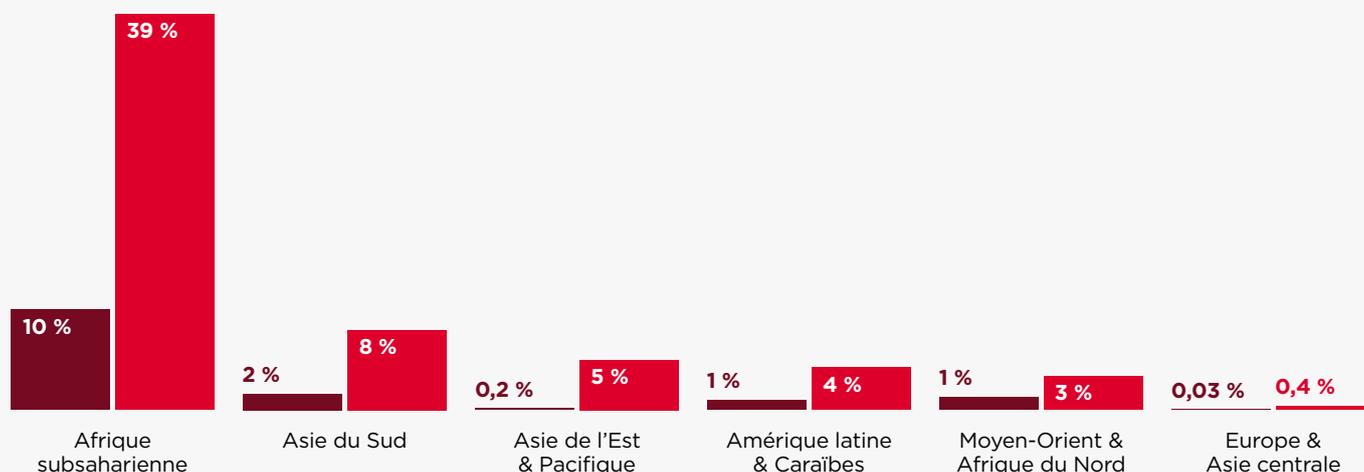


Figure 3

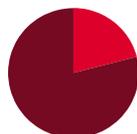
Nombre de comptes actifs sur une période de 90 jours en pourcentage du nombre de cartes SIM, 2014 et 2024

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

■ 2014 ■ 2024



Le secteur du mobile money continue de faire progresser l'inclusion financière. En décembre 2024, 21 adultes sur 100 avaient utilisé un compte de mobile money au cours des trois derniers mois dans les pays dotés d'un service de mobile money (figure 4). Ce chiffre a plus que doublé par rapport à 2018.

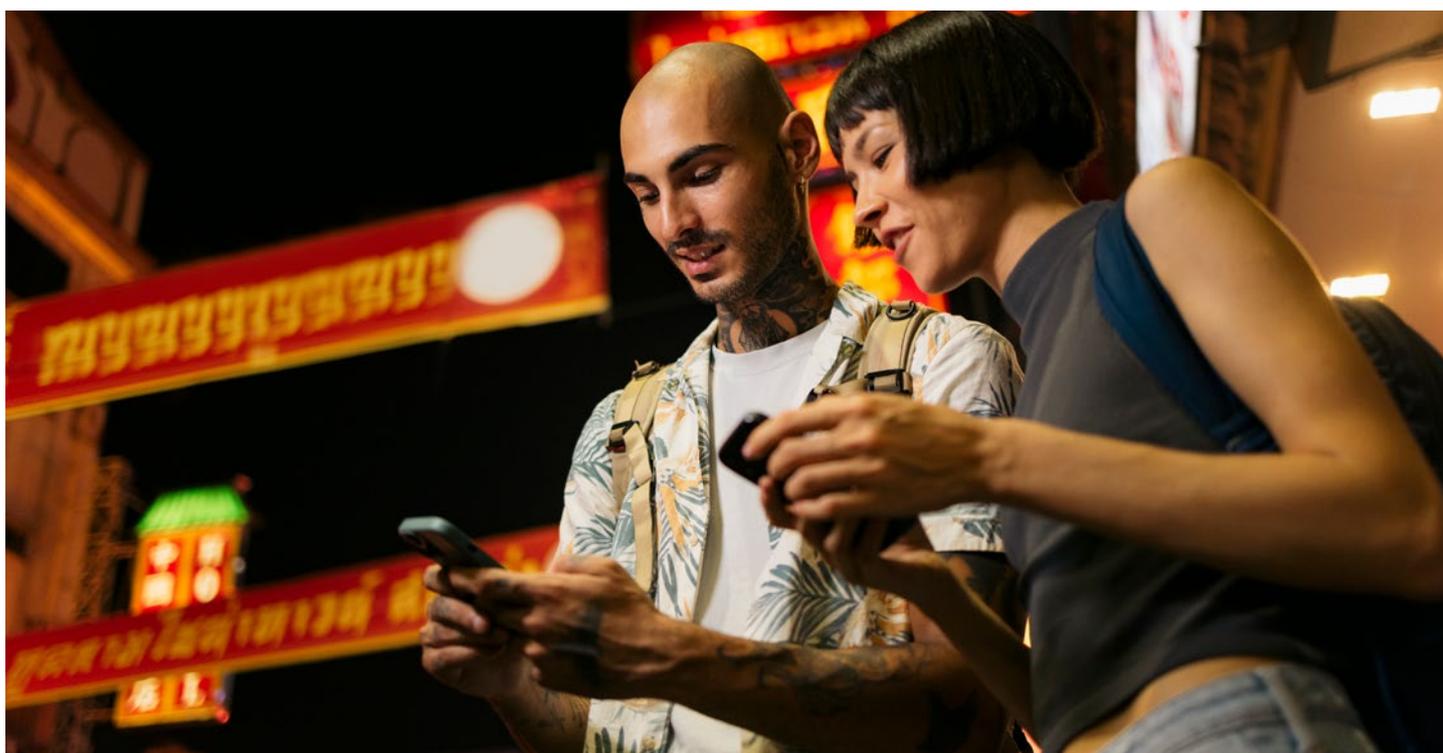
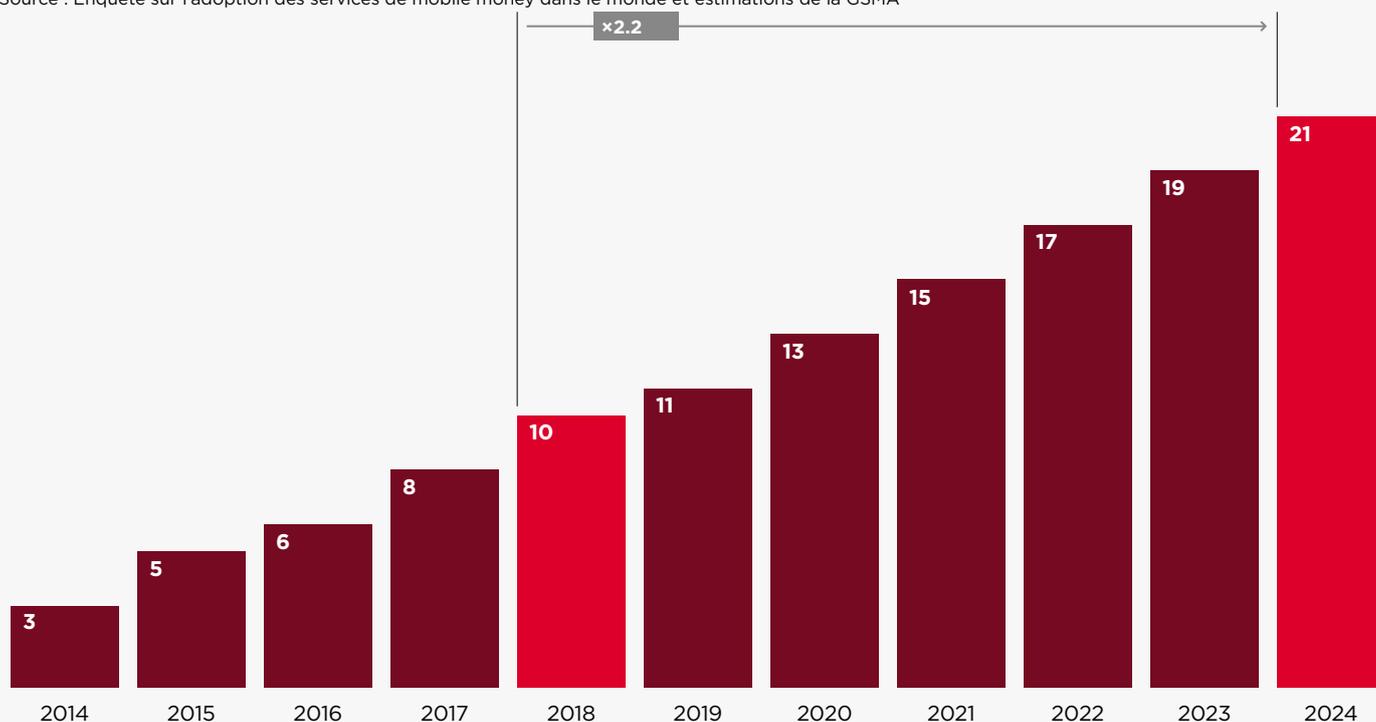


21 % des adultes ont utilisé un compte d'argent mobile au cours des 90 derniers jours dans les pays dotés d'un service d'argent mobile

Figure 4

Nombre de comptes actifs sur une période de 90 jours pour 100 adultes dans les pays dotés d'un service de mobile money, 2014-2024

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



Le taux d'activité global est resté stable en raison de l'enregistrement automatique des cartes SIM

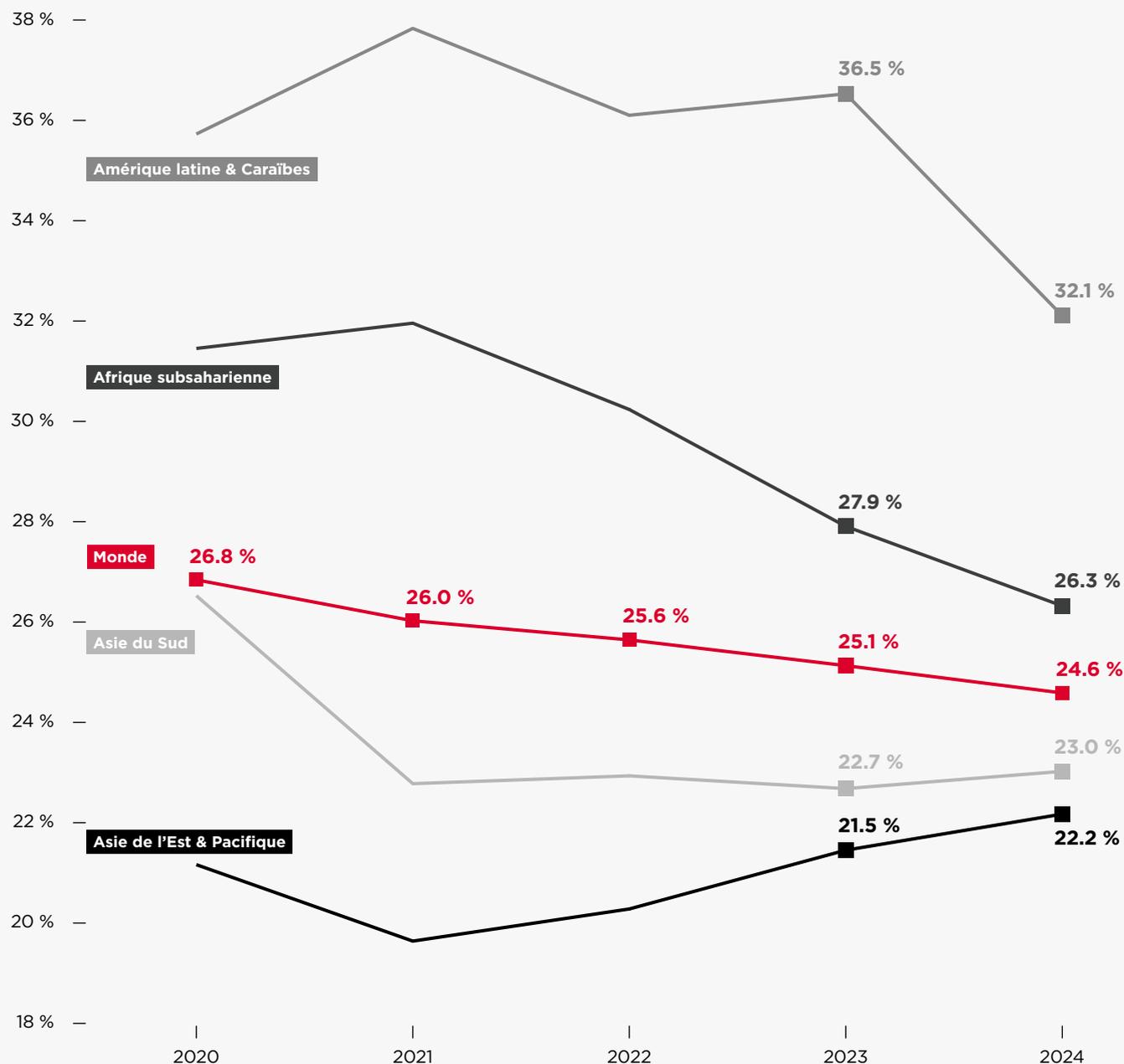
Les taux d'activité mensuels ont baissé d'un demi-point de pourcentage au niveau mondial, passant de 25,1 % en 2023 à 24,6 % en 2024 (figure 5). La croissance des comptes enregistrés a toujours été supérieure à celle des comptes actifs depuis 2021, ce qui s'explique en partie par un enregistrement automatique lors de l'émission de cartes SIM en faveur de nouveaux clients. Avec plus de cinquante millions de nouveaux comptes actifs en 2024, les opérations de mobile money ont continué à augmenter d'année en année en montant et en volume.

La région Amérique latine & Caraïbes continue d'afficher le taux d'activité mensuel le plus élevé à 32,1 %, bien qu'il soit en baisse par rapport au taux de 36,5 % enregistré en 2023. Le taux d'activité mensuel de l'Afrique subsaharienne a légèrement diminué pour atteindre 26,3 % en 2024. En revanche, l'Asie du Sud a enregistré son taux d'activité mensuel le plus élevé depuis 2020, à 23,0 %. De même, le taux d'activité mensuel enregistré en Asie de l'Est et dans le Pacifique a augmenté de manière régulière au cours des trois dernières années pour atteindre 22,2 % en 2024.

Figure 5

Taux d'activité des comptes de mobile money sur une période de 30 jours, 2020-2024

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



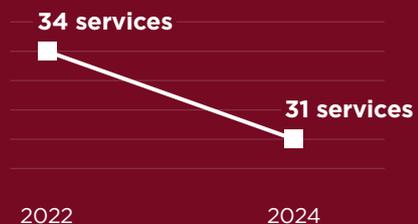


ENCADRÉ 1

L'évolution du mobile money en Amérique latine

En 2024, la région Amérique latine & Caraïbes a enregistré une baisse du nombre de comptes enregistrés et de comptes actifs et, par conséquent, une diminution des volumes et des montants d'opérations.

Cette tendance s'explique par la réduction du nombre de services de mobile money en activité dans la région. En 2022, la région comptait 34 prestataires de services de mobile money. Depuis, trois services basés en Bolivie, en République dominicaine et au Mexique ont fermé. La région compte malgré tout plus de 53 millions de comptes enregistrés et affiche le taux d'activité mensuel le plus élevé parmi les différentes régions du monde.



Les agents enregistrés sont devenus plus accessibles pour les usagers

En 2024, On comptait 28 millions d'agents de mobile money enregistrés en 2024, soit 20 % de plus qu'en 2023 (figure 6). Parmi eux, dix millions étaient actifs sur une base mensuelle, ce qui représente une augmentation de 17 % par rapport à 2023. La majeure partie de cette croissance provient de l'Afrique subsaharienne (77 %), suivie de l'Asie du Sud (13 %) et de l'Asie de l'Est & Pacifique (10 %). Cette augmentation du nombre d'agents a entraîné une plus grande numérisation des transactions : en 2024, ils ont traité plus de 356 milliards de dollars de remises en espèces (rechargements cash), un montant en hausse de 12 % par rapport à 2023 et qui représente plus de la moitié des flux monétaires entrés dans l'écosystème du mobile money pendant l'année.

Les agents continuent de jouer un rôle essentiel au sein du secteur. Ils permettent aux usagers de déposer de l'argent liquide sur leurs comptes de mobile money, les assistent dans leurs opérations et les aident souvent en cas de besoin. À mesure que les réseaux d'agents se développent dans le monde, les agents deviennent plus accessibles pour les usagers. En 2024, il y avait 755 agents enregistrés pour 100 000 adultes dans les pays où le mobile money est utilisé, ce qui est deux fois supérieur au chiffre de 2021.

Services en activité

En décembre 2024, il y avait 336 services de mobile money en activité dans le monde. En 2023, ce chiffre s'était réduit de deux services : M-Selen avait été lancé aux Îles Salomon, mais trois services avaient cessé leur activité dans la région Amérique latine & Caraïbes. En 2024, deux services ont cessé leur activité dans la région Europe & Asie centrale, mais un nouvel acteur est arrivé sur le marché aux Émirats arabes unis sous la marque « du Pay ».

En 2024, la GSMA a procédé à un audit de son outil de suivi « Mobile Money Deployment Tracker », qui visait notamment à vérifier que l'ensemble des services répertoriés respectaient sa définition des prestataires de services de mobile money. La plupart des services ont été vérifiés par rapport aux listes de prestataires de services de paiement publiées par les différents régulateurs nationaux. L'audit a révélé que le nombre de prestataires de services de mobile money était plus élevé que ce qui avait été estimé sur les cinq dernières années, en raison de l'existence de certains services qui répondaient à la définition de la GSA et de la vérification des dates de cessation d'activité d'autres services.

Figure 6

Agents enregistrés et agents actifs sur 30 jours, 2020-2024

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

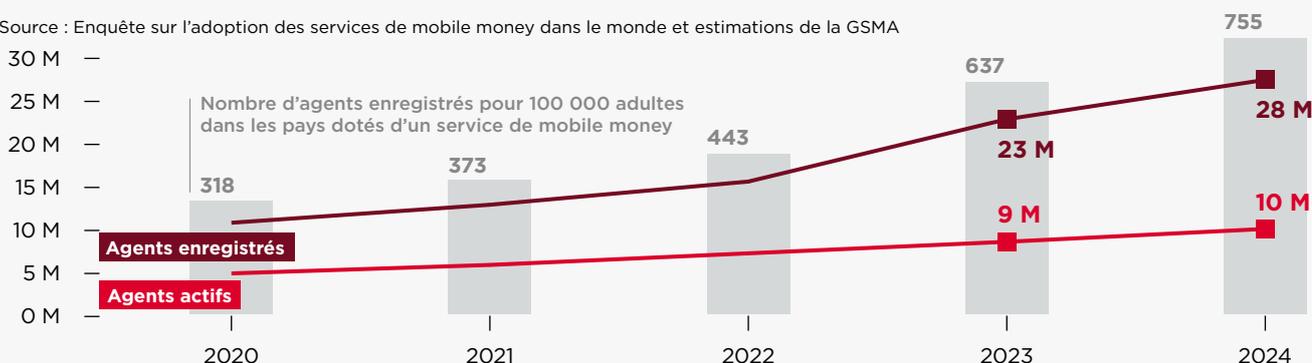
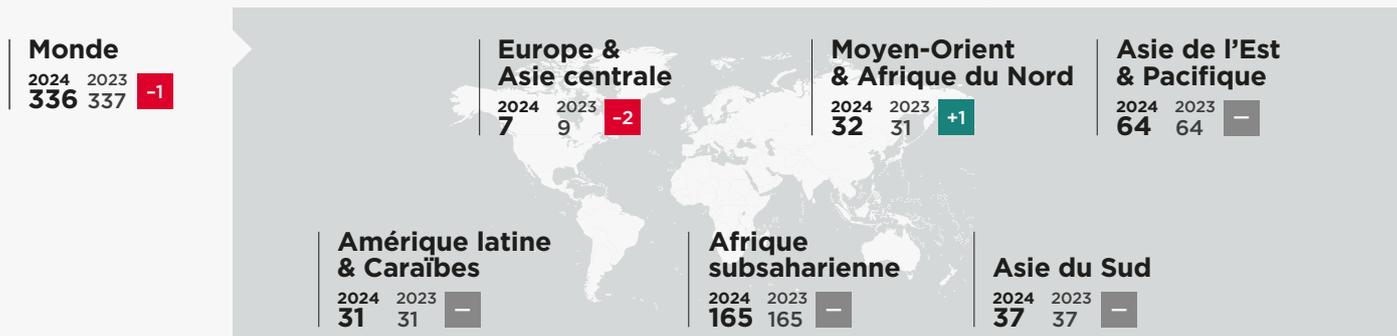


Figure 7

Évolution du nombre de services de mobile money par région, 2020-2024

Source : GSMA Mobile Money Deployment Tracker (base de données de la GSMA sur les services de mobile money)



Indice de diffusion du mobile money en 2024

L'indice « Mobile Money Prevalence Index » (MMPI) a été élaboré en 2021 pour suivre l'inclusion financière liée au mobile money dans les différents pays (figure 8). L'indice mesure la pénétration des comptes de mobile money enregistrés et actifs et l'accessibilité des réseaux d'agents de mobile money. Ces indicateurs permettent de produire un score qui catégorise les pays en fonction de leur niveau de diffusion du mobile money : très faible, faible, moyen, élevé ou très élevé.

Depuis 2023, la diffusion du mobile money s'est généralement améliorée (figure 9). Le nombre de pays ayant un classement MMPI faible ou très faible a diminué, passant de 53 en 2023 à 48 en 2024. Sur la même période, quatre pays sont entrés dans les catégories de score intermédiaire, élevé ou très élevé.

En 2024, Maurice, les Îles Salomon et le Soudan sont passés du niveau « très faible » au niveau « faible ». La République centrafricaine, la Namibie, l'Afrique du Sud et le Soudan du Sud sont passés du niveau « faible » au niveau « intermédiaire ». Le Cambodge est passé d'un score intermédiaire à un score élevé, tandis que le Togo passait d'un score élevé à un score très élevé.

Figure 8

Prévalence de mobile money en 2024

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

■ Très faible ■ Faible ■ Intermédiaire ■ Élevé ■ Très élevé

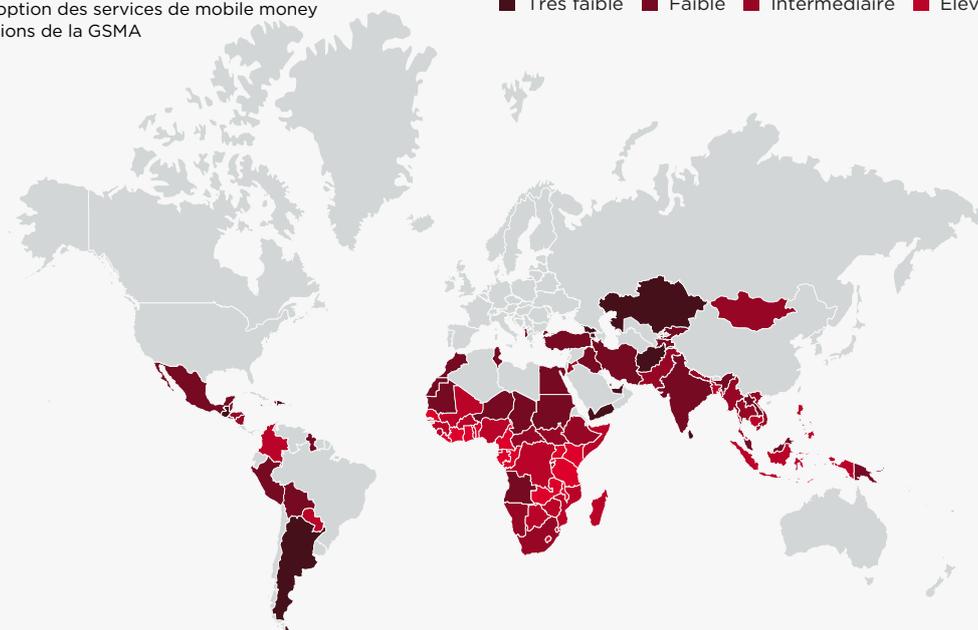
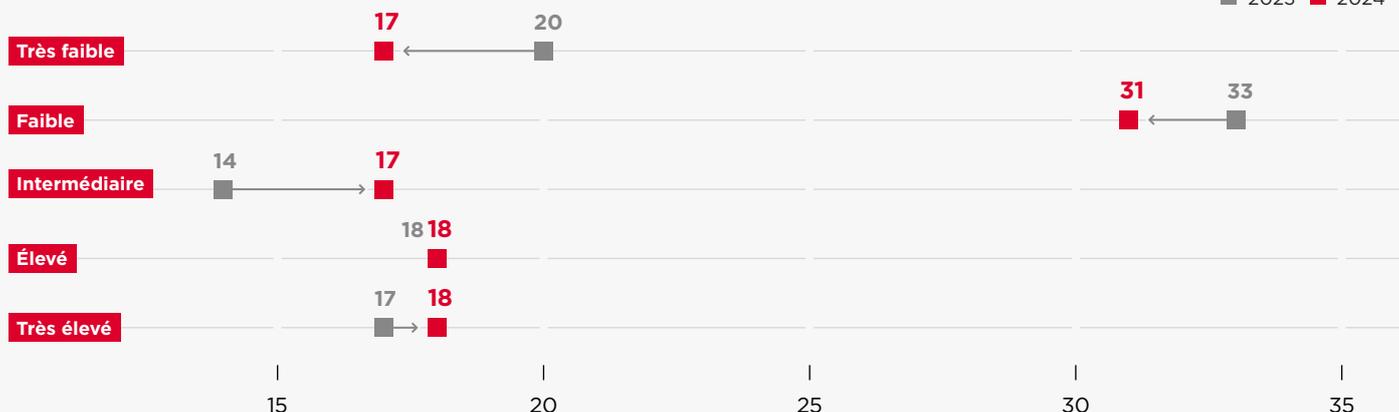


Figure 9

Nombre de pays par catégorie MMPI, 2023 et 2024

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

■ 2023 ■ 2024



Événements marquants du secteur en 2024

JANVIER

Fiscalité



Le gouvernement du Togo réduit la taxe sur les transferts mobiles de 18 % à 10 %

Partenariat stratégique



Airtel Money et gnuGrid Credit Reference Bureau lancent le premier système de score de crédit pour les prêts mobiles en Ouganda

FÉVRIER

Partenariat stratégique



MTN MoMo s'associe à Jumo pour lancer Qwikloan, une facilité de prêt à court terme destinée au marché sud-africain

MARS

Investissement



Zeepay obtient un investissement supplémentaire de 3 millions de dollars de la part du fonds Verdant Capital Hybrid

Politique publique



La Banque du Ghana augmente le solde maximum des comptes de mobile money de 50 % ou plus et les plafonds d'opérations de 60 % ou plus.

AVRIL

Innovation



Airtel Payments Bank s'associe à la National Payments Corporation of India pour lancer des cartes à paiement immédiat et des cartes prépayées

Innovation



MTN MoMo devient le premier établissement non bancaire à proposer PayShap, le service sud-africain de paiements numériques interbancaires en temps réel pour les petits montants

MAI

Innovation



Au Ghana, Google Play permet à ses clients d'utiliser le service de mobile money de Telecel Cash pour le paiement d'applications et de téléchargements

Innovation

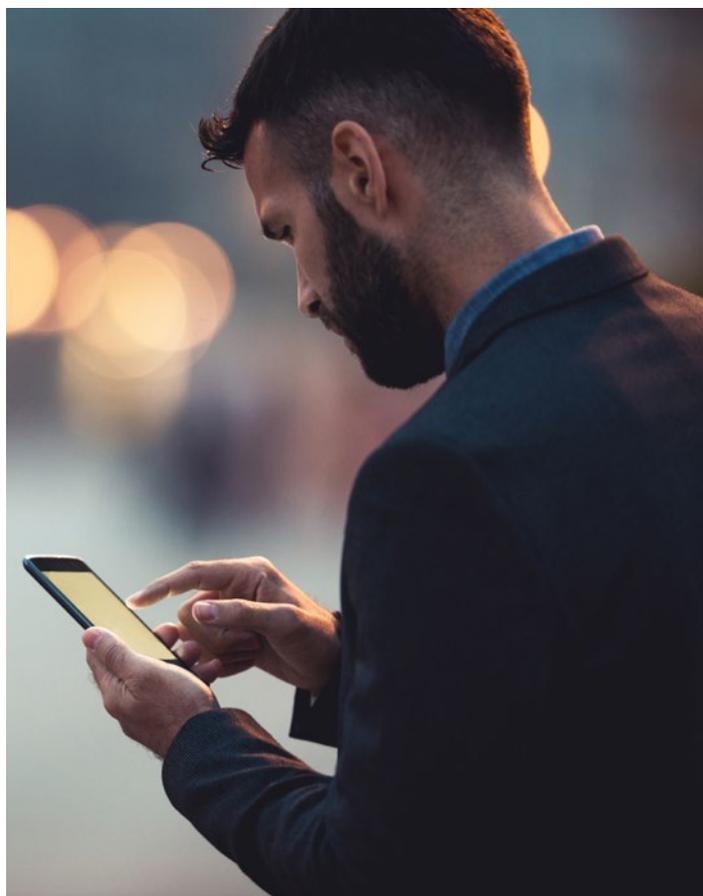


Togocom s'associe à Orabank pour lancer PASS TMONEY, qui permet d'effectuer des transferts interopérables entre TMoney et Orabank

Partenariat stratégique



Zain Cash Iraq signe un accord de partenariat pour l'utilisation de la plateforme Temenos en vue du lancement de nouveaux produits et du support de produits existants, tels que les transferts monétaires humanitaires



JUIN

Partenariat stratégique

Airtel Africa sélectionne Network International en tant que processeur de paiement pour ses services de mobile money en Afrique

JUILLET

Partenariat stratégique

Le service M-PESA de Safaricom Ethiopia et Dahabshiil signent un accord de partenariat pour permettre à la diaspora éthiopienne d'envoyer de l'argent directement sur des comptes M-PESA

Innovation

Afrimoney lance une carte Visa (virtuelle et physique) en Sierra Leone, conjointement avec PYYPL (une fintech), pour permettre aux utilisateurs du mobile money de faire des paiements par carte

Fiscalité

Le gouvernement somalien introduit une taxe de 5 % sur les transactions effectuées au moyen du mobile money ou d'autres modes de paiement électronique

Partenariat stratégique

Moov Africa Togo et Ecobank lancent le « DAB Moov Money », qui permet aux utilisateurs de Flooz de retirer de l'argent dans les distributeurs d'Ecobank sans carte bancaire

Innovation

Ooredoo Money permet aux Philippins du Qatar de cotiser directement au système de sécurité sociale des Philippines via son application

AOÛT

Innovation

MTN MoMo Liberia et BnB (une fintech) lancent des transferts de fonds internationaux sortants vers la Côte d'Ivoire, le Ghana, la Guinée, le Mali, le Rwanda, le Sénégal, la Sierra Leone et l'Ouganda

Partenariat stratégique

TerraPay, une plateforme de paiement mondiale, crée le Conseil d'interopérabilité des portefeuilles mobiles avec Airtel, bKash, MPESA, Nequi et Sama Money

Partenariat stratégique

eSewa Nepal adhère au Pacte mondial des Nations Unies pour adopter des pratiques plus durables et amplifier ses initiatives à impact social

SEPTEMBRE

Innovation

PalmPay Nigeria introduit un code USSD pour permettre aux clients qui n'ont pas accès à un smartphone d'effectuer des opérations par l'intermédiaire de son réseau d'agents

OCTOBRE

Innovation

Safaricom M-PESA introduit Ratiba, une fonction qui permet aux usagers de mettre en place des paiements automatiques sur leur compte de mobile money

Nouveau service

MTC Namibia lance son service financier mobile MTC Maris qui permet aux utilisateurs de téléphones 2G et 3G d'effectuer des paiements électroniques

NOVEMBRE

Politique publique

La Banque de réserve du Zimbabwe relève d'environ 50 % les plafonds d'opération qui s'appliquent au mobile money et aux transferts électroniques

Partenariat stratégique

Ooredoo Fintech et PayPal s'associent pour permettre aux utilisateurs de Ooredoo Money au Qatar de transférer des fonds entre leur portefeuille mobile et leur compte PayPal

Développement d'entreprise

Les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) d'Axian en Afrique subsaharienne prennent la marque Yas et ses services de mobile money au Sénégal, en Tanzanie et au Togo deviennent Mixx by Yas

DÉCEMBRE

Nouveau service

Ooredoo Fintech lance wallettii, un nouveau service de mobile money basé sur une application à Oman

L'impact économique et commercial du mobile money



L'importance économique croissante du mobile money

L'usage croissant du mobile money continue d'avoir un impact positif sur les conditions de vie et les moyens de subsistance des habitants des pays dotés d'un service. L'adoption croissante des services s'est également traduite par une augmentation du produit intérieur brut (PIB) sur les principaux marchés du mobile money. Nos analyses montrent que sur la période 2013-2023, une augmentation de dix points du taux de pénétration du mobile money entraîne une hausse du PIB de 0,6 à 1,0 %.²

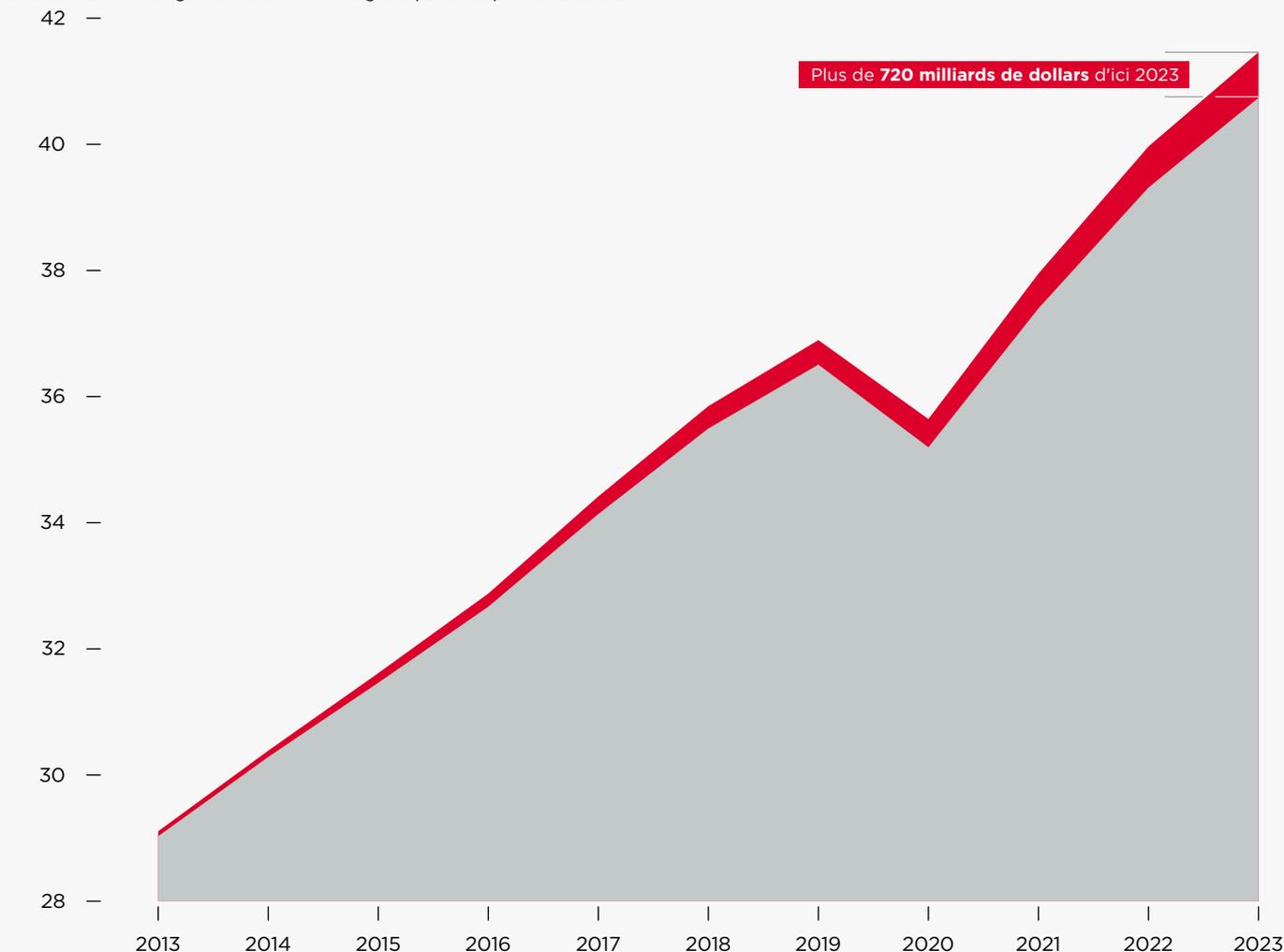
En 2023, le PIB total des pays disposant d'un service de mobile money était supérieur de plus de 720 milliards de dollars à ce qu'il aurait été sans le mobile money. Cela représente un surcroît de PIB de 1,7 % à fin 2023 (figure 10), sur la base de données recueillies entre 2013 et 2023.

Figure 10

Impact estimé du mobile money sur le PIB des pays disposant d'un service, 2013-2023

PIB (2017, \$ PPA, en milliers de milliards)

Source : GSMA Intelligence. Note : « PPA » signifie parité de pouvoir d'achat.



2 Sur la base d'une analyse de données actualisées par GSMA Intelligence en 2024. La méthodologie figure en annexe.

D'une année sur l'autre, la contribution du mobile money au PIB des pays disposant d'un service est passée d'environ 650 milliards de dollars en 2022 à environ 720 milliards de dollars en 2023, ce qui représente une augmentation de près de 12 % (figure 11). Au niveau régional, l'Afrique subsaharienne enregistre une forte augmentation de la contribution du mobile money au PIB, qui passe d'environ 150 milliards de dollars en 2022 à 190 milliards de dollars en 2023. Au niveau sous-régional, la contribution du mobile money au PIB de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique de l'Ouest a augmenté, bien qu'elle soit plus importante en l'Afrique de l'Est qu'en Afrique de l'Ouest.

En 2023, le mobile money a ajouté un surcroît de 720 milliards de dollars au PIB des pays disposant d'un service

L'impact du mobile money sur le PIB national a été plus important en Afrique de l'Ouest qu'ailleurs sur le continent, comme l'illustre une comparaison entre les différents pays d'Afrique subsaharienne (figure 12). Sa contribution est supérieure à 5 % du PIB au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Ghana, en Guinée, en Guinée Bissau, au Sénégal et au Libéria. En Afrique de l'Est, elle est supérieure à 5 % au Kenya, au Rwanda, en Ouganda et en Tanzanie.

Dans le reste de l'Afrique subsaharienne, la contribution du mobile money au PIB est inégale. En Afrique centrale, le Cameroun, le Congo et le Gabon ont chacun enregistré une contribution comprise entre 5 et 8 %. En Afrique australe, où le mobile money est moins bien implanté, les contributions au PIB restent généralement inférieures à 5 %. À mesure que l'utilisation du mobile money se développe en Afrique subsaharienne, son impact sur le PIB national pourrait également augmenter au fil du temps.

Figure 11

Contribution du mobile money au PIB en 2023, par région

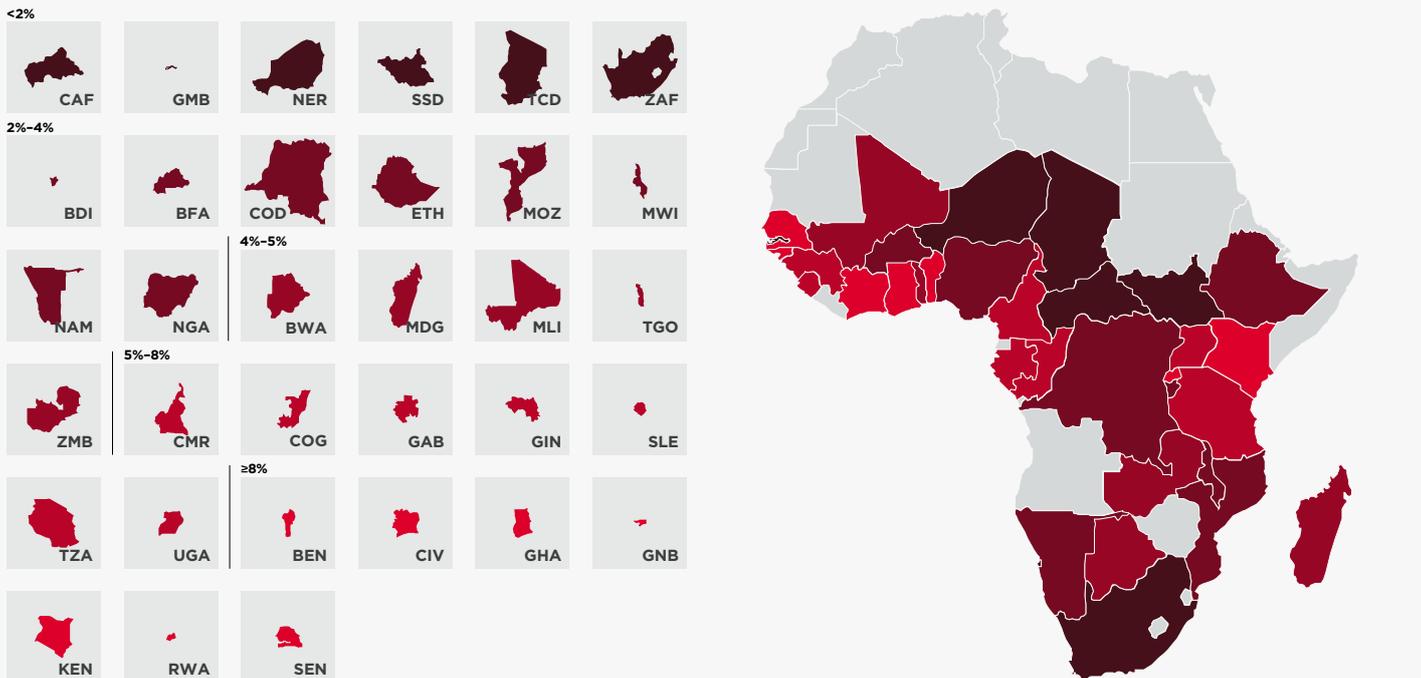
Source : GSMA Intelligence.

	2022 (USD)	Contribution au PIB en % (2013-2022)	2023 (USD)	Contribution au PIB en % (2013-2023)	Change
Tous les pays	\$650 milliard	1,5 %	\$720 milliard	1,7 %	+0.2pp
Afrique subsaharienne	\$150 milliard	3,7 %	\$190 milliard	4,5 %	+0.8pp
Afrique de l'Est	\$60 milliard	5,9 %	\$70 milliard	5,8 %	-0.1pp
Afrique de l'Ouest	\$70 milliard	4,1 %	\$90 milliard	5,0 %	+0.8pp

Figure 12

Contribution du mobile money au PIB des pays d'Afrique subsaharienne, 2023

Source : GSMA et GSMA Intelligence



Croissance des revenus du mobile money en 2024

Les données de l'enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que certains services continuent d'afficher une activité profitable. Le pourcentage de participants à l'enquête ayant un EBITDA³ positif est passé d'environ 73 % en 2023 à près de 80 % en 2024 (figure 13). Cette progression est principalement due à l'augmentation du nombre de prestataires ayant un EBITDA supérieur à 25 % : en 2024, ils étaient près de 45 % à être dans ce cas.

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 près d'un quart, passant de 2,86 dollars en septembre 2023 à 3,51 dollars en juin 2024. Leur chiffre d'affaires global a augmenté d'environ 15 % sur la même période : l'augmentation plus faible du nombre d'utilisateurs actifs sur 30 jours explique l'augmentation plus importante de l'ARPU.

Le revenu net des prestataires de services de mobile money est influencé par différents facteurs, dont les commissions versées aux agents. Ces paiements sont essentiels pour maintenir les réseaux de distribution des prestataires et constituent une source de revenus pour des millions de micro/petites entreprises. Sur la période de septembre 2023 à juin 2024, les commissions versées aux agents ont augmenté d'un peu plus de 9 %, mais leur part en pourcentage du chiffre d'affaires a diminué, passant de 45 % à 41 %.

Entre 2022 et 2024, les sources de revenus des prestataires de services de mobile money ont évolué. En 2024, 80 % environ des prestataires interrogés indiquent que les commissions payées par les clients constituent leur principale source de revenus (figure 14). Les 20 % restants proviennent des commissions payées par les entreprises et les pouvoirs publics et d'autres sources de revenus. Si les participants à l'enquête sont plus nombreux à citer les autres commissions comme principale source de revenus, ils ont également été plus nombreux à répondre à l'enquête de la GSMA en 2024, notamment parmi les prestataires de services de mobile money qui se concentrent sur les opérations clients.

Figure 13

EBITDA des prestataires de services de mobile money

Juin 2023 vs juin 2024

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

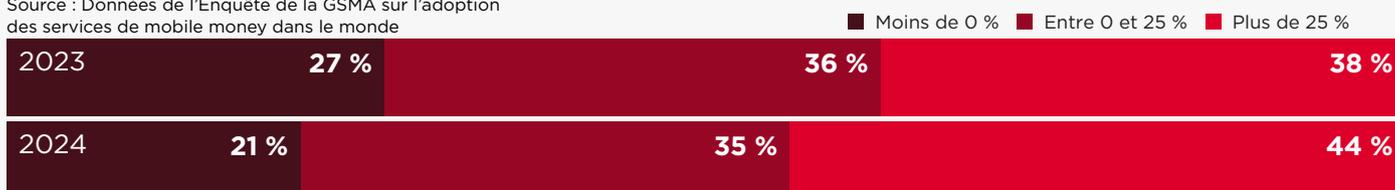
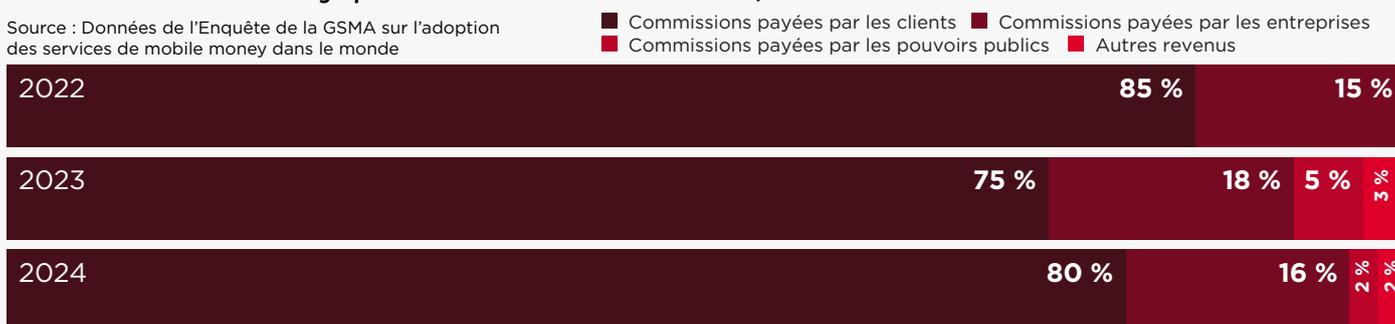


Figure 14

Ventilation du chiffre d'affaires des prestataires de services de mobile money par source de revenu, 2022-2024

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



³ 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 de l'activité des entreprises.

La valeur du mobile money pour les opérateurs de réseau

Au cours des dernières années, les services de mobile money sont devenus une source importante de revenus pour les sociétés mères des ORM (figure 15). C'est notamment le cas pour les ORM du continent africain, lequel abrite près de la moitié des services de mobile money dans le monde. Sur l'exercice 2024, M-PESA représente ainsi plus de 42 % du chiffre d'affaires annuel de Safaricom, une augmentation de quasiment dix points de pourcentage par rapport à 2021. Cet exemple met en évidence la place de leader du Kenya en tant que premier marché du mobile money, mais aussi l'importance croissante de cette activité dans le compte de résultat des ORM.

Ailleurs, le poids des services de mobile money dans le chiffre d'affaires des ORM qui proposent ces services a augmenté sur de nombreux marchés. La part d'Airtel Money dans le chiffre d'affaires d'Airtel Africa est passée d'environ 13 % en 2023 à près de 17 % en 2024, en raison d'une progression de 20 % du chiffre d'affaires des services de mobile money sur la période. Grâce à une progression similaire sur l'ensemble de ses marchés, la part du mobile money dans le chiffre d'affaires du groupe Axian est passée de 14 % en 2023 à presque 18 % en 2024.

Si le chiffre d'affaires des services de mobile money a augmenté dans la plupart des pays d'Afrique subsaharienne, les pressions concurrentielles, les fluctuations de change et l'évolution des conditions commerciales ont pesé sur les résultats financiers. MTN MoMo a enregistré une légère baisse de son chiffre d'affaires sur son exercice 2023. Dans le même temps, sa contribution au chiffre d'affaires consolidé du groupe MTN est passée d'environ 10 % à un peu plus de 11 %. La forte croissance enregistrée sur certains marchés est arrivée à compenser des conditions d'exploitation difficiles sur d'autres marchés.

Dans le même ordre d'idées, le chiffre d'affaires de M-PESA Vodacom⁴ avait baissé de 30 % sur l'exercice clos en 2023. Cette évolution s'expliquait en partie par la cession de ses activités au Ghana et par des pressions concurrentielles sur d'autres marchés. Malgré cela, la part de M-PESA dans le chiffre d'affaires consolidé du groupe n'avait baissé que d'environ 2,5 points de pourcentage, passant de 13 % en 2022 à environ 10,5 % en 2023. Sur l'exercice 2024, l'augmentation du chiffre d'affaires des services M-PESA s'est reflétée dans une légère augmentation de leur part dans le chiffre d'affaires du groupe Vodacom.

4 Le chiffre d'affaires de M-PESA Vodacom ne comprend pas M-PESA Safaricom.



Figure 15

Chiffre d'affaires annuel des services de mobile money et contribution au chiffre d'affaires groupe, 2021-2024

Source : rapports annuels et semestriels des prestataires de services de mobile money pour la période 2021-2024

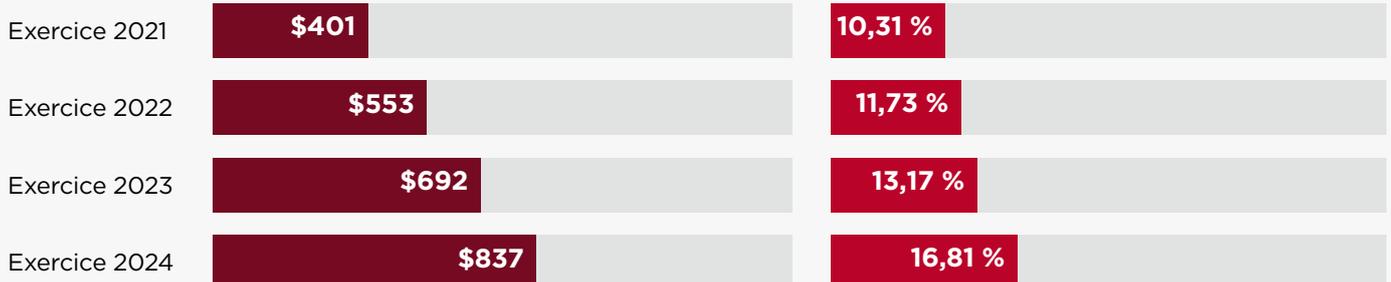
■ Chiffre d'affaires
(en millions d'USD)

■ Part dans le CA groupe (%)

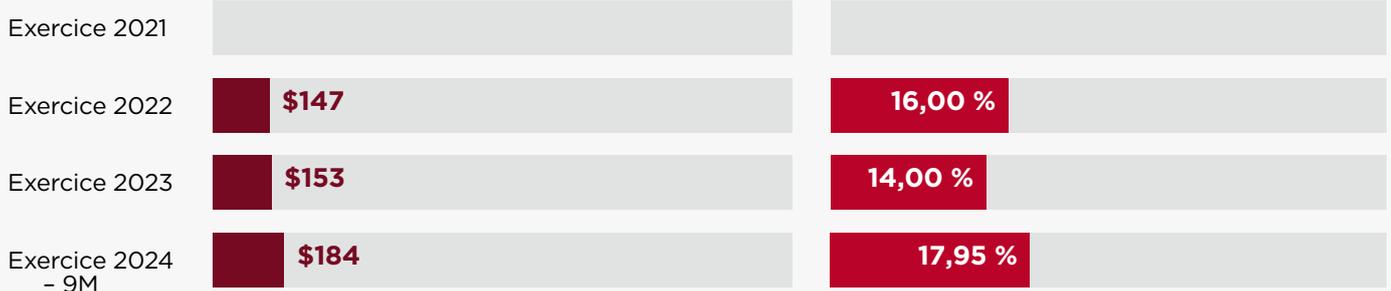
Safaricom M-PESA



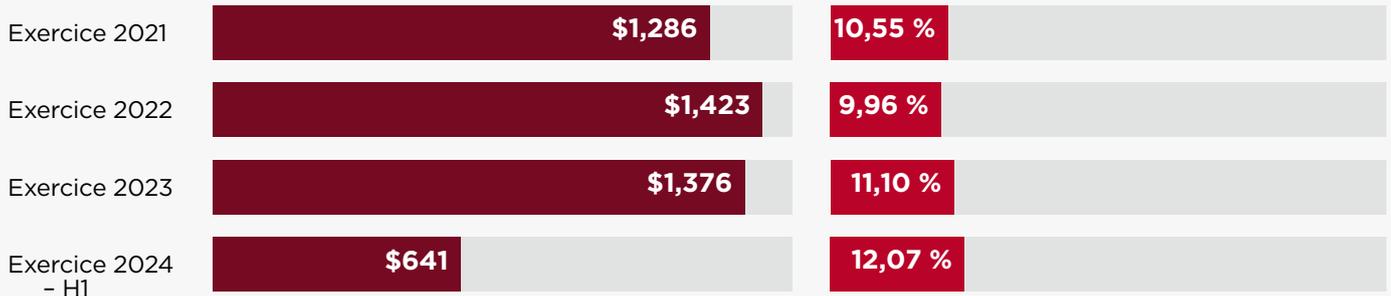
Airtel Money



Axian - Mvola and Mixx by Yas



MTN MoMo



Vodacom M-PESA



Partenariats stratégiques et tendances d'investissement dans le secteur du mobile money

Plusieurs grands prestataires de services de paiement ont noué des partenariats avec des acteurs du mobile money

Au cours des six dernières années, plusieurs prestataires de services de paiement d'envergure mondiale ont conclu des partenariats stratégiques avec des prestataires de services de mobile money. Mastercard a signé un premier accord de partenariat avec Airtel Money en 2019 (figure 16), tandis

que Visa a signé des accords avec M-PESA de Safaricom en 2022 et avec easyPaisa de Telenor en 2023.

En 2024, Mastercard a multiplié les accords de partenariat stratégique avec des prestataires de services de mobile money (figure 16) : avec MTN MoMo, Safaricom M-PESA et Orange Money en Afrique subsaharienne et avec UPaisa au Pakistan. Ces partenariats portent principalement sur des cartes de paiement virtuelles et physiques destinées aux clients du mobile money, sur des passerelles de paiement pour les envois de fonds internationaux et sur des solutions de paiement destinées aux commerçants.

Figure 16

Exemples de partenariats stratégiques dans le secteur du mobile money 2019-2024

Année	Prestataire	Partenaire	Description
2019	Airtel Money	Mastercard	Les 100 millions d'abonnés d'Airtel Africa sur ses quatorze marchés d'Afrique subsaharienne peuvent accéder au réseau mondial Mastercard ⁵
2021	JazzCash Pakistan	Mastercard	Les clients de JazzCash au Pakistan peuvent utiliser une nouvelle carte Mastercard physique ou virtuelle dans les magasins ou en ligne ⁶
2022	Safaricom M-PESA	Visa	Une nouvelle carte Visa virtuelle permet à tous les clients de M-PESA au Kenya d'utiliser leur compte de mobile money au sein du réseau mondial de Visa ⁷
2023	Telenor easyPaisa Pakistan	Visa	Une nouvelle carte Visa virtuelle ou physique permet aux clients d'easyPaisa au Pakistan de payer leurs achats en magasin, de retirer de l'argent ou de faire des achats en ligne ⁸
	Airtel Money	Mastercard	Sur quatorze marchés africains, les clients d'Airtel Money peuvent envoyer et recevoir de l'argent via Mastercard Cross-Border Services ⁹
2024	MTN MoMo	Mastercard	Sur treize marchés africains, une carte Mastercard virtuelle ou physique permet aux usagers de MoMo de régler leurs achats sur leur compte de mobile money dans l'ensemble du réseau mondial de Mastercard ¹⁰
	Safaricom M-PESA	Mastercard	Acceptation des paiements omnicanaux et services de transfert transfrontaliers via Mastercard pour plus de 636 000 commerçants utilisateurs de M-PESA au Kenya ¹¹
	UPaisa Pakistan	Mastercard	Partenariat entre Mastercard et U Microfinance Bank (U Bank) au Pakistan pour l'émission de cartes de paiement physiques et virtuelles destinées aux utilisateurs d'UPaisa ¹²
	Orange Money	Mastercard	Une carte Mastercard virtuelle ou physique permet aux clients d'Orange Money de faire des paiements sur leur compte de mobile money au Cameroun, en Guinée-Bissau, au Liberia, au Mali, au Sénégal, en Sierra Leone et dans la République centrafricaine ¹³

5 Mastercard. 8 octobre 2019. « *Airtel Africa Announces Partnership with Mastercard to Transform Digital Payments Landscape and Connect 100 Million Consumers in Africa* ». Communiqué de presse.

6 Mastercard. 13 octobre 2021. « *JazzCash and Mastercard Introduce New Solutions to Transform Pakistan's Digital Payment Ecosystem* ». Communiqué de presse.

7 Miriri, D. 3 juin 2022. « *Safaricom's M-Pesa, Visa offer virtual card for global transactions* ». Reuters.

8 Trade Chronicle. 16 janvier 2023. « *Easypaisa launches Visa Debit Card to facilitate millions of customers across Pakistan* ».

9 Mastercard. 9 août 2023. « *Airtel Africa and Mastercard strengthens partnership with launch of new remittance transfer service to benefit 100 million mobile phone users across the continent* ». Communiqué de presse.

10 Gilbert, P. 4 mars 2024. « *Mastercard, MTN Group launch virtual MoMo card for 13 African markets* ». Connecting Africa.

11 Ekhtator, O. 19 septembre 2024. « *Safaricom partners Mastercard to boost digital payments and remittances in Kenya* ». Techpoint Africa.

12 Tanner, J. 11 septembre 2024. « *PTCL's Ubank and Mastercard launch Upaisa debit card* ». Developing Telecoms.

13 Anandira, H. 29 octobre 2024. « *Orange, Mastercard expand Africa payments services* ». Mobile World Live.

L'investissement dans les services de mobile money est en augmentation depuis 2021

Plusieurs prestataires de services mobiles ont enregistré une augmentation de leur chiffre d'affaires et de leurs résultats, ce qui en fait des cibles potentielles d'investissement. La croissance du mobile money a attiré l'attention de prestataires de services financiers en quête de nouvelles sources de revenus et de nouvelles opportunités de croissance, notamment en Afrique subsaharienne. Ces opportunités se manifestent lorsque les prestataires étudient leurs stratégies de développement et la manière de financer de nouveaux projets de croissance.

L'un des premiers investissements dans le secteur du mobile money a été la prise de participation minoritaire de TPG Rise Capital dans Airtel Money en 2021 (figure 17). Plus tard dans l'année, Mastercard (qui avait signé un partenariat stratégique avec Airtel Money en 2019) a également pris une participation minoritaire dans Airtel Money. Ces prises de participation ont permis à Airtel Money de lever des capitaux pour poursuivre le développement de son service de mobile money. Elles ont également validé la stratégie d'Airtel Money dans la perspective d'une éventuelle introduction en bourse.

Jusqu'à présent, ces investissements ont visé certains prestataires de grande taille qui exercent leur activité en tant que personne morale distincte de leur société mère. Mastercard a ainsi pris une participation minoritaire dans la filiale fintech de MTN en 2023.¹⁴ En 2024, Mitsubishi UFJ Financial Group (MUFG) a pris une participation minoritaire dans Mynt, la société mère de GCash Philippines. Dans le cadre de la même opération, Ayala Corporation (un conglomérat basé aux Philippines) a accru sa participation dans GCash de 5 % à 13 %.¹⁵ Ces opérations financières attestent la confiance des investisseurs dans le potentiel de croissance du mobile money.

Les investissements de Mastercard montrent que la société Airtel Money était valorisée à 2,65 milliards de dollars en 2021, tandis que MTN MoMo était valorisé à 5,2 milliards de dollars en 2024.

Figure 17

Principaux investissements dans le mobile money 2021-2024

Année	Prestataire	Partenaire	Nature	Description
2021	Airtel Money	TPG's Rise Capital	Prise de participation	\$200 millions pour ... 7,55 % du capital d'Airtel Money ¹⁶
	Airtel Money	Mastercard	Prise de participation	\$100 millions pour ... 3,775 % du capital d'Airtel Money ¹⁷
2023	MTN MoMo	Mastercard	Prise de participation	\$200 millions pour ... 3,8 % de l'activité fintech de MTN ¹⁸
2024	GCash Philippines	MUFG	Prise de participation	\$393 millions pour ... 8 % du capital
	GCash Philippines	Ayala Corporation	Investment	\$393 millions supplémentaires 13 % du capital, a accru sa participation de 5 %

14 MTN Group Limited. 2024. *Présentation des résultats pour le semestre clos le 30 juin 2024*.

15 Finextra. 8 août 2024. « *MUFG invests \$393m in Filipino fintech Mynt* ».

16 Kene-Okafor, T. 18 mars 2021. « *Airtel Africa sells \$200M mobile money business stake to TPG's Rise Fund* ». TechCrunch.

17 *Ibid.*

18 Ekhatior, O. 6 février 2024. « *Mastercard invests \$200 million to acquire a minority stake in MTN's fintech division* ». Techpoint Africa.



Vers un écosystème les cas d'usage du mobile money en 2024

Le secteur du mobile money continue d'afficher une augmentation des transactions numériques. En 2024, la part des espèces dans les flux entrants de l'écosystème du mobile money a reculé d'environ 2,5 points de pourcentage pour atteindre 59 % (figure 18). Cette baisse a été presque complètement compensée par les transferts en provenance de comptes bancaires (transferts B2M). Les retraits en espèces ont eux aussi diminué.

Les transactions sortantes en espèces ont baissé de plus de trois points de pourcentage, là aussi remplacées par une augmentation des flux numériques sortants. Les transferts M2B ont augmenté de 2,6 points de pourcentage, tandis que les paiements de factures ont progressé de 1,2 point de pourcentage. La part des paiements marchands et des transferts « *peer-to-peer* » (P2P) intra-réseau dans l'encours en circulation au sein de l'écosystème n'a pas varié.

En décembre 2024, 0,79 \$ a été encaissé pour chaque dollar encaissé. Par rapport à décembre 2023, 4 % de moins ont été encaissés pour chaque dollar encaissé.

Figure 18

Entrées et sorties de l'écosystème du mobile money en décembre 2024

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

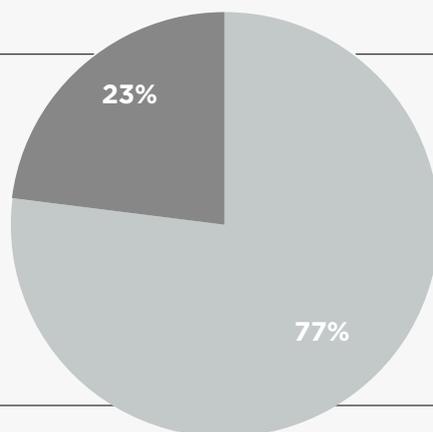
Flux entrants

→] 54,2 Md\$

- Remises en espèces (rechargements cash)
- Paiements groupés
- Transferts banque → mobile (B2M)
- Transferts internationaux entrants



Encours en circulation ↻ 41,6 Md\$

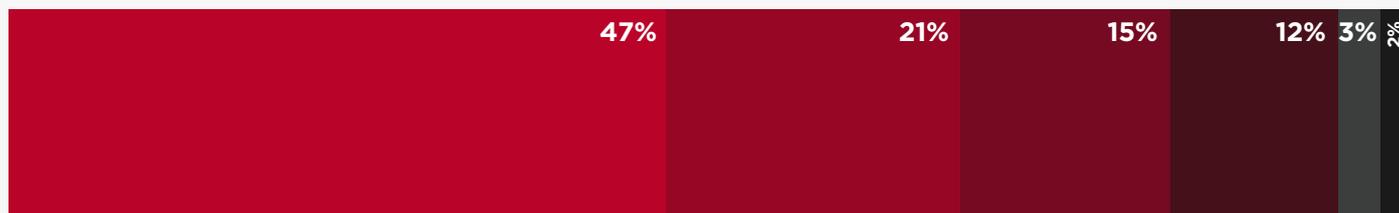


- Transferts P2P intra-réseau
- Paiements marchands

Flux sortants

←] 53,6 Md\$

- Retraits en espèces
- Paiements de factures
- Achats de crédit d'appel (recharges mobiles)
- Transferts mobile → banque (M2B)
- Transferts P2P hors réseau
- Transferts internationaux sortants



La croissance des opérations s'est accélérée en montant, mais encore plus en volume

En 2024, près de 108 milliards de transactions totalisant plus de 1 680 milliards de dollars ont transité sur les comptes de mobile money. Par rapport à 2023, le nombre d'opérations s'affiche en hausse de 20 %, restant sur une trajectoire de croissance à deux chiffres. En montant, les opérations de mobile money ont augmenté de 15 % en 2024, contre 13 % en 2023, pour atteindre 227 milliards de dollars. Près de la moitié de cette croissance provient des transferts P2P, sachant que les transactions interopérables représentent 23 % de la hausse.

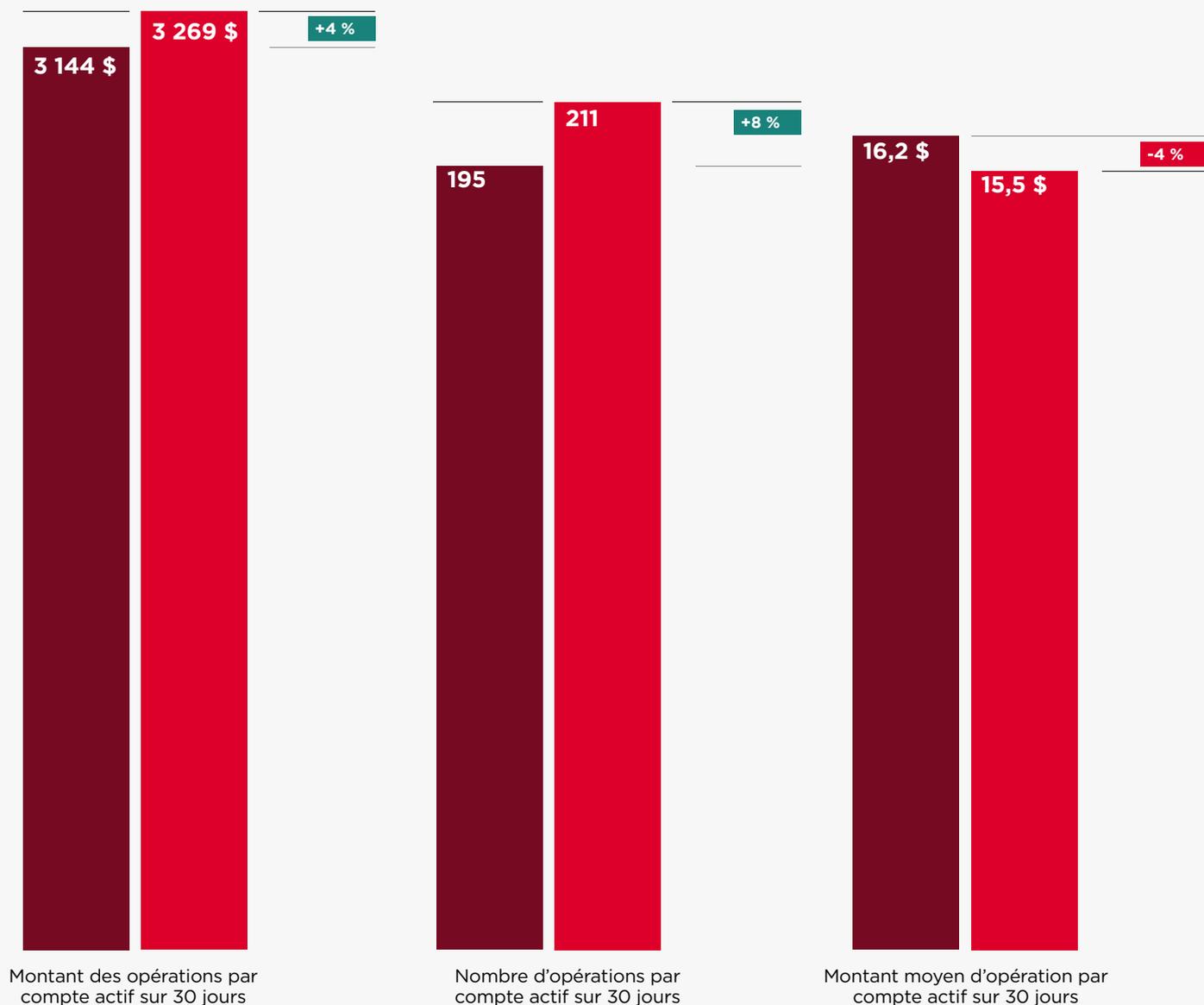
Pour la troisième année de suite, le nombre d'opérations a augmenté plus fortement que le montant des opérations. En conséquence, le montant moyen des opérations de mobile money par compte actif sur 30 jours s'inscrit en baisse de 4 % en 2024 (figure 19). Dans l'ensemble, les comptes de mobile money actifs sur une période de 30 jours enregistrent davantage d'opérations (+8 %) pour un montant total plus élevé (4 %) qu'en 2023.

Figure 19

Montant et nombre d'opérations par compte actif sur 30 jours, 2023 et 2024

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

■ 2023 ■ 2024



Les usagers continuent de tirer parti des transactions d'écosystème

Les opérations dites « d'écosystème »¹⁹ permettent aux usagers du mobile money d'accéder à un éventail plus large de produits financiers et contribuent à diversifier les sources de revenus des prestataires de services. En 2024, le montant total des transactions d'écosystème a augmenté de 20 % par rapport à 2023, ce qui est supérieur au taux de croissance des transactions hors écosystème (15 %). Parmi les transactions d'écosystème, les paiements de factures et les paiements marchands sont les deux catégories d'opérations les plus couramment effectuées sur les comptes actifs sur 30 jours, avec une vingtaine d'opérations relevant de chacun de ces cas d'usage par compte actif en 2024 (figure 20). Les paiements groupés

et les transferts internationaux sont moins fréquents, avec respectivement cinq opérations et une opération par compte actif sur une base de 30 jours en 2024.

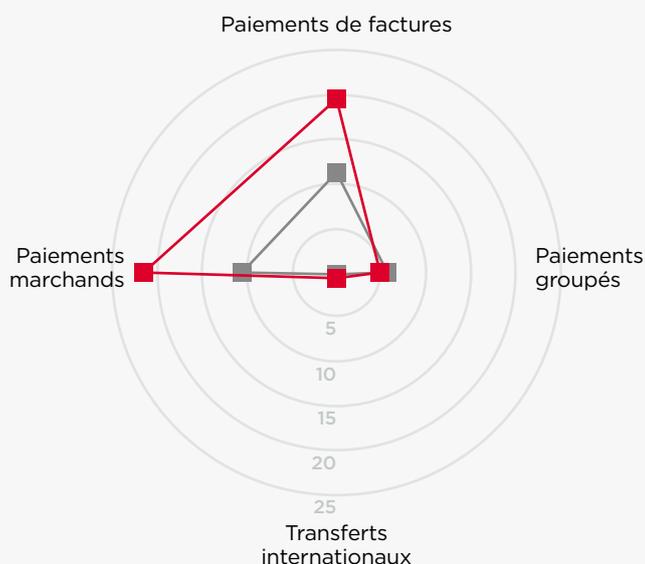
Depuis 2020, la plupart des transactions d'écosystème deviennent plus fréquentes, à l'exception des paiements groupés. Le montant moyen des transactions d'écosystème sur les comptes actifs sur 30 jours a lui aussi augmenté depuis 2020. Il se répartit comme suit en 2024 : paiements marchands (204 \$), versements groupés (189 \$), paiements de factures (181 \$), transferts internationaux (65 \$). Ce dernier cas d'usage est celui qui enregistre la plus forte croissance par rapport à 2020 (+62 %).

Figure 20

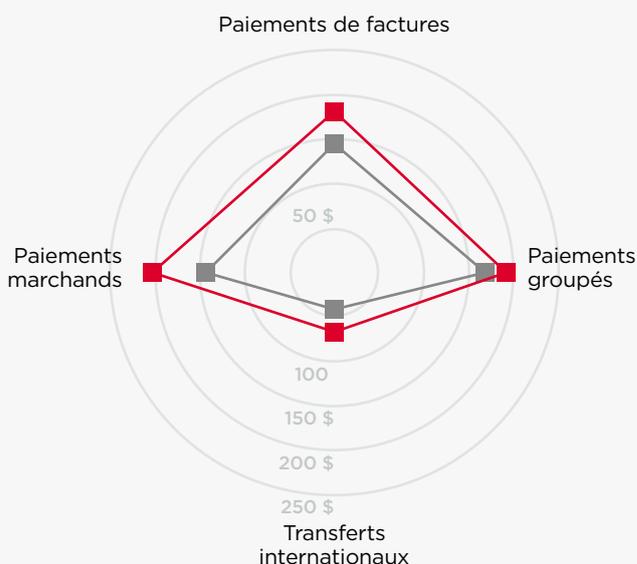
Montant et nombre de transactions d'écosystème par compte actif sur 30 jours en 2020 et 2024

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

Nombre annuel d'opérations



Montant annuel des opérations



Les transactions numériques en 2024

Cas d'usage du mobile money	Nombre d'opérations	Montant total	Montant moyen par opérations
Transferts P2P	31 milliards	688 Md\$	22 \$
Paiements marchands	11 milliards	105 Md\$	10 \$
Paiements groupés	2 milliards	97 Md\$	41 \$
Paiements de factures	10 milliards	93 Md\$	9 \$
Transferts internationaux	270 millions	34 Md\$	125 \$
Achats de crédit d'appel	29 milliards	20 Md\$	1 \$

19 Il s'agit notamment des paiements groupés, des paiements de factures, des transferts internationaux et des paiements marchands.

Les transferts internationaux affichent une croissance plus forte que celle des autres transactions d'écosystème

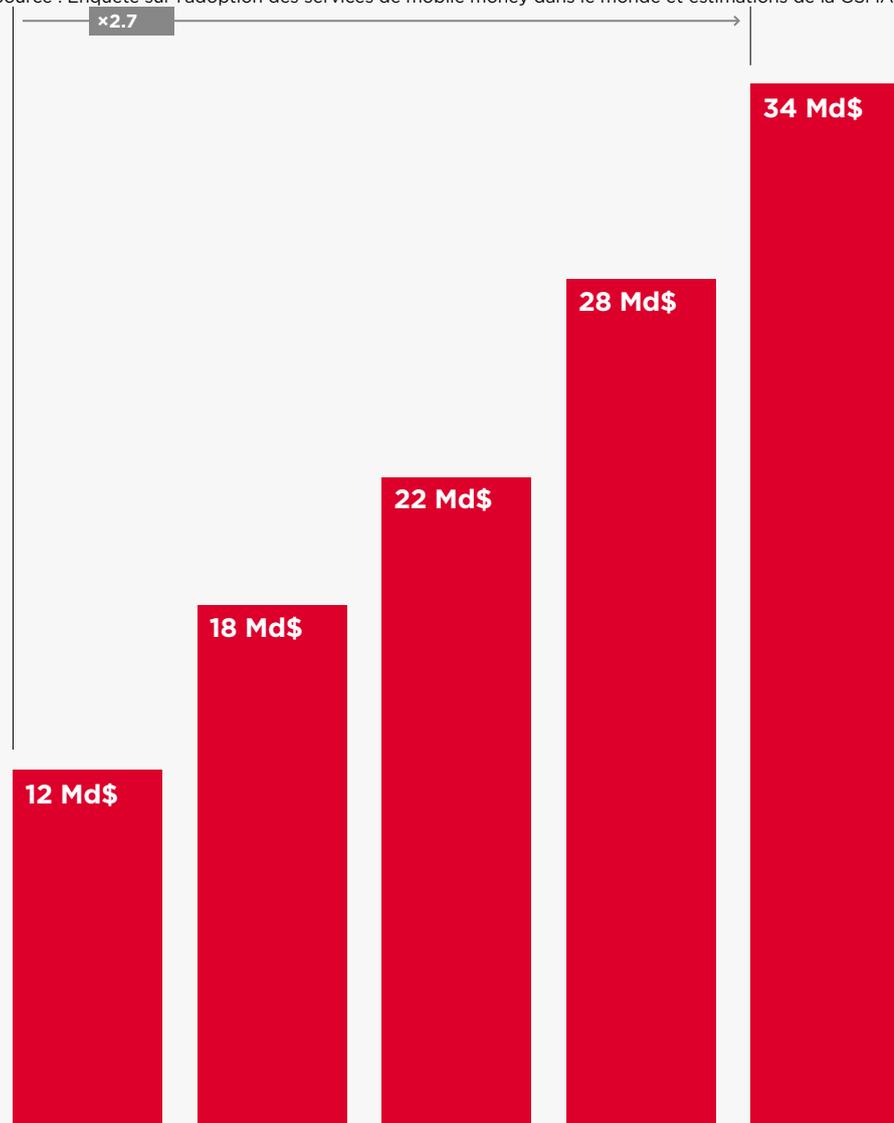
Les transferts internationaux effectués par le biais d'un compte de mobile money sont le cas d'usage qui affiche la plus forte croissance parmi les transactions d'écosystème, leur montant total ayant presque triplé depuis 2020 (figure 21). En 2024, leur montant total a augmenté de 22 % par rapport à 2023 pour atteindre 34 milliards de dollars. Si l'Afrique subsaharienne représente la part la plus importante de ces transferts (plus de 70 %), c'est l'Asie du Sud qui enregistre la plus forte croissance par rapport à 2023 (+62 %), suivie de la région Asie de l'Est & Pacifique (39 %).

Les prestataires de services de mobile money ont été plus nombreux à proposer des transferts internationaux en 2024. Les participants à l'enquête de la GSMA étaient 25 % de plus à le faire en 2024 par rapport à 2023. Dix pour cent d'entre eux prévoyaient de lancer ce service à l'avenir. Comme en 2023, les transferts entrants l'emportent sur les transferts sortants. Cela s'explique en partie par des régimes réglementaires différents : à peine plus de la moitié des prestataires interrogés indiquent que les transferts sortants sont soumis à un régime réglementaire favorable, tandis que deux tiers d'entre eux indiquent que c'est le cas pour les transferts entrants.

Figure 21

Montant annuel des transferts internationaux réalisés au moyen du mobile money, 2020-2024

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



Ventilation en 2024





ENCADRÉ 2

Le rôle du mobile money dans les envois de fonds au niveau mondial

L'analyse des différents canaux de transferts de fonds au niveau international met en lumière le rôle important du mobile money. En 2023, l'Asie du Sud a enregistré 186 milliards de dollars d'envois de fonds, la région Asie de l'Est & Pacifique (hors Chine) 85 milliards, la région MENA (Moyen-Orient & Afrique du Nord) 55 milliards et l'Afrique subsaharienne 54 milliards²⁰

Bien qu'ils ne représentent qu'un faible pourcentage du total des envois de fonds dans le monde, les transferts internationaux effectués par le biais des services de mobile money ont augmenté de 28 % en 2023, un taux de croissance très largement supérieur au taux de 0,7 % enregistré pour l'ensemble des envois de fonds. Cette croissance se concentre en grande partie dans l'Afrique subsaharienne, comme c'est le cas pour d'autres tendances du mobile money. Il existe néanmoins un potentiel de développement de ces transferts dans d'autres régions.

+28 %

Les valeurs des transferts de fonds internationaux par mobile ont augmenté de 28 % en 2023

20 Banque Mondiale. 26 juin 2024. « Après un ralentissement en 2023, les envois de fonds devraient repartir à la hausse en 2024 ». Communiqué de presse.

Le nombre de paiements marchands augmente d'un quart

Les usagers du mobile money ont réalisé plus de 100 milliards de dollars de paiements marchands en 2024, ce qui représente une augmentation de 21 % par rapport à 2023 (figure 22). Ce cas d'usage est celui qui pèse le plus lourd dans les transactions d'écosystème, représentant plus de trois fois le montant des transferts internationaux. En 2024, le nombre total de paiements marchands a augmenté de 25 %, ce qui place cette catégorie en deuxième position derrière les transferts P2P. En montant, l'Afrique subsaharienne représente deux tiers des paiements marchands. On observe toutefois une croissance annuelle plus forte dans la région MENA (38 %), en Asie de l'Est & Pacifique (37 %) et en Asie du Sud (25 %) qu'en Afrique subsaharienne (16 %).

L'accès aux paiements marchands a continué à s'améliorer en 2024. Entre septembre 2023 et juin 2024, le nombre moyen de comptes de commerçants enregistrés a augmenté de 40 %. Sur la même période, le nombre moyen de comptes clients uniques enregistrant des paiements marchands a augmenté de 15 %. Les paiements marchands en ligne restent moins fréquents que les paiements en magasin, mais leur usage est en augmentation. Le montant moyen des paiements marchands en ligne a augmenté de plus d'un tiers entre septembre 2023 et juin 2024.

Les paiements de factures rebondissent

En 2023, le montant total des paiements de factures avait baissé pour la première fois au niveau mondial. En 2024, cette catégorie a rebondi, avec une augmentation de 16 milliards de dollars qui représente deux fois le montant du recul enregistré l'année précédente (figure 23). Près de 70 % des montants payés proviennent d'Afrique subsaharienne, mais c'est la région MENA et l'Asie du Sud qui affichent les taux de croissance les plus importants, à respectivement 32 % et 24 % en montant.

Le paiement de factures par le biais d'un compte mobile est un cas d'usage fondamental pour la plupart des utilisateurs du mobile money. En 2023 comme en 2024, plus de 90 % des prestataires interrogés proposaient ce service. Pour 41 % d'entre eux, il s'agit de la principale catégorie d'opérations en montant. Pour offrir davantage de valeur aux utilisateurs, près d'un sur cinq proposait un service de paiement récurrent (paiement automatique) en 2024.

Figure 22

Montant annuel des paiements marchands, 2020-2024

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

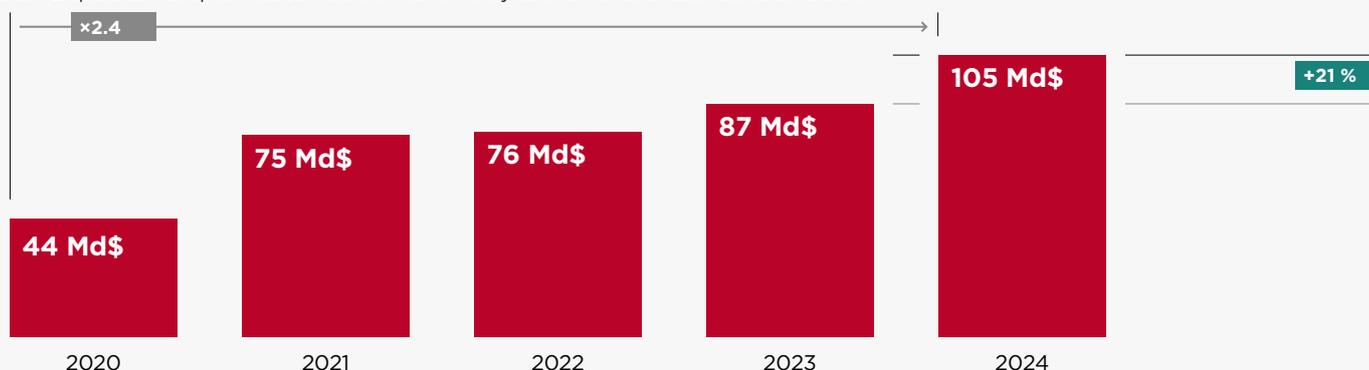
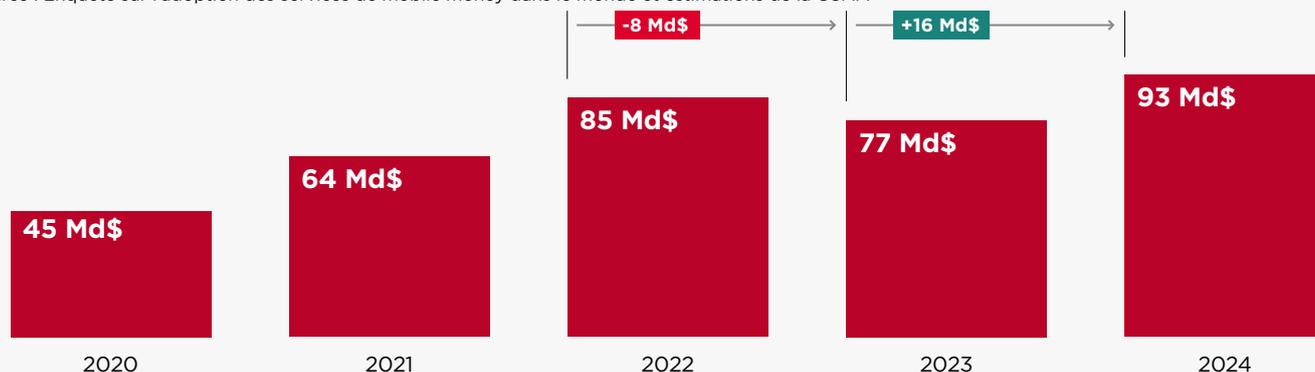
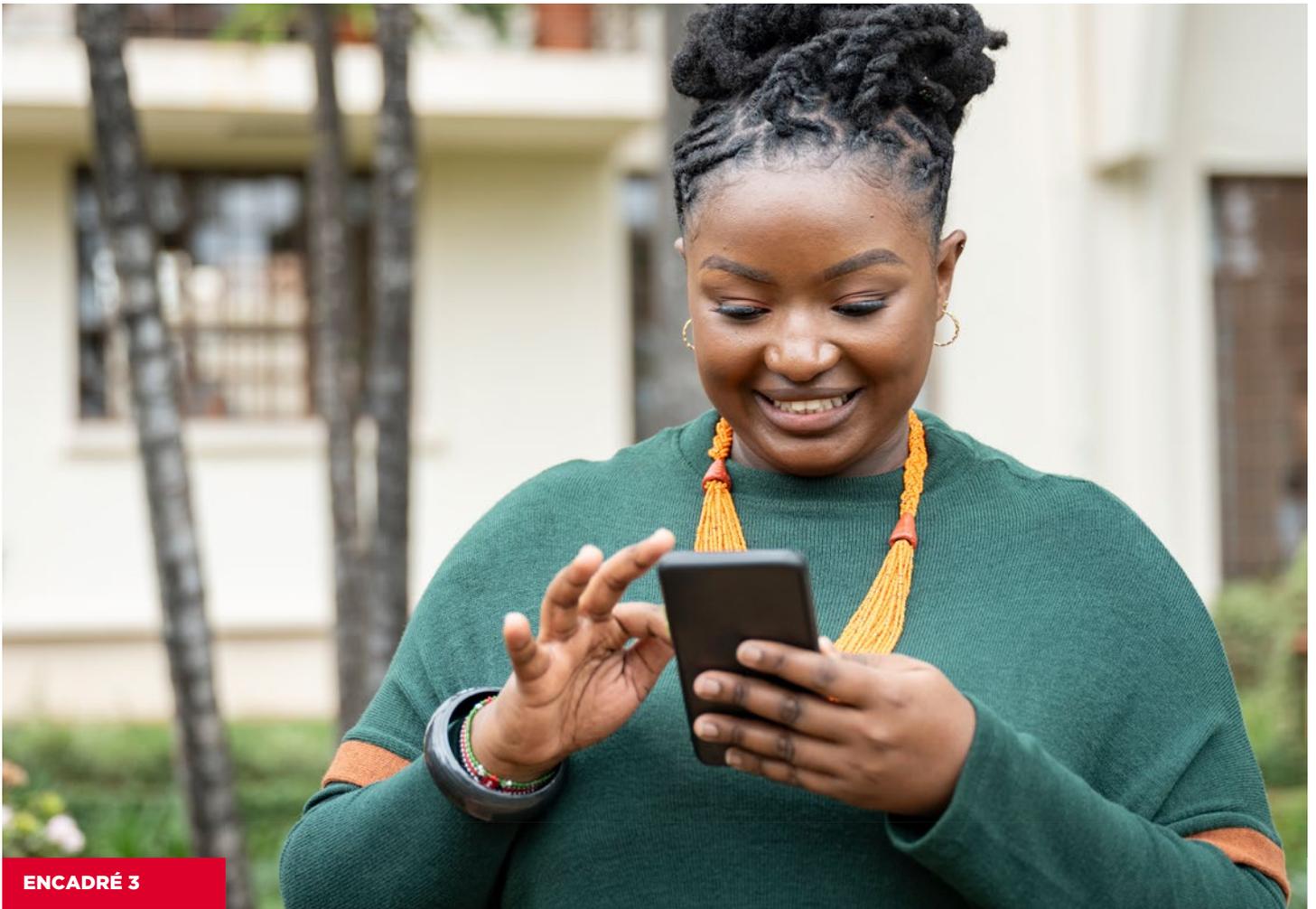


Figure 23

Montant annuel des paiements de factures, 2020-2024

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





ENCADRÉ 3

La valeur ajoutée des paiements automatiques pour les usagers et les prestataires

En 2022, onze prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde proposaient le paiement automatique de factures. En 2024, ils étaient vingt-et-un. Parmi eux, Ratiba de M-PESA Safaricom au Kenya²¹ permet à ses utilisateurs de programmer des paiements pour les services collectifs, les cotisations d'assurance, le remboursements de prêts et d'autres types de facture. Les paiements automatique ne se limitent pas à l'Afrique ; plusieurs prestataires asiatiques proposent également ce service, comme eSewa au Népal²²

Les paiements automatiques sont pratiques pour les usagers : ils leur permettent d'éviter des frais de retard, de prioriser les dépenses essentielles et d'améliorer leur score de solvabilité le cas échéant. Pour les prestataires de services, les paiements automatiques contribuent à réduire les charges administratives tout en fidélisant les clients.



90 % des répondants à l'enquête mondiale sur l'adoption ont eu des paiements de factures en 2024

²¹ Safaricom. (n.d.). « M-PESA Ratiba ».

²² Ali, R. (24 juillet 2023). « Scheduled Payment ». Blog d'eSewa.

Les paiements groupés rebondissent également en montant

Comme pour les paiements de factures, le montant total des paiements groupés avait baissé en 2023. Ces paiements ont eux aussi rebondi en 2024, en hausse de 14 milliards de dollars par rapport à 2023 après avoir baissé de 2 milliards de dollars entre 2023 (figure 24). L'Afrique subsaharienne reste le leader de la catégorie. En 2024, elle représentait deux tiers du montant total des opérations, en progression de 18 % sur l'année, ce qui la place en deuxième position derrière l'Asie du Sud, qui affiche une progression de 19 %.

Près de 90 % des prestataires interrogés proposaient des paiements groupés en 2023 et 2024. Parmi eux, le nombre de prestataires proposant des paiements groupés automatiques a augmenté de trois points de pourcentage pour atteindre 16 % en 2024. Les transferts groupés

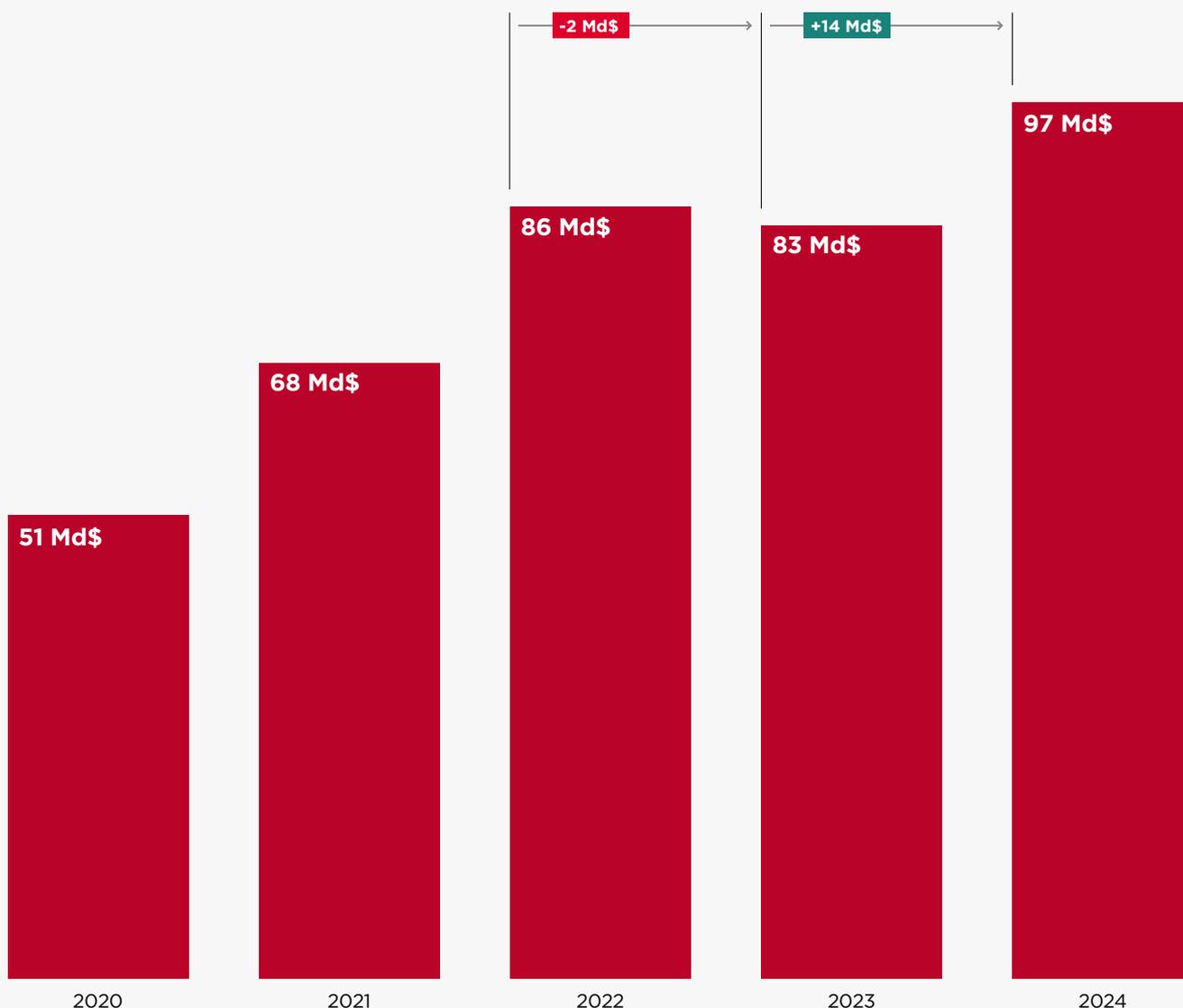
automatiques permettent d'effectuer des paiements récurrents de même montant, comme les salaires par exemple. Le nombre moyen de comptes de mobile money de clients uniques recevant un versement de salaire a augmenté de 23 % entre septembre 2023 et juin 2024.

Le mobile money reste un moyen fiable de distribuer des transferts monétaires à vocation humanitaire au sein des communautés touchées par des crises. En 2024, 44 % des prestataires interrogés avaient travaillé avec des organisations humanitaires pour gérer ces transferts, contre 31 % en 2023. En moyenne, chacun d'eux avait collaboré avec vingt-et-une organisations humanitaires pour traiter des transferts monétaires en faveur de 115 000 bénéficiaires uniques.

Figure 24

Montant annuel des paiements groupés, 2020-2024

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





ENCADRÉ 4

Les paiements groupés au service de la croissance du mobile money

Si les prestataires de services de mobile money se focalisent souvent sur les paiements P2P pour lancer un service, certains ont adopté une approche différente.

Au Népal, Namaste Pay a basé sa proposition de valeur sur une solution économique pour le traitement des paiements groupés. Plusieurs entreprises et organismes gouvernementaux (Nepal Telecom par exemple) utilisent Namaste Pay pour leurs paiements groupés (salaires notamment), ce qui permet de générer des volumes importants d'opérations.



Des paiements de
groupe d'une valeur de
97 Md\$
ont été effectués en 2024

Les transferts banque-mobile augmentent plus rapidement que les remises et retraits en espèces

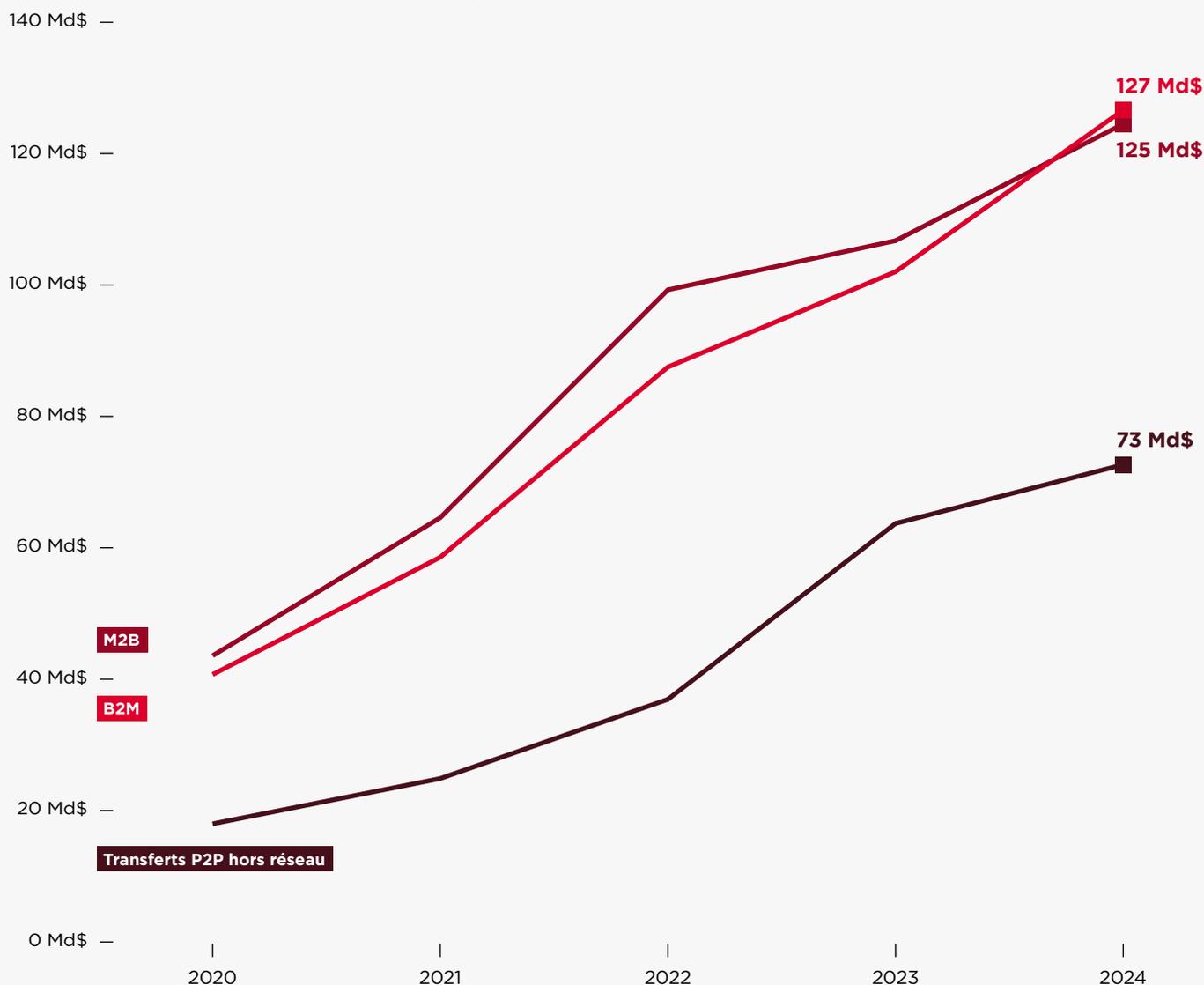
Parmi les différentes catégories d'opérations interopérables, les transferts d'un compte bancaire vers un compte de mobile money (B2M) représentent le montant le plus important en 2024, totalisant 127 milliards de dollars (figure 25). Les transferts de mobile à banque (M2B) ont totalisé 125 milliards de dollars en 2024, en hausse de 17 % par rapport à 2023. C'est la première fois depuis 2019 que les transferts B2M sont supérieurs aux transferts M2B, ce qui marque un autre cap important pour le secteur et atteste d'un usage régulier croissant du mobile money. Les transferts P2P hors réseau ont augmenté de 14 % en 2024 pour atteindre 73 milliards de dollars.²³

Comme pour les autres catégories d'opérations, c'est en Afrique subsaharienne que les opérations interopérables sont les plus répandues (58 %). Malgré cette place prépondérante de l'Afrique subsaharienne, les autres régions affichent des taux de croissance plus élevés : la région MENA est celle qui enregistre la croissance la plus forte en 2024 (+63 %), suivie de l'Asie du Sud (32 %) et de l'Asie de l'Est & Pacifique (31 %).

Figure 25

Montant annuel des transferts P2P hors réseau et des transferts B2M et M2B sur la période 2020-2024

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



23 Transferts intérieurs vers des utilisateurs non enregistrés au moyen de bons ou vers des comptes de mobile money détenus auprès d'un autre prestataire.

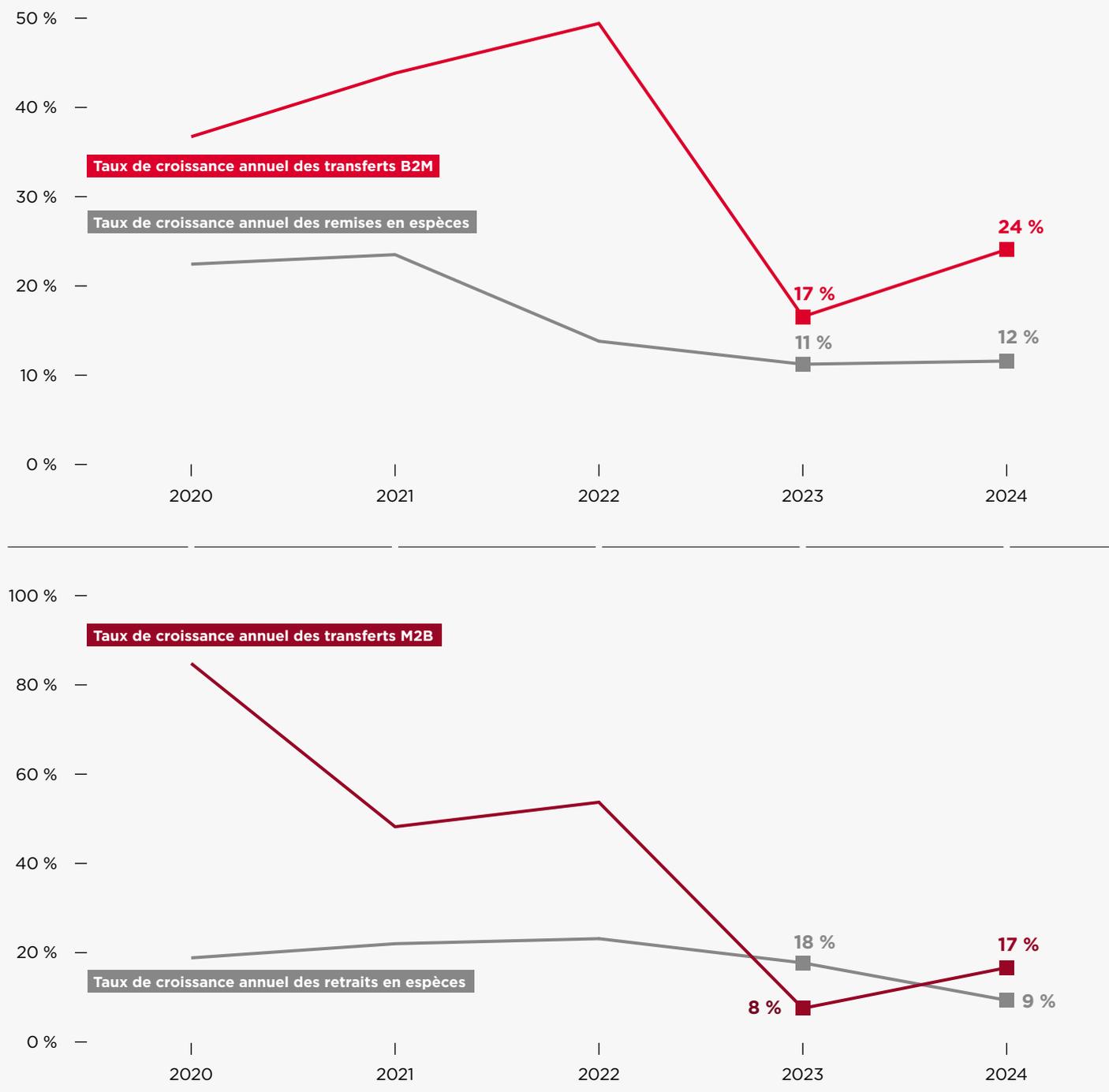
Les transferts B2M sont désormais utilisés plus largement qu'auparavant pour alimenter les comptes de mobile money. De 2020 à 2024, leur montant total a augmenté plus rapidement que celui des remises en espèces (ou rechargements cash) (figure 26). De même, celui des transferts M2B a augmenté plus rapidement que celui des retraits en espèces sur l'ensemble de la période

2020-2024, à l'exception de 2023. Ces tendances se reflètent en grande partie dans les volumes d'opérations, le nombre de transferts B2M augmentant plus rapidement que celui des remises en espèces et celui des transferts M2B augmentant plus rapidement que celui des retraits en espèces sur la période 2020-2024.

Figure 26

Taux de croissance du montant des transferts B2M et M2B et des remises et retraits en espèces sur la période 2020-2024

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

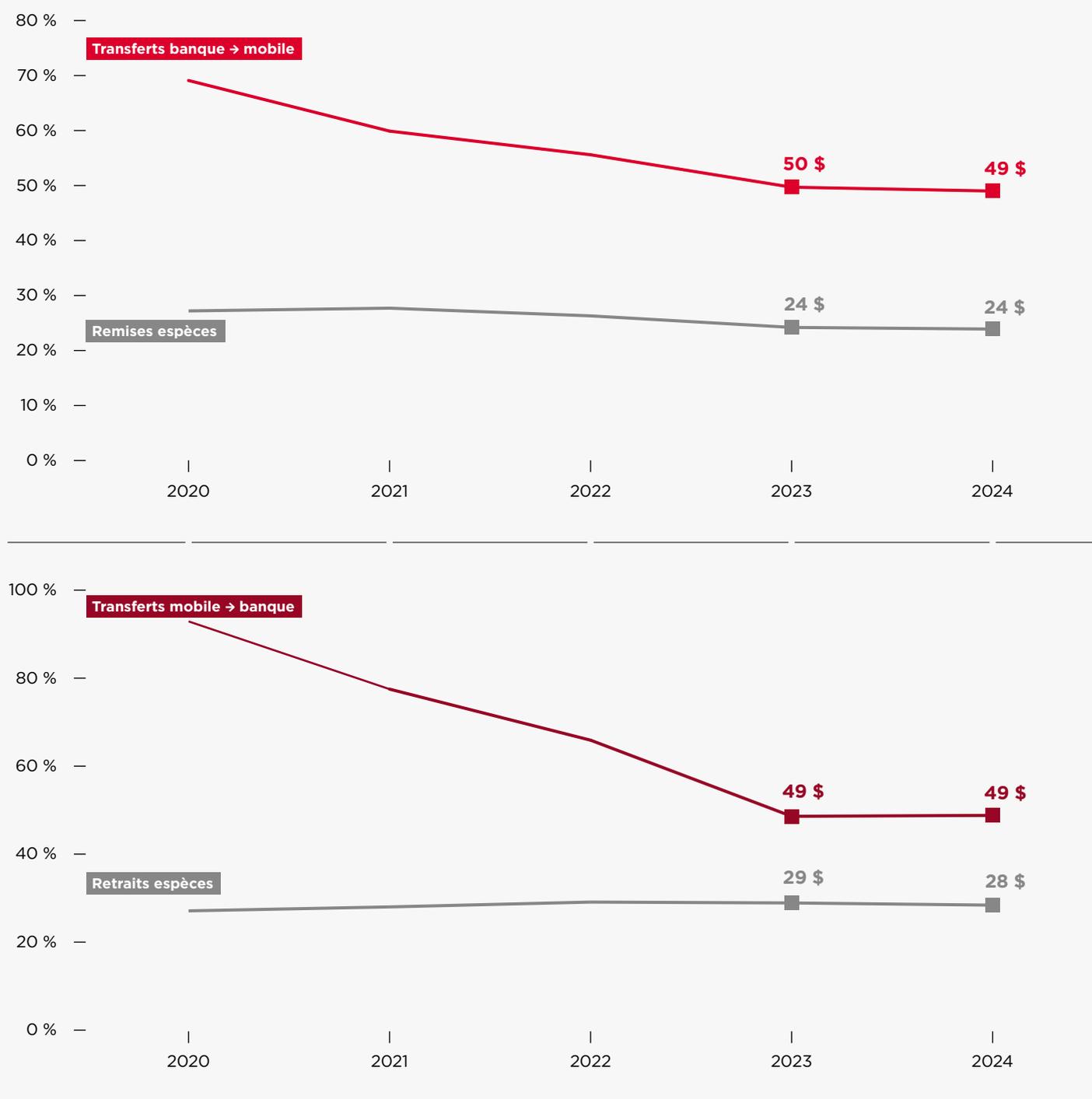


Le montant moyen des transferts B2M a baissé depuis 2020, mais il est encore deux fois plus élevé que le montant moyen des remises en espèces en 2024 (figure 27). Le montant moyen des transferts M2B a également baissé pour se rapprocher du montant moyen des retraits en espèces, mais il restait nettement plus élevé en 2024. À l'origine, le mobile money était un service financier alternatif principalement destiné aux personnes qui n'avaient pas accès à un compte bancaire. Aujourd'hui, le mobile money complète les services financiers formels plus traditionnels.

Figure 27

Montant moyen en dollars des transferts B2M et M2B et des remises et retraits en espèces sur la période 2020-2024

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 2024

Pourcentage de prestataires interrogés proposant un service financier connexe

	2023	2024
Crédit	24 %	44 %
Épargne	23 %	34 %
Assurance	19 %	28 %

Crédit

Comme les années précédentes, le crédit reste le service financier connexe le plus couramment proposé par les prestataires de services de mobile money. Beaucoup de prestataires le considèrent comme la première étape naturelle pour offrir à leurs clients des services financiers allant au-delà des paiements. En juin 2024, 44 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde proposaient à leurs clients un accès au crédit.

Chez les prestataires qui ont répondu à l'enquête en 2023 et en 2024, le nombre de produits de crédit proposés a augmenté de presque 20 %. Beaucoup de ces produits sont proposés en partenariat avec un établissement financier, comme l'exige le régulateur. En 2024, près de 38 % des prestataires proposaient un produit de crédit en partenariat avec une banque ou un autre établissement financier formel. Environ 26 % s'étaient associés à une entreprise fintech.

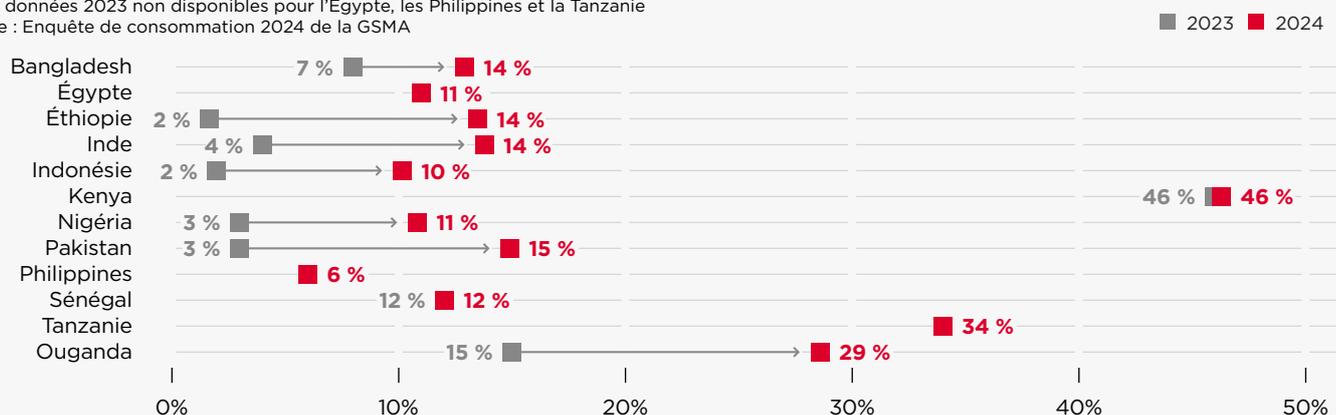
produits de crédit a eu pour corollaire une augmentation du nombre de clients ayant contracté un prêt par le biais du mobile money. Le nombre de clients uniques ayant contracté un prêt par ce biais a augmenté de 50 % entre septembre 2023 et juin 2024. Le nombre de prêts décaissés en septembre 2024 était ainsi supérieur de 54 % à celui des prêts décaissés en juin 2024.

En Asie et en Afrique subsaharienne, les usagers ont été plus nombreux que l'année précédente à contracter un prêt au moyen du mobile money. Les données relatives à la demande issues de l'enquête de consommation de la GSMA confirment cette observation. Les chiffres de 2023 et 2024 montrent que le nombre de clients qui ont utilisé le mobile money pour contracter un prêt a augmenté de dix points de pourcentage ou plus en Éthiopie, en Inde, au Pakistan et en Ouganda (figure 28). On observe également des augmentations significatives en Indonésie, au Nigéria et au Bangladesh.

Figure 28

Pourcentage de clients ayant utilisé le mobile money pour contracter un prêt au cours des 12 derniers mois, par pays, en 2023 et 2024

Note : données 2023 non disponibles pour l'Égypte, les Philippines et la Tanzanie
Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



Épargne

L'épargne reste le deuxième service financier connexe le plus couramment proposé. Il se classe également au second rang en termes de croissance. En 2024, 34 % des prestataires proposaient une solution d'épargne, contre 23 % en 2023. Le nombre cumulé de clients uniques ayant transféré des fonds sur un compte d'épargne a ainsi augmenté de 80 % entre septembre 2023 et juin 2024. Ce chiffre comprend les clients qui utilisent un compte d'épargne dédié avec intérêts (lorsque la réglementation le permet) et ceux qui utilisent un compte de mobile money en tant que réserve de valeur fiable.

Là aussi, les données relatives à la demande issues de l'enquête de consommation de la GSMA confirment cette observation. Dans plusieurs pays d'Afrique et d'Asie, les clients sont plus nombreux à utiliser le mobile money comme un instrument d'épargne. Le nombre de clients ayant épargné au moyen du mobile money sur les 12 mois précédents a augmenté de plus de vingt points de pourcentage en Éthiopie, en Inde, en Indonésie et au Nigeria (figure 29). On observe également des

augmentations significatives au Pakistan et en Ouganda. Il y avait déjà beaucoup d'utilisateurs qui se servaient du mobile money pour épargner au Kenya en 2023, ce qui se traduit par une augmentation limitée en 2024.

Comme en 2023, les réponses à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde indiquent que les femmes continuent de se servir du mobile money pour épargner. Parmi les prestataires qui proposent des comptes d'épargne, le nombre de ceux qui collectent des données ventilées en fonction du genre reste faible, mais il a augmenté de presque 50 % en 2024. Chez les prestataires concernés, le nombre total de clientes uniques qui épargnent au moyen du mobile money a augmenté de 91 %.

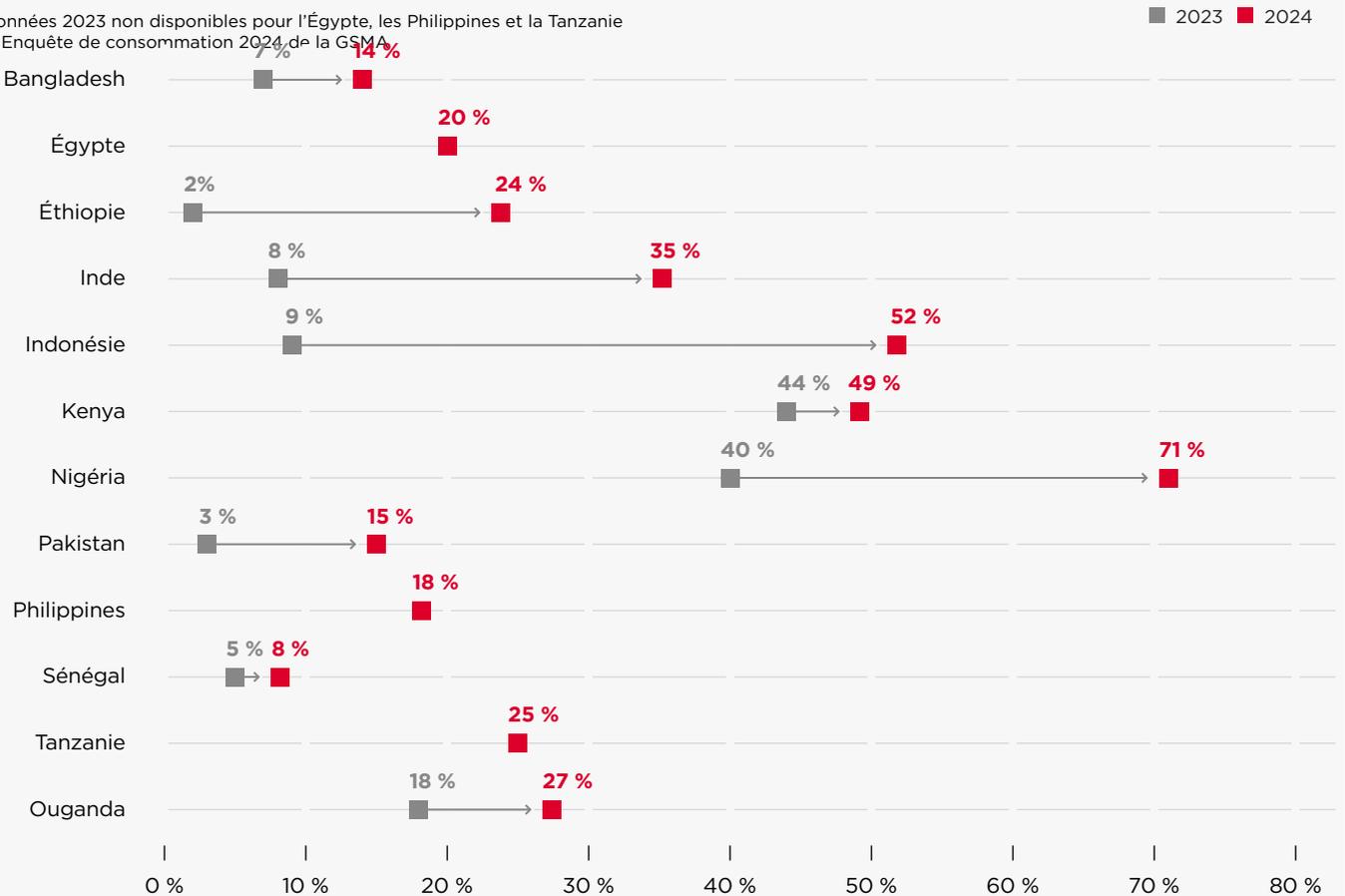


Environ 14 % des répondants à l'enquête reversent aux clients les intérêts perçus sur le float dans les pays où la réglementation le permet²⁴

Figure 29

Pourcentage de clients ayant utilisé le mobile money pour placer de l'argent sur un compte d'épargne au cours des 12 derniers mois, par pays, en 2023 et 2024

Note : données 2023 non disponibles pour l'Égypte, les Philippines et la Tanzanie
Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



24 Enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde - 2024

Assurance

Bien que l'assurance reste le service financier le moins couramment proposé, 28 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde proposaient un produit d'assurance en 2024, contre 19 % en 2023. Voulant offrir un service global à leurs clients, les prestataires sont de plus en plus nombreux à vouloir diversifier les cas d'usage du mobile money au-delà des paiements. Parmi ceux qui proposent des produits d'assurance, 85 % proposent une assurance décès ou obsèques ou une assurance hospitalisation. Le mobile money reste également un canal important pour le paiement de cotisations d'assurance.

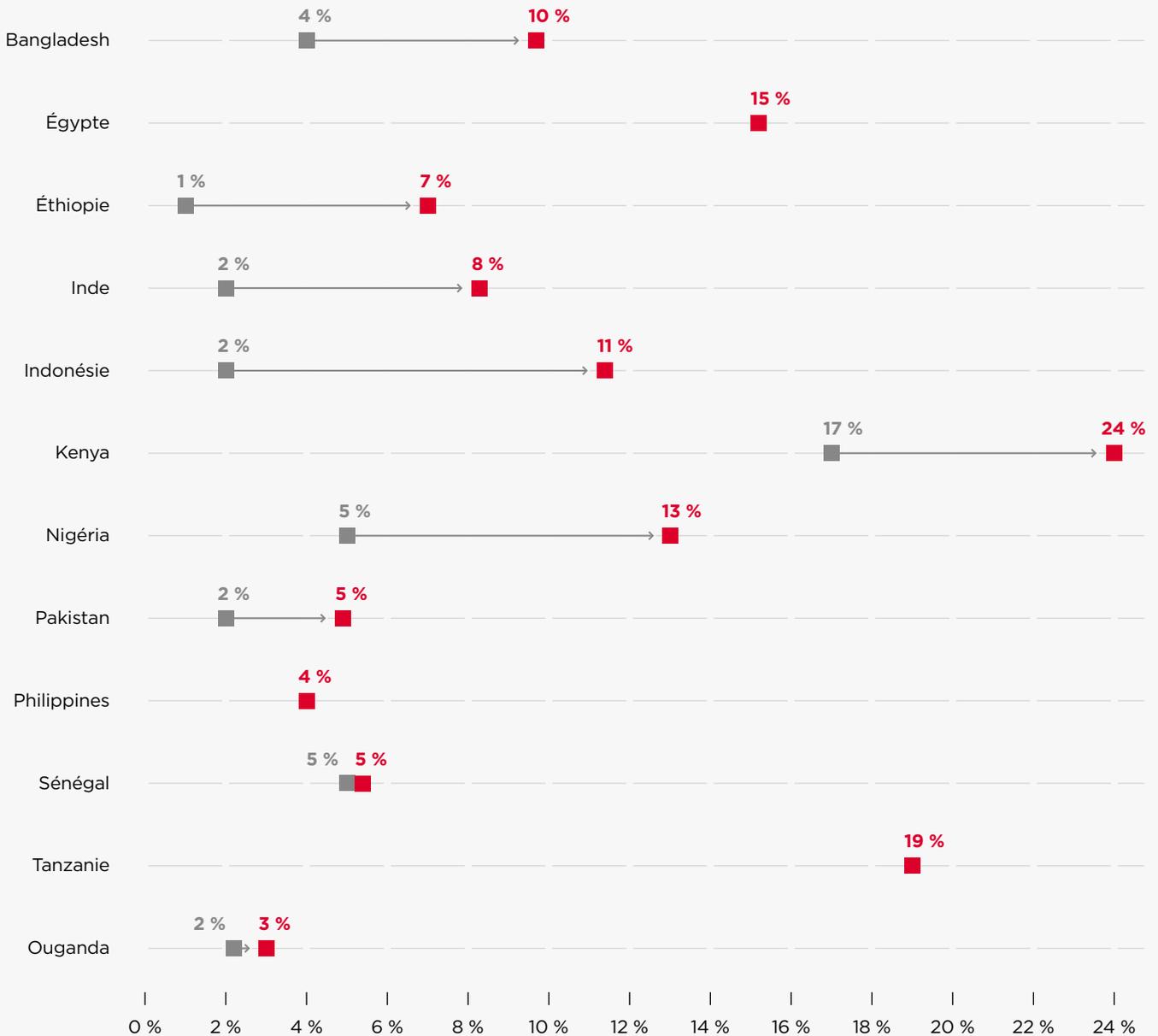
Les données relatives à la demande issues des enquêtes de consommation 2023 et 2024 de la GSMA montrent que le pourcentage de clients utilisant le mobile money pour payer des produits d'assurance a augmenté dans plusieurs pays (figure 30). C'est notamment le cas au Bangladesh, en Éthiopie, en Inde, en Indonésie, au Kenya et au Nigéria. On observe des augmentations plus modestes au Pakistan et en Ouganda. Malgré l'absence de données pour 2023, près de 15 % des usagers du mobile money en Égypte et 19 % en Tanzanie ont utilisé le mobile money pour payer un produit d'assurance en 2024.

Figure 30

Pourcentage de clients ayant utilisé le mobile money pour payer un produit d'assurance au cours des 12 derniers mois, par pays, en 2023 et 2024

Note : données 2023 non disponibles pour l'Égypte, les Philippines et la Tanzanie
Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA

■ 2023 ■ 2024





ENCADRÉ 5

La transition vers l'assurance basée sur le mobile money

Les services d'assurance basés sur le mobile money ont tendance à reposer sur une même formule : dans la plupart des cas, le prestataire de service de mobile money s'associe à un assureur ou à un prestataire de services techniques (ou les deux). Le partenariat avec un assureur est nécessaire pour accéder aux licences et à la gestion des risques, tandis que le prestataire de services techniques conçoit un micro-produit.

Le prestataire de service de mobile money apporte un canal de paiement, un réseau de distribution et une enseigne reconnue. En 2023, Airtel Money a lancé six produits d'assurance basés sur ce modèle au Kenya, au Malawi, en Tanzanie, en Ouganda et en Zambie.²⁵

Ce modèle pourrait toutefois être sur le point de changer. En novembre 2024, Safaricom a obtenu une licence d'assurance auprès de l'Autorité de régulation des assurances du Kenya. L'opérateur prévoit ainsi

de proposer des produits d'assurance à ses trente millions de clients par le biais du service M-PESA, en commençant par une assurance sur les téléphones.²⁶ Cette approche représente un modèle alternatif, ainsi qu'un exemple de diversification des produits. En 2024, M-PESA Vodacom a lancé un produit d'assurance automobile au tiers géré par Hollard Insurance qui permet à sa clientèle du Mozambique d'acheter des polices d'une durée de sept à 365 jours.²⁷

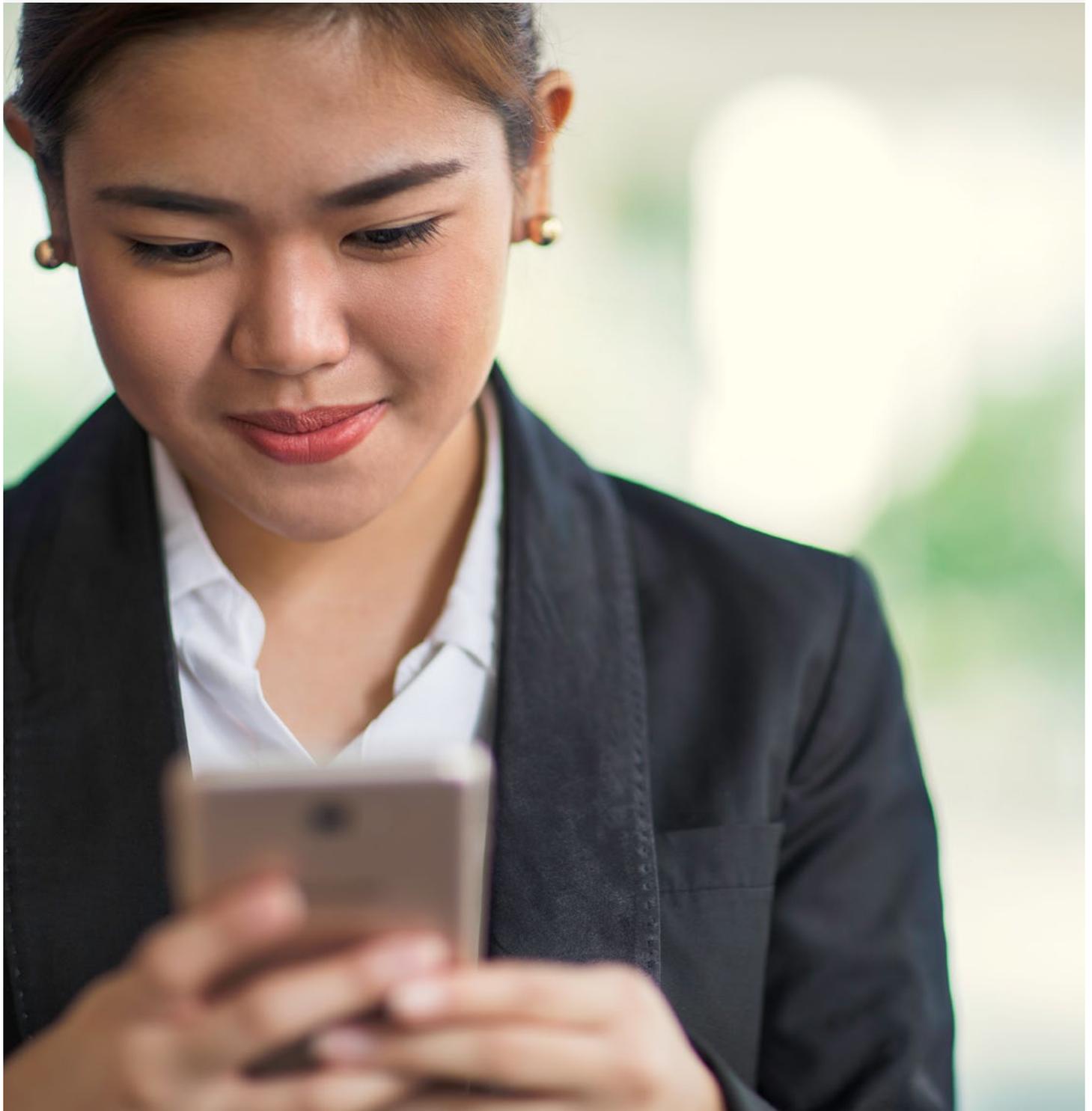
25 GSMA. (2024). *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde - Rapport 2024*.

26 Ndege, A. (7 novembre 2024). « Safaricom secures insurance licence after a four-year wait ». *Techcabal*.

27 Entretien avec Vodafone M-PESA Mozambique, décembre 2024.

Aperçu régional

Le mobile money dans la région Asie de l'Est & Pacifique



L'essor du mobile money en Asie de l'Est et dans le Pacifique

Parmi les marchés du mobile money, la région Asie de l'Est & Pacifique a une taille comparable à celle de l'Asie du Sud, les deux marchés représentant un cinquième du nombre total de comptes enregistrés dans le monde (figure 31). Chacun de ces deux marchés compte un peu moins de la moitié du nombre de comptes enregistrés en Afrique subsaharienne. Malgré sa taille plus modeste, la région Asie de l'Est & Pacifique se classe au deuxième rang mondial sur la base du taux de croissance du nombre de comptes enregistrés et du nombre de comptes actifs sur 30 jours en 2024.

Cette performance s'explique en partie par l'évolution du mobile money en Asie. Bien que le mobile money soit né aux Philippines en 2001, on ne comptait que neuf services en activité en Asie de l'Est et dans le Pacifique en 2009. À cette date, vingt-quatre services avaient été lancés en Afrique subsaharienne et huit en Asie du Sud.

Malgré un démarrage plus lent en dehors de l'Afrique subsaharienne, le mobile money enregistre depuis quelques années une forte croissance en Asie de l'Est et dans le Pacifique. En 2024, la région se classait au deuxième rang derrière le Moyen-Orient pour la croissance du nombre de comptes actifs sur une base mensuelle (figure 32). C'est l'une des rares régions dans lesquelles le nombre de comptes actifs sur 30 jours augmente plus vite que le nombre de comptes enregistrés.

Les services de mobile money de la région sont souvent différents des services typiques de l'Afrique subsaharienne ou de la région MENA. Bon nombre d'entre eux ne sont pas contrôlés par des ORM et la croissance de la fintech dans la région influence la nature des services de mobile money proposés aux utilisateurs. Certains prestataires sont devenus des prestataires de services financiers à part entière, servant de modèle pour les services de mobile money des autres régions.

Figure 31

Croissance du mobile money en Asie de l'Est et Pacifique, 2024

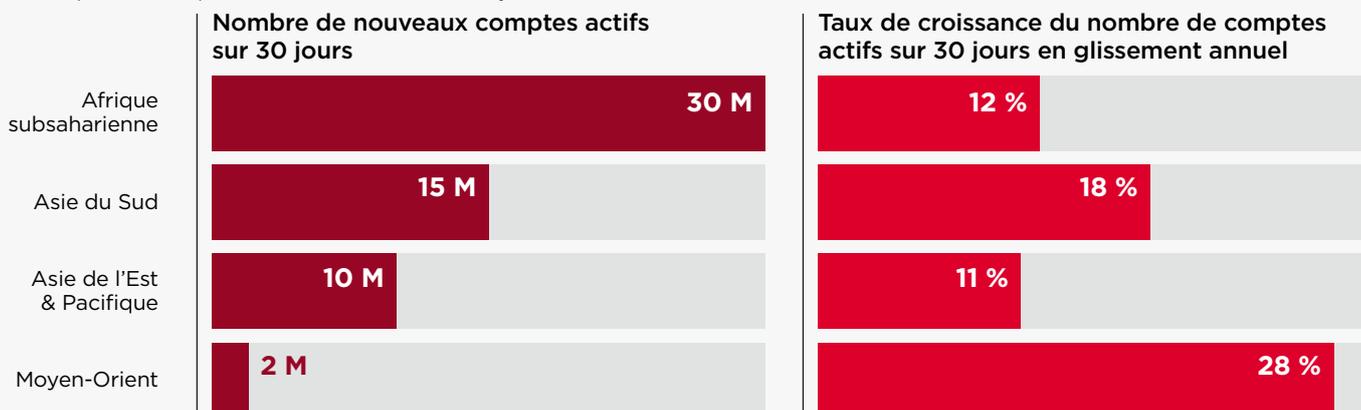
Source : Enquête sur l'adoption des services de mobile money dans le monde et estimations de la GSMA

	Comptes enregistrés	Variation annuelle	Poids en montant
Afrique subsaharienne	1,1 milliard	+19 %	51 %
Asie du Sud	435 millions	+9 %	21 %
Asie de l'Est & Pacifique	428 millions	+14 %	20 %
Autres régions	154 millions	-3 %	7 %

Figure 32

Nouveaux comptes actifs sur 30 jours et taux de croissance annuel par région en 2024

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



Un cadre réglementaire qui favorise l'inclusion financière

L'usage du mobile money est plus susceptible de se développer sur les marchés dotés d'un cadre réglementaire favorable. Au fil du temps, les régulateurs ont mis en place des règles pour les prestataires de services de mobile money qui ont permis à davantage de pays d'enregistrer des taux d'utilisation plus élevés. Le cadre réglementaire joue ainsi un rôle clé sur la plupart des marchés du mobile money.

En Asie, la réglementation a permis aux prestataires de services de mobile money de proposer un large éventail de cas d'usage. Sur certains marchés, les prestataires sont devenus des banques numériques. Les réponses à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que la réglementation a favorisé le développement des paiements numériques sur des marchés comme le Cambodge, les Fidji, les Philippines et le Vietnam.



Cambodge

En 2018, la Banque nationale du Cambodge (BNC) a créé le Comité directeur de la fintech pour promouvoir et réglementer les services financiers numériques (SFN). En 2020, la BNC a introduit une licence d'opérateur de système de paiement²⁸ qui assure une réglementation progressive pour les prestataires de services de paiement. En 2021, 33,4 % de la population adulte disposait d'un compte financier, contre 22,2 % en 2014.²⁹

En 2023, l'environnement des services financiers avait considérablement évolué, soutenu par l'usage croissant des services financiers numériques (figure 33). La même année, le gouvernement cambodgien a lancé sa politique de développement des technologies financières (*Financial Technology Development Policy 2023–2028*).

Cette politique vise à développer l'inclusion financière, à améliorer la stabilité financière et à encourager l'innovation dans le secteur des services financiers.

Les prestataires de services de mobile money comme Wing, TrueMoney et AMK ont joué un rôle important pour faire progresser l'inclusion financière au Cambodge. L'écosystème du mobile money a bénéficié des efforts de la BNC pour numériser les paiements et réduire le coût des services financiers, sous l'effet notamment de la pandémie de COVID-19. En adoptant une position favorable à la fintech, le régulateur cambodgien a permis au secteur privé d'investir dans des services financiers innovants et de promouvoir la culture numérique en tant que partenaires.

Figure 33

Aperçu de l'écosystème des services financiers au Cambodge en 2023

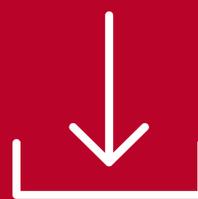
Source : Banque nationale du Cambodge, *Rapport annuel 2023*.



58
banques



9
banques spécialisées



4
institutions de dépôt
de la microfinance



114
établissements de
crédit rural



16
établissements de crédit-bail



33
prestataires de services
de paiement

28 Santosdiaz, R. 23 septembre 2024. « *The Rise of Fintech in Cambodia: Driving Growth and Financial Inclusion* ». *The Fintech Times*.

29 Banque mondiale. 2022. *Base de données Global Findex 2021*.

La Banque de réserve des Fidji (BRF) a joué un rôle moteur pour améliorer l'inclusion financière dans le pays, comme le reflète la stratégie nationale d'inclusion financière 2022-2030 des Fidji.³⁰ Le mobile money a été lancé en 2010 dans le pays. Depuis, la BRF a introduit plusieurs réglementations progressives et a également veillé à une mise en conformité rapide – Vodafone M-PAiSA et Digicel MyCash ont tous deux rempli leurs obligations réglementaires avant de commencer leur activité.

En septembre 2011, la BRF a autorisé les services de mobile money à proposer des transferts internationaux entrants,³¹ ce qui a entraîné une augmentation du taux d'utilisation des comptes de mobile money sur 90 jours, qui est passé de 3 % en 2018 à 27 % en 2020 (figure 34).³² L'augmentation du nombre de commerçants acceptant les paiements par mobile money a également contribué à accroître les taux d'utilisation. Les rapatriement de fonds des Fidjiens vivant à l'étranger ont également stimulé la croissance du mobile money, tout comme les versements de prestations du gouvernement pendant la pandémie de COVID-19.

Bien que l'usage des services de mobile money se soit développé aux Fidji, plusieurs obstacles ont empêché la poursuite de la croissance. Le manque de connectivité dans les zones rurales, l'absence d'interopérabilité, le

faible niveau de culture numérique et le manque de confiance des consommateurs sont autant d'obstacles au développement du mobile money. On estime ainsi que 88 % de la population adulte préfère les paiements en espèces aux paiements numériques. Pour remédier à cette situation, le gouvernement fidjien et la BRF ont pris des mesures pour développer l'usage du mobile money et des services financiers numériques de manière plus générale.

La première étape a été la loi de 2021 sur le système national de paiement (SNP), mis en place en 2022.³³ Cette loi et la stratégie NPS 2022-2026 devraient permettre d'améliorer l'interopérabilité des services financiers, d'encourager l'adoption des services financiers numérique et de développer les cas d'usage pour les clients. En 2024, la BRF a intégré les prestataires de services de mobile money dans FIJICLEAR, la chambre de compensation électronique des Fidji, ce qui permettra aux clients de transférer de l'argent entre différents prestataires, ainsi qu'entre les services de mobile money et les banques.³⁴

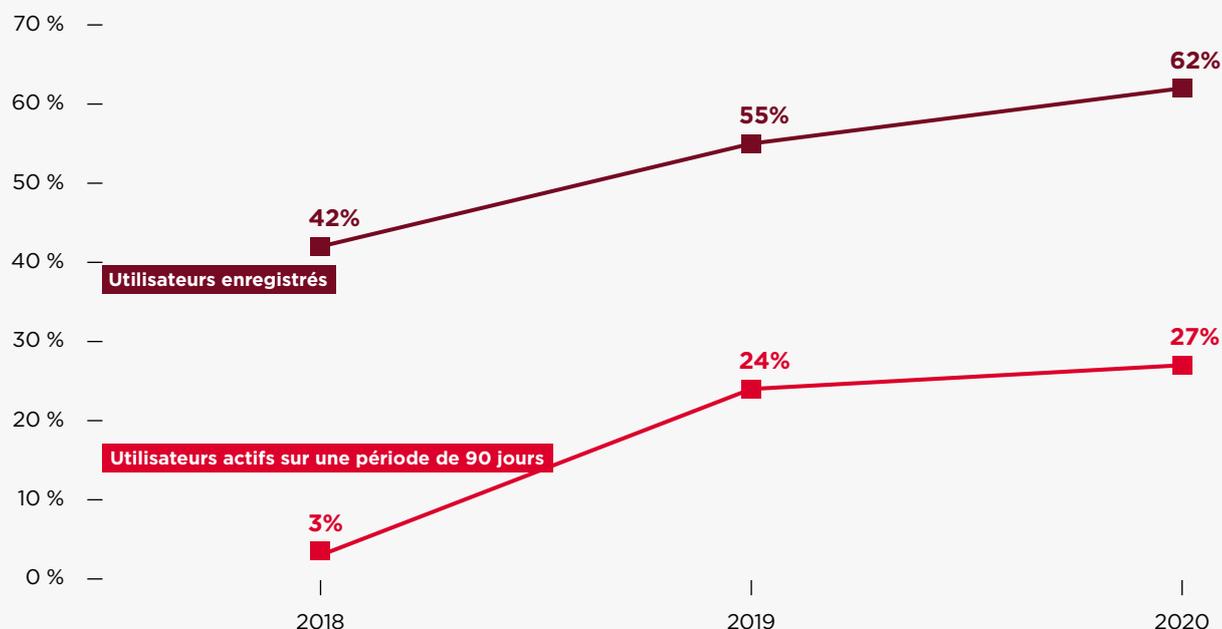
La part du mobile money comme canal de rapatriement de fonds est passée de 1 % en 2015 à 22 % en 2021³⁵

Figure 34

Adoption et utilisation du mobile money aux Fidji, 2018-2020

Remarque : Les utilisateurs enregistrés sont exprimés en pourcentage de la population adulte. Les utilisateurs actifs depuis 30 jours sont exprimés en pourcentage des utilisateurs enregistrés.

Source : Banque de réserve des Fidji, 2022. *Fiji National Financial Inclusion Strategy 2022-2030*.



30 Banque de réserve des Fidji, 2022. *Fiji National Financial Inclusion Strategy 2022-2030*.

31 Banque de réserve des Fidji, 2019. *Fiji Sun article on Mobile Money*.

32 Banque de réserve des Fidji, 2022. *Fiji National Financial Inclusion Strategy 2022-2030*.

33 IFC, 30 septembre 2022. « *Fijians to Benefit from Reforms Making Banking Safer, More Reliable and Efficient* ». Communiqué de presse.

34 Banque de réserve des Fidji, 14 octobre 2024. « *Mobile Wallet Integration GO - LIVE* ». Communiqué de presse no 25.

35 Banque de réserve des Fidji, 2022. *Fiji National Financial Inclusion Strategy 2022-2030*.

Philippines

En 2001, SMART Communications a lancé SMART Money, le tout premier service de mobile money dans le monde. SMART Money permettait aux clients d'acheter du crédit d'appel et de faire des virements nationaux et internationaux via le menu de la boîte à outils SIM.³⁶ En 2004, Globe Telecom a lancé GCash, qui permettait aux usagers de faire des paiements via SMS.³⁷ Depuis lors, l'environnement du mobile money aux Philippines a évolué parallèlement à l'inclusion financière.

En 2021, 56 % de la population adulte du pays possédait un compte financier, un chiffre qui avait presque doublé en l'espace de deux ans (figure 35).³⁸ Cette progression était en partie due à la pandémie de COVID-19, qui avait accéléré le recours aux paiements numériques. Cette augmentation du taux de possession d'un compte provenait en grande partie des comptes d'e- money (mobile money), dont la pénétration avait presque quadruplé pour atteindre 36 % en 2021. Au sein de la population adulte à revenu faible ou intermédiaire, les comptes de mobile money sont devenus le type de compte le plus courant.

Après avoir progressé dans le domaine de l'inclusion financière, le gouvernement des Philippines se concentre aujourd'hui sur l'amélioration de la solvabilité des consommateurs. En effet, 57 % des adultes étaient susceptibles d'emprunter de l'argent auprès de sources informelles en 2021, contre 56 % via des services financiers formels. Le pourcentage d'adultes disposant d'une épargne est passé de 53 % en 2019 à 37 % en 2021. Bien que la pandémie ait pu contribuer à cette diminution du nombre de personnes disposant d'une épargne, il existe un potentiel de développement des comptes financiers.

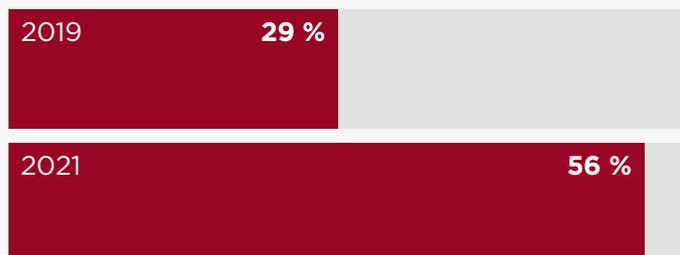
Bien que les services de mobile money soient de plus en plus largement utilisés, les prestataires n'ont pas forcément une licence qui leur permet de proposer des produits de crédit, d'épargne ou d'assurance. Plusieurs prestataires ont obtenu une licence de banque numérique, ce qui leur permet d'offrir des produits de crédits à leurs clients. Ils doivent néanmoins détenir une licence distincte pour proposer des transferts nationaux ou des transferts internationaux. En effet, les Philippines ne possèdent pas de système de licence unifiée.

Figure 35

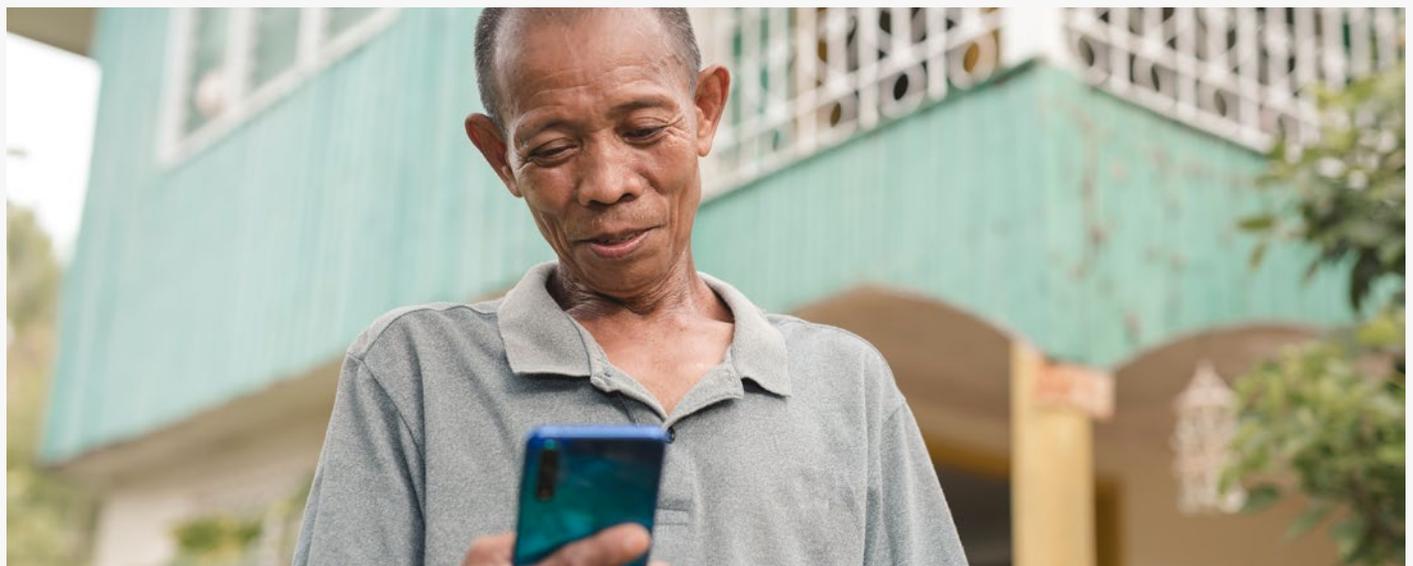
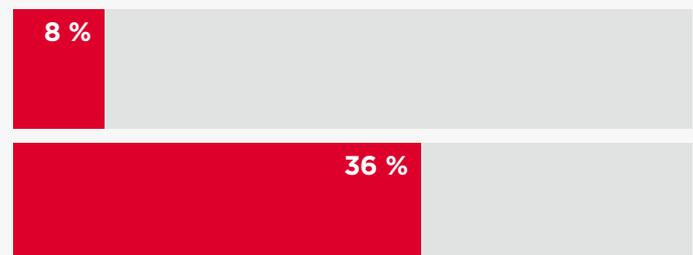
Croissance des comptes financiers et de mobile money aux Philippines, 2019-2021

Source : Bangko Sentral Ng Pilipinas, 2021 Financial Inclusion Survey Topline Report.

Adultes titulaires d'un compte financier



Adultes titulaires d'un compte de monnaie électronique



36 GSMA. (2012). *Mobile Money in the Philippines - The Market, the Models and Regulation*.

37 Ibid.

38 Bangko Sentral Ng Pilipinas. (2021). *2021 Financial Inclusion Survey*.

Vietnam

Le gouvernement vietnamien s'est donné pour objectif de convertir 80 % de la population adulte aux moyens de paiement électronique d'ici 2025. Dans le cadre de son programme national de transformation numérique, il fait une promotion active du mobile money comme alternative aux transactions en espèces. Ces efforts se concentrent principalement sur les régions rurales, montagneuses et insulaires où les services bancaires traditionnels sont limités. Le mobile money a fait l'objet d'un projet pilote dans tout le pays de 2021 à 2023, projet qui été prolongé jusqu'à la fin de 2024 par la Banque d'État du Vietnam.³⁹

En septembre 2024, le Vietnam comptait près de 10 millions d'utilisateurs du mobile money (figure 36).⁴⁰ Près de 71 % d'entre eux vivent dans des zones rurales, montagneuses et isolées, ce qui témoigne de la popularité du mobile money en dehors des centres urbains. En septembre 2024, 6,6 millions de comptes étaient actifs, avec un taux d'activité élevé de 66,5 % sur 30 jours. Sur la base des chiffres à fin mai 2024,

le nombre d'opérations avait augmenté de 8 % entre avril et mai 2024, tandis que leur montant total avait augmenté de 7 %.

La croissance du mobile money au Vietnam peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Le taux de pénétration élevé des smartphones (plus de 70 % de la population possédait un smartphone en 2023) facilite l'accès aux applications de mobile money. Comme dans beaucoup de pays d'Asie et d'autres régions du monde, la pandémie de COVID-19 a accéléré l'adoption et l'utilisation des paiements numériques en tant qu'alternative plus sûre à l'argent liquide.

Voulant développer une économie numérique, le gouvernement a également joué un rôle important pour promouvoir l'usage du mobile money. Le cadre réglementaire favorable a permis aux ORM d'offrir des services de mobile money sans avoir besoin d'une licence bancaire,⁴¹ ce qui a favorisé la concurrence entre les différents prestataires de services financiers et conduit à des offres attrayantes pour les clients.

Figure 36

Aperçu du mobile money au Vietnam en 2024

Sources: Viet Nam News, « *New decree on using telecommunications accounts for payment proposed* » (2024) ; ministère de l'information et des communications, « *Mobile money users in Vietnam surpass 8.8 million* » (2024)



9,8 M

Nombre d'utilisateurs du mobile money
septembre 2024



7,1 M

Nombre d'utilisateurs dans les zones rurales ou isolées
septembre 2024



66,5 %

Taux d'activité sur 30 jours
septembre 2024



119 M

Nombre d'opérations sur un mois
mai 2024



187 M\$

Montant mensuel des opérations
mai 2024



73 %

Part de marché de Viettel en nombre de comptes
septembre 2024

39 Thanh, T. 13 juillet 2024. « *Mobile Money users in Vietnam surpass 8.8 million* ». Hanoi Times.

40 Viet Nam News. 22 novembre 2024. « *New decree on using telecommunications accounts for payment proposed* ».

41 B&Company. 22 août 2024. « *Mobile Money in Vietnam: Revolutionizing Non-Cash Payments and Financial Inclusion* ».

De l'éducation financière numérique aux banques numériques

La région de l'Asie de l'Est et du Pacifique abrite une grande variété de langues et de nationalités, ce qui se reflète sur le marché du mobile money (figure 37). Considérées comme des pionnières, l'Indonésie et les Philippines sont dotées d'un marché diversifié de services financiers numériques. Les pays voisins affichent également un usage croissant du mobile money. Certains pays, comme le Cambodge, le Myanmar et le Vietnam, occupent clairement une place de leader. Plus à l'est, dans l'océan Pacifique, on trouve plusieurs petits États insulaires en développement (PEID) qui ne disposent souvent que d'un ou deux services de mobile money.

La région comprend certains des services les plus anciens (GCash aux Philippines), tout comme des services parmi les plus récents (M-Selen aux Îles Salomon). Les cas d'usage existants et les obstacles au développement varient donc considérablement. Dans certains pays, les services de mobile money se concentrent encore sur le développement de cas d'usage tels que les remises en espèces et les transferts P2P. Dans d'autres, les prestataires sont en train de passer d'une simple offre de paiements numériques au rôle de banque numérique à part entière. Pour beaucoup, le développement des connaissances des clients et de la confiance à l'égard des paiements numériques reste un sujet d'actualité.

Figure 37

Pays dotés d'un service de mobile money en Asie de l'Est et dans le Pacifique, 2024

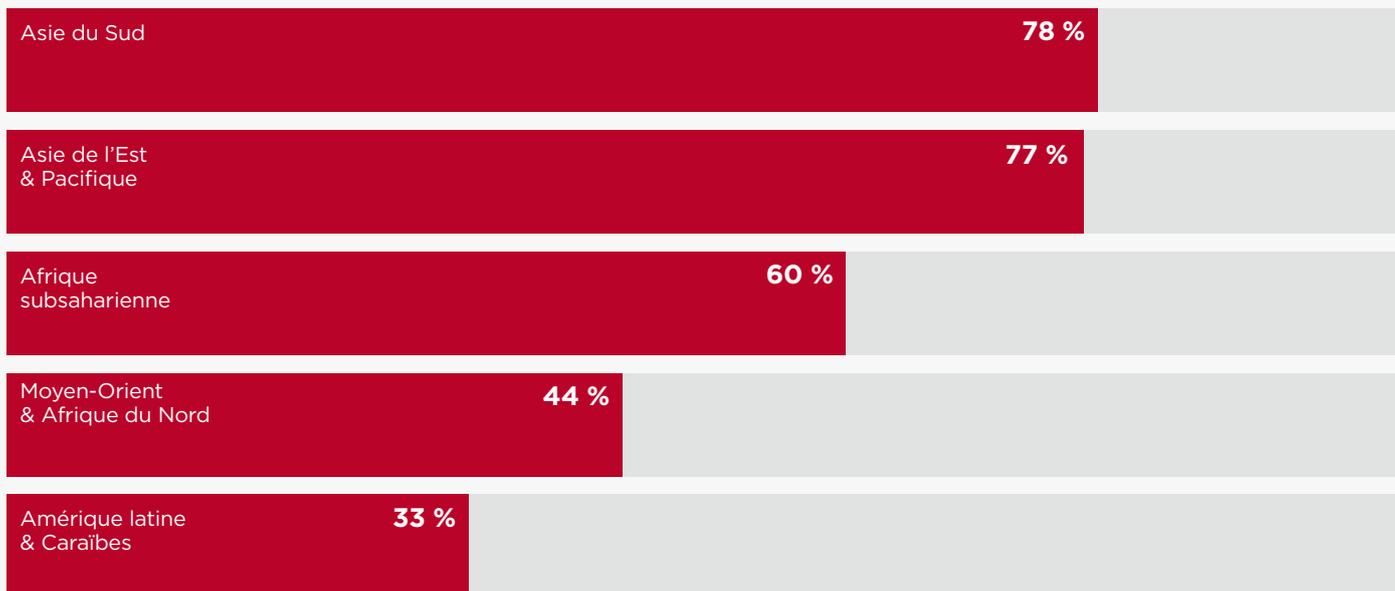
Source : programme Mobile Money de la GSMA



Figure 38

Répondants à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde qui avaient une initiative de développement de la culture financière numérique en 2024

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



La culture financière numérique

La culture financière numérique est tout aussi importante pour les prestataires qui démarrent leur activité que pour les acteurs bien établis. Les prestataires de l'Asie de l'Est et du Pacifique sont plus nombreux que dans les autres régions (hormis l'Asie du Sud) à proposer des initiatives de développement de la culture financière numérique (figure 38). La plupart d'entre eux sont basés dans le Pacifique, car le mobile money n'est pas encore largement développé dans beaucoup d'États insulaires du Pacifique.

« Champions M-Selen » : sensibiliser les jeunes au mobile money

M-Selen, un prestataire de service de mobile money des Îles Salomon, a mis en place une initiative qui vise les jeunes du pays. Appelés les « champions M-Selen », les jeunes inscrits dans l'enseignement supérieur reçoivent une formation de base sur les services financiers. Ces champions sensibilisent ensuite leurs proches et leurs communautés à l'usage du mobile money.

En 2024, M-Selen comptait plus d'une centaine de ces champions dans presque toutes les provinces. Il s'agit d'un cap important pour un pays dans lequel juste un tiers des 900 îles sont habitées et un quart seulement des habitants ont accès aux services bancaires. En 2024, M-Selen avait enregistré près de 10 % des 800 000 habitants du pays. Il est important de noter qu'environ 46 % des clients sont des femmes.⁴²

Le rôle de la culture financière numérique pour promouvoir l'écosystème numérique

La culture financière numérique est un enjeu majeur dans le Pacifique. Près d'un tiers de la population adulte des Samoa et des Tonga n'a pas de compte bancaire et 40 % de celle du Vanuatu n'a pas de compte bancaire ou d'autre compte financier formel.⁴³ Dans ces pays, ainsi que dans d'autres îles du Pacifique, les transactions courantes sont largement dominées par les espèces. La plupart de ces États insulaires sont également largement tributaires des rapatriements de fonds en provenance d'Australie et de Nouvelle-Zélande.

Pour certains d'entre eux, les rapatriements de fonds représentent au moins un tiers du PIB. Beaucoup de leurs habitants reçoivent de l'argent par le biais du mobile money : MyCash de Digicel aux Fidji, Samoa, Tonga et à Vanuatu, M-PAiSA de Vodafone aux Fidji. Sur l'ensemble de ces marchés, la plupart des bénéficiaires retirent les fonds en espèces. Bien qu'il y ait eu quelques progrès pour conserver les fonds sous forme numérique aux Fidji, les prestataires de la région ont pris conscience de l'importance des initiatives de développement de la culture financière numérique pour communiquer les avantages du mobile money en matière d'épargne et de paiements.

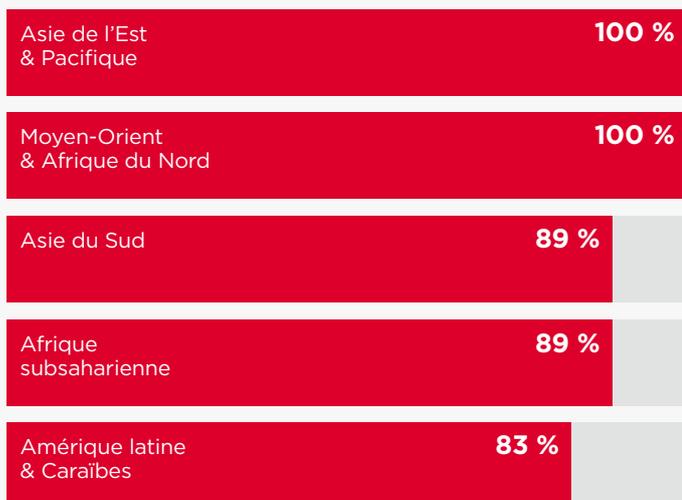
42 Entretien avec M-Selen en juillet 2024

43 Entretien avec Digicel MyCash en août 2024

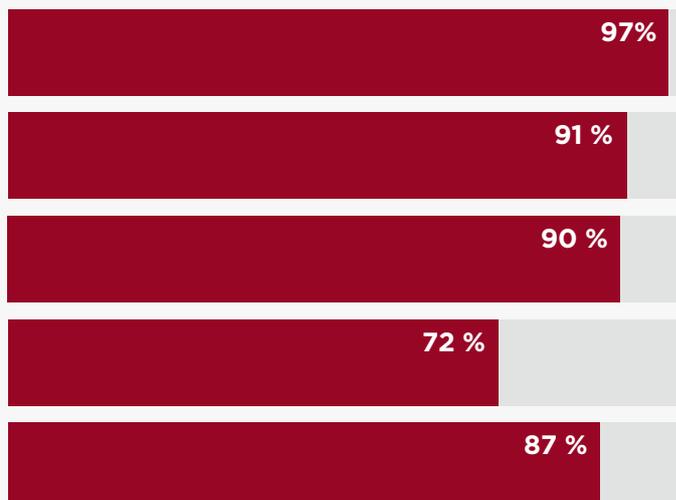
Répondants à l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde qui proposent une application

Source : Enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde ; GSMA. 2024. *The State of Mobile Internet Connectivity 2024*.

Pourcentage de prestataires interrogés



Taux de pénétration des smartphones



Les cas d'usage numériques

La région Asie de l'Est & Pacifique affiche le taux de pénétration des smartphones le plus élevé de l'ensemble des régions disposant de services de mobile money. Cela explique probablement pourquoi l'ensemble des prestataires interrogés par la GSMA dans la région proposent une application client (figure 39). C'est également le cas dans la région MENA, alors que dans les autres régions, le pourcentage se situe entre 80 et 90 %.

Les données de l'enquête confirment la place de leader de l'Asie de l'Est & Pacifique dans le domaine des paiements numériques. Le degré de numérisation varie toutefois au sein de la région. Certains prestataires se sont concentrés sur le développement des cas d'usage existants, tels que les rapatriements de fonds. D'autres ont lancé de nouveaux services pour offrir à leurs clients une meilleure efficacité et un plus grand choix.

Les Fidji en tant que pôle central des envois de fonds internationaux dans le Pacifique

La mise en place d'une activité de transferts de fonds internationaux peut entraîner des frais opérationnels élevés, dans le cas notamment de l'utilisation d'une plateforme logicielle fournie par un tiers. Dans les pays à faible population où les rapatriements de fonds sont à la fois un cas d'usage majeur et une source importante de revenus, la réception de transferts en provenance de proches à l'étranger peut entraîner des coûts supplémentaires. Dans les PEID, ces coûts peuvent limiter l'intérêt commercial d'acheter une telle plateforme.

Aux Fidji, où l'usage du mobile money est largement répandu, Vodafone M-PAiSA a mis au point une plateforme interne de transfert de fonds pour contrôler

les coûts.⁴⁴ En raison du coût élevé des transferts de fonds dans le Pacifique, cette plateforme sera proposée gratuitement pendant deux ans aux autres prestataires Vodafone des pays du Pacifique. Cette période permettra à leurs clients de s'habituer à l'usage du mobile money. Au bout des deux ans, un modèle de partage des revenus sera mis en place pour assurer la viabilité commerciale de la plateforme de M-PAiSA.

Les codes QR pour l'interopérabilité des paiements marchands au Myanmar et au Cambodge

Par rapport aux prestataires de services de mobile money des autres régions, ceux de l'Asie de l'Est et du Pacifique proposent plus fréquemment des paiements marchands avec code QR. Près de 85 % des prestataires interrogés dans la région autorisent les paiements par code QR. Ce chiffre tombe à 67 % en Asie du Sud et à 37 % en Afrique subsaharienne. Les paiements marchands sont un cas d'usage clé du mobile money dans une grande partie de l'Asie de l'Est et du Pacifique.

Les codes QR font partie intégrante des paiements marchands au Myanmar et au Cambodge. En 2022, la Banque centrale du Myanmar a lancé le code MMQR (Myanmar Quick Response), qui permet d'effectuer des paiements numériques en temps réel en faveur des commerçants. Les prestataires de services de mobile money faisaient partie des premiers prestataires de SFN autorisés à proposer le code MMQR aux consommateurs.⁴⁵ La même année, la Banque nationale du Cambodge a introduit le KHQR⁴⁶ pour remplacer les divers codes QR proposés par les prestataires de services financiers du pays. Le code KHQR permet de régler des achats et de recevoir de l'argent.

44 Entretien avec Vodafone M-PAiSA en août 2024

45 MITV. 5 mars 2022. « *MMQR payment: MMQR of merchant acquiring service launched* ».

46 Banque nationale du Cambodge. 4 juillet 2022. « *Her Excellency Dr. Chea Serey, Assistant Governor and Director General of Central Banking of the NBC, presided over 'the Official Launching Ceremony of KHQR'* ».



ENCADRÉ 6

Le virage stratégique de Wave Money Birmanie vers les paiements marchands par QR code

L'interopérabilité est importante pour Wave Money. Des accords bilatéraux avec les banques et avec CBM-NET, le système de règlement brut en temps réel du Myanmar, lui ont permis de proposer des transferts de banque à mobile (B2M).⁴⁷

Alors que les opérations au guichet étaient auparavant le principal canal de fonctionnement de Wave Money, elles ont depuis diminué.⁴⁸ Cette évolution a conduit à un virage stratégique visant à inciter les clients à utiliser l'application WavePay Digital et à élargir le réseau d'agents à plus de 200 000 agents acceptant les paiements par QR code.⁴⁹



Plus de **200 000** agents Wave Money acceptant les paiements marchands par code QR

47 Lowe, C. (25 juillet 2023). « Mobile money in Myanmar: Wave Money on financial inclusion ». Blog du programme Mobile Money de la GSMA.

48 Raithatha, R. (26 avril 2018). « Moving beyond over-the-counter transactions ». Blog du programme Mobile Money de la GSMA.

49 Entretien avec Wave Money en août 2024 interview with Wave Money in August 2024.

Banques numériques : un modèle pour les prestataires de services de mobile money

Sur certains marchés, les prestataires de services de mobile money ont exploré les possibilités de croissance stratégique offertes par les services financiers connexes. Les licences de monnaie électronique de ces prestataires limitent généralement le montant des dépôts qu'ils sont autorisés à accepter et ne les autorisent pas à proposer des crédits ou des prêts. Pour continuer à offrir à leurs clients une gamme de services pertinente, certains prestataires de la région Asie de l'Est & Pacifique ont obtenu une licence de banque numérique lorsque cela était permis par leur régulateur. Au Cambodge et aux Philippines, ils ont pu ainsi élargir leurs services pour répondre à l'ensemble des besoins financiers numériques de leurs clients.

Wing Bank Cambodia : un exemple de banque « phygitale »

Wing Bank a obtenu une licence de banque commerciale en 2020, après avoir détenu une licence de banque spécialisée depuis 2014. Cette nouvelle licence lui a permis de proposer des prêts, des solutions de crédit, des produits d'épargne, des cartes de débit, des services de paiement de factures, des produits d'assurance, des solutions de financement pour les petites entreprises, des transferts internationaux et des services de paie. Parmi tous ces cas d'usage, le prêt numérique de Wing Bank a rencontré un succès particulier en raison de son utilisation de données alternatives pour l'analyse de solvabilité des clients.

Parmi les prestataires de services de mobile money du Cambodge, Wing Bank compte près de quinze millions d'utilisateurs enregistrés sur une population de dix-sept millions d'habitants.⁵⁰ Cette réussite peut s'expliquer par une approche « phygitale » qui combine un réseau de 11 000 agents au niveau national et une application utilisée par plus de quatre millions de clients.⁵¹ En plus de permettre différents cas d'usage, l'application est conçue de façon à encourager les usagers à épargner. Grâce à la fonction « *Save for a Goal* », les usagers peuvent se fixer des objectifs d'épargne et perçoivent des intérêts de 5 % sur leurs dépôts.

Les avantages de la transformation en banque numérique pour Maya aux Philippines

Maya est un prestataire de services de mobile money qui comptait près de 50 millions de clients en 2022. La société a obtenu une licence de banque numérique en 2021 et a commencé à exercer son activité en tant que banque en 2022.⁵² Cette transformation était nécessaire pour élargir ses services et offrir des solutions de crédit aux personnes peu ou pas bancarisées. Maya a mis au point un modèle alternatif simple d'évaluation de la solvabilité qui s'appuie sur les relevés d'opérations de ses clients.

L'historique des transactions effectuées par les clients de Maya leur permet d'améliorer leur score de crédit, d'accéder au crédit et de bénéficier de taux d'intérêt plus élevés sur leur épargne. Grâce à cette approche, le nombre de déposants a été multiplié par deux, passant d'un peu moins de 1,5 million en 2022 à près de trois millions en 2023. Les décaissements de prêts de Maya ont également augmenté, passant de 54 millions de dollars en 2022 à 373 millions de dollars en 2023.⁵³

50 Santosdiaz, R. 2024. « *The Rise of Fintech in Cambodia: Driving Growth and Financial Inclusion* ». *The Fintech Times*.

51 Entretien avec Manu Rajan, directeur général de Wing, en novembre 2024

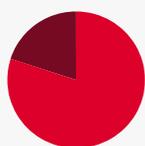
52 Bilyonaryo. 7 août 2022. « *Maya adds nearly 3M new users in Q2* ».

53 Maya Bank. 2024. *Leading the Philippines' Digital Banking Revolution - Annual Report 2023*.



« Buy now, pay later in cash » : les disparités en matière de paiements numériques dans l'ASEAN

L'inclusion financière a augmenté dans beaucoup de régions de l'Asie. Depuis 2011, le taux de possession d'un compte dans les pays de l'Association des Nations d'Asie du Sud-Est (ASEAN),⁵⁴ qui comprennent le Cambodge, l'Indonésie, la RDP Lao, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, la Thaïlande et le Vietnam, a presque doublé pour atteindre 58 %.⁵⁵ Au niveau de l'ASEAN, 80 % de la population adulte utilise un compte pour effectuer ou recevoir des paiements numériques.



Dans l'ASEAN, 80 % des adultes utilisent leurs comptes pour effectuer ou recevoir des paiements numériques.

Cependant, l'usage des comptes varie selon les pays. En Thaïlande, presque 100 % des adultes titulaires d'un compte s'en servent pour des paiements numériques, alors qu'en RDP Lao, ils ne sont que 50 %. L'analyse de ces disparités en matière de paiements numérique pourrait permettre aux prestataires de services de mobile money et aux gouvernements de la région de mettre au point des programmes ciblés pour améliorer et promouvoir les paiements numériques. Ces paiements sont en effet un facteur clé de l'inclusion financière.

L'adoption des paiements numériques progresse mais n'est pas universelle

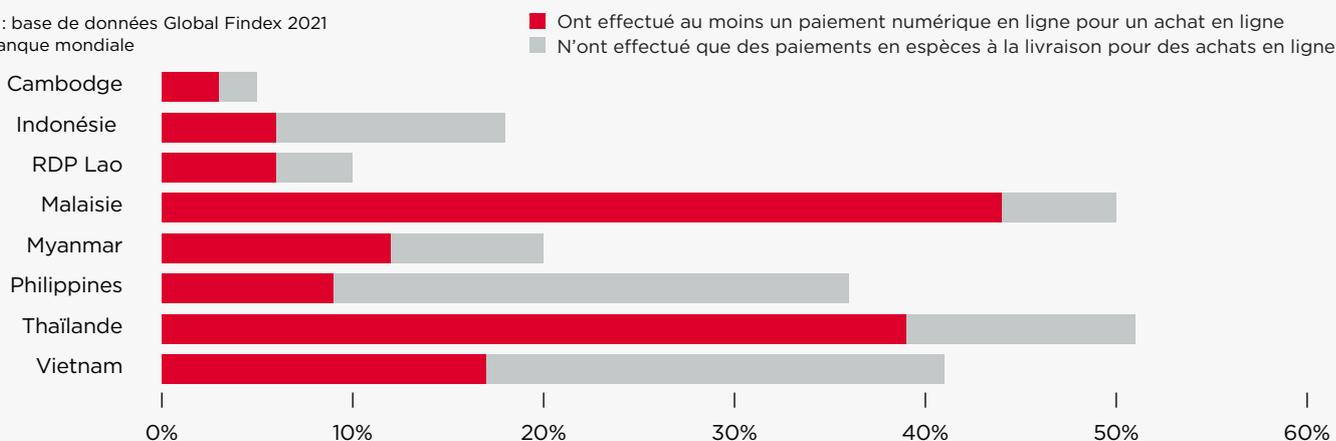
Les paiements numériques sont de plus en plus couramment utilisés pour les services publics et les transactions avec les commerçants. Cette tendance a été favorisée par la pandémie de COVID-19, qui a accéléré dans le monde entier la transition vers les services financiers numériques. Au sein de l'ASEAN, près de 25 % de la population adulte utilise des moyens de paiement numériques pour les factures de services collectif – dont un bon tiers qui a fait la transition à la suite de la pandémie. L'impact de celle-ci a été significatif : la moitié des usagers qui utilisent les paiements marchands numériques ont fait la transition à la suite de la pandémie.

Il existe toutefois une exception notable. Les achats en ligne (e-commerce) sont de plus en plus populaires en Malaisie, aux Philippines, en Thaïlande et au Vietnam. Dans ces pays, 36 % (Philippines) à 51 % (Thaïlande) de la population adulte a effectué un achat en ligne au moyen d'un téléphone portable, d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un autre appareil (en 2021). Pourtant, une part importante de ces achats en ligne est payée en espèces à la livraison. Cette pratique est particulièrement répandue en Indonésie, aux Philippines et au Vietnam (figure 40).

Figure 40

Pourcentage de la population adulte ayant utilisé un téléphone portable ou l'Internet pour effectuer un achat en ligne au cours de l'année écoulée
Pourcent, 2021

Source : base de données Global Findex 2021 de la Banque mondiale



54 Les données Global Findex ne sont pas disponibles pour Brunei. Les moyennes de l'ASEAN comprennent les PRFI mais excluent Singapour.

55 La base de données Global Findex définit la possession d'un compte comme étant le fait d'être titulaire d'un compte auprès d'un établissement financier (banque, coopérative de crédit ou institution de microfinance) et/ou d'un fournisseur de services de mobile money.

Ce comportement pénalise les vendeurs, qui peuvent avoir du mal à conserver suffisamment de trésorerie pour reconstituer leur stock avant d'encaisser les paiements. Les acheteurs qui ne disposent pas de fonds suffisants peuvent également être plus enclins à retourner les marchandises à la livraison, ce qui rend les commandes « payables à la livraison » plus risquées pour les vendeurs. Certains acheteurs en ligne peuvent avoir des raisons indépendantes du paiement pour préférer le règlement à la livraison, qu'il s'agisse d'un manque de confiance à l'égard du vendeur en ligne ou de la crainte des vols si le produit est laissé sans surveillance au moment de sa livraison. D'autres acheteurs peuvent enfin profiter de ce délai de paiement pour réunir les fonds nécessaires au règlement de leur achat.

Réduire les disparités pour développer l'adoption des services financiers numériques

Malgré l'usage croissant des services financiers numériques au sein de l'ASEAN, il existe encore des retards et disparités dans certains domaines. Il existe ainsi un potentiel important de développement des paiements marchands, notamment pour les achats du quotidien. Cette transition offrirait davantage de sécurité et d'efficacité aux clients tout en étant avantageuse pour les petites et moyennes entreprises. Les relevés d'opérations numériques peuvent servir de justificatifs de revenus pour les prêteurs afin de permettre aux commerçants d'accéder à des financements plus abordables pour leur fonds de roulement ou leurs investissements. Ces opportunités, parmi d'autres, constituent la prochaine frontière pour le développement des services financiers numériques et l'inclusion financière des ménages à faibles revenus.





Tendances réglementaires et politiques de 2024

Alors que les services de mobile money arrivent à maturité sur certains marchés, des initiatives réglementaires et de nouvelles politiques font évoluer les conditions d'accès et la nature des services financiers numériques pour des millions d'utilisateurs.

Les réponses à l'enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que ces services bénéficient d'un cadre réglementaire plus favorable qu'il y a quelques années dans plusieurs domaines (figure 41). Ceux-ci comprennent notamment les réseaux d'agents, la protection des consommateurs, l'interopérabilité, la vigilance à l'égard des clients (KYC) et l'octroi de licences. Les prestataires interrogés estiment toutefois que le cadre réglementaire des transferts de données transfrontaliers et les conditions d'investissement du mobile money sont stables ou moins favorables qu'auparavant.

En 2024, la fraude était toujours un problème omniprésent dans le secteur du mobile money. La plupart des fraudes liées au mobile money portent sur les opérations réalisées par des agents ou des clients.⁵⁶ Cela a amené plusieurs régulateurs et prestataires de services de mobile money à concentrer leurs efforts sur l'amélioration de la culture financière numérique pour sensibiliser davantage les clients et lutter ainsi contre la fraude. Les résultats de l'enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde montrent que 60 % au moins des prestataires ont mis en place une initiative d'éducation financière.

Le surendettement est également un problème sur certains marchés où les clients ont un accès facile au crédit, car il peut avoir un impact négatif sur leur solvabilité. Des initiatives de prestataires et de nouvelles politiques mises en place par les régulateurs visent à mieux comprendre et surveiller le comportement des clients afin de les aider à prendre de meilleures décisions.

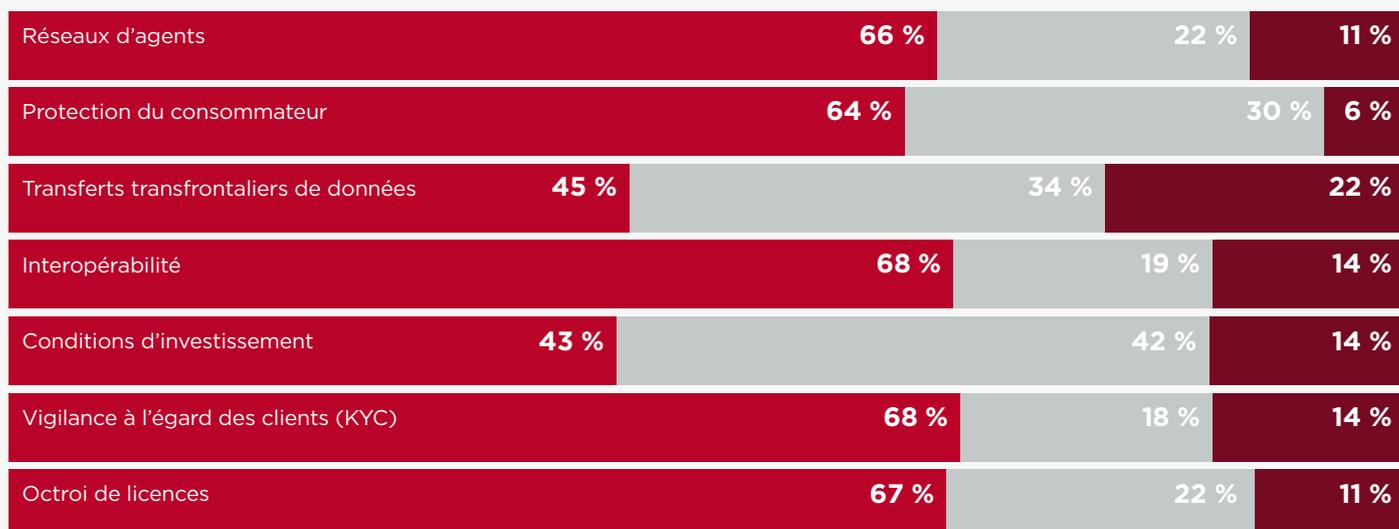
L'évolution des politiques publiques et de la réglementation est un moteur important pour le développement du secteur du mobile money. Il existe encore de nombreuses possibilités pour les prestataires et les régulateurs de s'attaquer conjointement aux problèmes qui touchent l'ensemble du secteur. Les transferts de fonds internationaux en sont un exemple. Malgré des coûts peu élevés pour ces opérations, les divergences réglementaires constituent un obstacle à leur croissance. Ces défis, ainsi que d'autres difficultés du secteur, offrent de nombreuses opportunités de collaboration plus étroite entre les régulateurs et les prestataires de services de mobile money.

Figure 41

Évaluation du cadre réglementaire des principaux aspects du mobile money

En pourcentage des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde

Source : Enquête 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde ■ Plus favorable ■ Neutre ■ Moins favorable



56 GSMA Global Adoption Survey 2024.

Fraude

Dans un écosystème financier mondial de plus en plus interconnecté, les risques de fraude ont tendance à augmenter. Dans plusieurs pays d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine, l'usurpation d'identité, les fraudes internes, la cyberfraude et les fraudes commises par des agents ont affecté les services de mobile money.⁵⁷ Chaque catégorie peut être subdivisée entre différents types de fraude : ingénierie sociale, intermédiaires, logiciels malveillants, etc.

Dans beaucoup de cas, les régulateurs ne sont que modérément impliqués dans la lutte contre la fraude au sein des services de mobile money. Plus de 70 % des prestataires estiment que les autorités chargées de l'application de la loi sont inefficaces en raison d'un manque de capacité technique, d'un manque de ressources et de la corruption (figure 42).⁵⁸ La plupart des prestataires détectent les fraudes grâce aux réclamations des clients, ce qui fait ressortir toute l'importance de la sensibilisation des clients et des canaux de signalement.

Le problème de la fraude ne concerne pas que le mobile money : les banques centrales du monde entier sont également touchées. Au Nigéria, le National Inter-Bank Settlement System (NIBSS) a fait état d'une augmentation de 112 % des cas de fraude pour la seule année 2023.⁵⁹

La banque centrale du Lesotho a également fait preuve de transparence en révélant un cyber-incident dont elle a été victime.⁶⁰ Ces exemples mettent en lumière le risque posé par l'existence d'un point de défaillance unique pour les commutateurs nationaux centralisés et la nécessité de créer des redondances en autorisant une interopérabilité bilatérale simultanée.

Plusieurs prestataires de services de mobile money ont réagi en prenant des mesures proactives pour lutter contre la fraude. Par exemple, JazzCash au Pakistan explique à ses clients comment protéger leur compte. Certains régulateurs, comme la Banque centrale du Sri Lanka, renforcent la réglementation en imposant des mots de passe à usage unique (OTP) pour les transactions de montant élevé. Malgré ces efforts, il reste encore beaucoup à faire pour lutter contre la fraude.

La vulnérabilité à la plupart des types de fraude, si ce n'est à tous, trouve son origine en dehors des écosystèmes du mobile money, en raison de l'interopérabilité des systèmes financiers. Une approche multisectorielle est donc nécessaire pour lutter contre la fraude. Elle passe par une collaboration accrue entre les banques, les régulateurs et les fintechs pour garder une longueur d'avance sur cette menace en constante évolution.

Figure 42

Effacité perçue des autorités chargées de l'application de la loi dans la lutte contre la fraude au sein des services de mobile money

Source : GSMA, (2024). *Mobile Money Fraud Typologies and Mitigation Strategies*.



57 GSMA. 2024. *Mobile Money Fraud Typologies and Mitigation Strategies*.

58 Ibid.

59 NIBSS. 2024. *Annual Fraud Landscape - Jan to Dec 2023*.

60 Banque centrale du Lesotho. 22 décembre 2023. « *Restoration of banking services following a cyber security incident* ». Communiqué de presse.

Tarification

Les services de mobile money restent abordables, car les responsables du secteur favorisent des principes généraux de tarification plutôt que des réglementations restrictives. D'après les données les plus récentes de l'Indice réglementaire du mobile money (*Mobile Money Regulatory Index*) publié par la GSMA,⁶¹ la plupart des pays laissent les forces du marché fixer les prix du mobile money. Peu de pays imposent un contrôle des prix. À la place, les régulateurs ont réussi à faire appliquer des principes généraux qui guident les prestataires de services sans pour autant étouffer l'innovation et la croissance.

Les discussions politiques correspondantes contribuent à stimuler l'usage des services de mobile money. Dans le cadre d'un processus consultatif avec le secteur, la Banque de Tanzanie a publié en juillet 2024 des lignes directrices sur les commissions à destination des fournisseurs de services de paiement non bancaires. L'objectif était notamment de veiller à ce que ces commissions soient imposés de façon loyale et équitable. Le Kenya avait adopté une position similaire quelques années auparavant. Plus récemment, en août 2024, la Banque de Zambie a interdit les frais injustifiés sur les services de monnaie électronique.⁶² Ces initiatives permettent aux prestataires de rester compétitifs tout en protégeant l'inclusion financière des consommateurs.

Les désalignements de prix ne proviennent pas uniquement de la manière dont les frais sont facturés : les commutateurs nationaux (« *switch* » ou système de paiement digital national) peuvent également contribuer au problème. Certains systèmes imposent des solutions d'interopérabilité qui sont coûteuses à mettre en place et à entretenir et qui ne correspondent pas aux motivations commerciales des prestataires concernés. Au vu de l'impact de l'interopérabilité sur l'inclusion financière, les accords commerciaux et de fonctionnement devraient être négociés de manière bilatérale entre les prestataires concernés.⁶³

Pour stimuler l'innovation dans les services financiers numériques et, plus particulièrement, dans le mobile money, la tarification doit être déterminée par le marché. Une réglementation excessive risque d'étouffer la concurrence et de limiter l'accès, alors que les approches centrées sur le marché permettent de garantir des services à la fois abordables et évolutifs.



Solvabilité

Le crédit numérique a révolutionné l'accès au crédit dans les pays à revenu faible et intermédiaire (PRFI), notamment Côte d'Ivoire, au Ghana et au Kenya (figure 43). Beaucoup de personnes qui n'étaient pas bancarisées auparavant ont désormais un accès facile et rapide au crédit. Cet accès permet aux particuliers comme aux petites entreprises de gérer leurs dépenses quotidiennes et de faire face aux imprévus. Les emprunteurs qui ont l'expérience du crédit numérique font état d'une plus grande confiance dans leur situation financière, car beaucoup ont pu conserver leur épargne tout en faisant face à des dépenses programmées ou inattendues. La croissance rapide du crédit numérique atteste de sa capacité à stimuler de manière significative l'inclusion financière, à la condition qu'il soit distribué de manière responsable.

Cependant, la facilité d'accès au crédit numérique pose des risques. Dans certains pays, le surendettement a entraîné une augmentation des taux de défaillance, comme au Kenya (86 %) ou en Tanzanie (70 %).⁶⁴ Lorsque les prêts sont faciles d'accès, les consommateurs sont souvent tentés d'en solliciter plusieurs auprès de différents fournisseurs, ce qui les expose à des frais cachés et à des taux d'intérêt élevés qui peuvent aggraver leurs difficultés financières. Les tactiques de marketing agressives utilisées par les prêteurs et le manque de transparence peuvent aggraver ces risques, conduisant de nombreux emprunteurs à accumuler les dettes. En l'absence de protections adéquates, le crédit numérique peut plonger les consommateurs vulnérables dans l'instabilité financière au lieu de les en sortir.

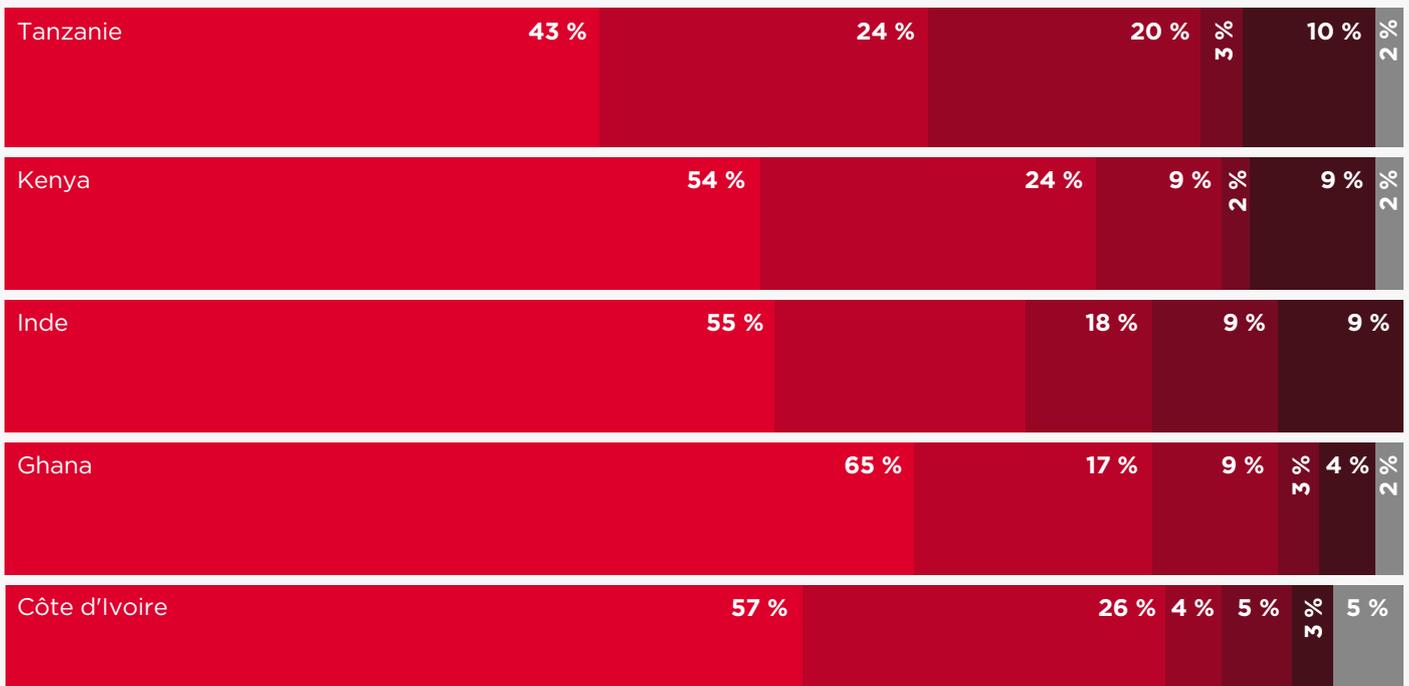
Figure 43

Impact des prêts numériques sur la capacité des emprunteurs à surmonter les difficultés dans une sélection de pays

Source : GSMA. 2024. *Financial Health: Addressing Consumers' Over-Indebtedness in the Digital Age* (forthcoming).

Les prêts numériques...

- ...m'ont permis de résoudre des problèmes urgents/immédiats et d'améliorer ma situation au fil du temps/à plus long terme
- ...m'ont permis de résoudre certains problèmes urgents/immédiats, mais ne m'ont pas aidé pour les problèmes à plus long terme
- ...m'ont permis de surmonter des difficultés au fil du temps/à long terme, mais ils m'ont peu aidé pour les problèmes urgents/immédiats
- ...ne m'ont pas aidé à résoudre des problèmes urgents/immédiats, ni à améliorer ma situation au fil du temps/à plus long terme
- ...m'ont permis de résoudre certains problèmes urgents/immédiats, mais les choses n'ont fait qu'empirer à plus long terme
- Ne sait pas



64 GSMA. 2024. *Financial Health Addressing Consumer Overindebtedness in the Digital Age*.

Comment améliorer le comportement des clients

Les prestataires de services de mobile money prennent des mesures pour surmonter ces difficultés. Ils sont nombreux à investir dans des algorithmes d'analyse de solvabilité fondés sur l'intelligence artificielle (IA) pour renforcer leur compréhension du comportement des emprunteurs et adapter les options de remboursement pour éviter les défauts de paiement. En Inde, Airtel Payments Bank a lancé un système de score de crédit utilisant l'IA pour évaluer la solvabilité des clients et leur proposer des solutions financières personnalisées.⁶⁵ Les initiatives de cette nature peuvent contribuer à améliorer progressivement les solutions financières pour favoriser une plus grande inclusion. Il est par exemple possible d'utiliser l'IA pour produire des données sur la capacité des clients à rembourser un prêt.

Certains fournisseurs de services financiers numériques expérimentent des pratiques de prêt plus responsables, comme par exemple les « frictions positives » qui ralentissent le décaissement des prêts. Cette pratique impose un délai de réflexion aux emprunteurs avant de contracter un emprunt.⁶⁶ Un exemple notable est celui de Jumo, qui s'est associé à plusieurs prestataires de services de mobile money pour offrir des services de crédit numérique dans l'ensemble de l'Afrique. Jumo est en train d'introduire des points de décision supplémentaires dans les demandes de prêt numérique afin de permettre aux clients de prendre des décisions d'emprunt plus éclairées.

Ces efforts ne se limitent pas aux prestataires de services de mobile money. En 2024, la Banque centrale du Kenya a lancé la campagne Chora Plan,⁶⁷ qui encourage les prestataires à améliorer la conception des produits et à collaborer avec les régulateurs. Le but de cette campagne est d'aider le secteur à s'engager dans des pratiques de prêt plus responsables qui protègent davantage les consommateurs. Les clients du mobile money devraient bénéficier de cette initiative, car plusieurs banques kenyanes ont signé des accords de partenariat avec des prestataires de services de mobile money pour proposer des services de crédit numérique.

Le surendettement est une préoccupation majeure pour plusieurs prestataires

Dans toute l'Afrique subsaharienne, les prestataires de services de mobile money sont de plus en plus conscients des risques liés au surendettement et agissent pour en prévenir les effets. Au Kenya, Safaricom dispense des formations financières et a conseillé l'équipe olympique kényane en 2024.⁶⁸ En Ouganda, MTN Uganda et Ericsson ont lancé une campagne commune en 2024 pour améliorer les connaissances financières des consommateurs.⁶⁹

Certains régulateurs ont adopté une attitude volontariste pour promouvoir l'éducation financière. Le Pakistan a ainsi enregistré des résultats notables, dans le cadre notamment de formations financières proposées dans tout le pays par la Banque d'État du Pakistan lors la « Semaine de l'éducation financière » en mars 2024.⁷⁰ En octobre 2024, la Banque centrale du Nigeria a annoncé son intention d'inclure l'éducation financière dans les programmes scolaires.⁷¹ Cette mesure vise à améliorer la culture et les compétences financières des élèves, en mettant l'accent dès le plus jeune âge sur l'importance d'épargner et d'investir.

Collectivement, ces initiatives constituent une étape importante dans la lutte contre le problème croissant du surendettement sur les marchés émergents. Elles visent à guider les clients vers un comportement financier responsable, en impliquant les régulateurs pour garantir une protection adéquate des consommateurs. En créant un environnement de prêt responsable, les services de mobile money contribuent à une inclusion financière plus durable, y compris dans les régions défavorisées.

Bien que les préoccupations liées au surendettement risquent de persister, il est primordial d'adopter une approche pragmatique et fondée sur les données dans le domaine du crédit numérique. Les avantages de l'inclusion financière dans le cadre d'une approche responsable du crédit numérique l'emportent sur les risques de surendettement. Il convient par conséquent de trouver un équilibre entre une réglementation intelligente et la protection des consommateurs. L'absence de politique d'open data constitue toutefois une lacune réglementaire majeure pour les prestataires de services de mobile money. Elle peut conduire à une asymétrie des données qui empêche d'évaluer la solvabilité des clients qui n'ont pas d'historique avec un prestataire donné. Même dans les pays qui disposent d'agences de crédit bien établies, il est parfois difficile d'obtenir rapidement des informations complètes.

65 Airtel. 13 juin 2024. « *Artificial Intelligence in Loan Assessment: How Does It Work?* »

66 Venkatesan, J., Mazer, R. and Rice, C. (février 2024). *Positive Friction for Responsible Digital Lending: A Call to Action*. Centre pour l'inclusion financière.

67 WallStreet kenyan. 12 juin 2024. « *Stakeholders Launch 'Chora Plan' Campaign to Boost Financial Literacy* ».

68 Safaricom. 13 juillet 2024. « *Safaricom Offers Financial Literacy And Media Training To Team Kenya Ahead Of The 2024 Olympic Games* » Communiqué de presse.

69 Sharma, R. (2024). « *Empowering Female Entrepreneurs: Ericsson and MTN Uganda Elevate Financial Literacy* ». *The Fast Mode*.

70 Banque d'État du Pakistan. 2024. « *2024 Pakistan Financial Literacy Week* ».

71 Tunji, S. (31 octobre 2024). « *CBN, NERDC to add financial literacy to school curriculum* ». *PUNCH Nigeria*.

Envois de fonds

Aperçu des envois de fonds en 2023

Source : GSMA (2024). *Cross-Border Mobile Money Remittance Cost Survey Key Trends and Insights*



Part du mobile money dans les envois de fonds internationaux au niveau mondial

4 %

3,54 %

Coût moyen d'un envoi de fonds par le biais du mobile money, contre 3,73 % en 2022⁷²



vs

6,35 %

Coût moyen d'un envoi de fonds au niveau mondial

43,5 %

Pourcentage de services de mobile money qui facturaient moins de 3 % pour envoyer 200 \$ en 2022

>50 %

Pourcentage de services de mobile money qui facturent moins de 3 % pour transférer 200 \$ (ODD 10.c)



Plusieurs régulateurs s'efforcent de maximiser les avantages des envois de fonds internationaux. La Banque nationale d'Éthiopie a ainsi modifié son régime de change en éliminant les restrictions à l'importation et en introduisant des bureaux de change non bancaires.⁷³ Certaines autorités restent également attachées à l'intégration régionale des systèmes de paiement. On peut citer comme exemple le lancement du projet de connectivité Buna-Raast, qui vise à intégrer le système Raast du Pakistan à la plateforme Buna de la région arabe afin de faciliter les rapatriements de fonds.⁷⁴ L'interconnexion des systèmes de paiement avec de nouvelles plateformes communes peut favoriser une meilleure intégration des infrastructures de paiement transfrontalières.

Bien que ces idées ne soient pas nouvelles, les progrès technologiques offrent la possibilité d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts associés à ces initiatives. Le « Wallet Interoperability Council » créé en août 2024 par Airtel, bKash, M-PESA, Nequi et Sama Money en est un exemple. Ce groupe utilisera la technologie de TerraPay pour améliorer l'interconnexion et l'interopérabilité des transactions transfrontalières.⁷⁵ Ces solutions sont rendues possibles par des cadres réglementaires progressifs qui reconnaissent l'importance de l'agrégation des envois de fonds pour les paiements transfrontaliers.

Des obstacles subsistent malgré tout, car les réglementations se heurtent parfois aux lois sur la localisation des données et aux différences qui peuvent

exister dans les obligations de vigilance à l'égard des clients (KYC). Il existe par conséquent un besoin d'harmonisation des différents cadres réglementaires pour améliorer l'interopérabilité régionale. Sur certains marchés, les établissements non bancaires ne sont toujours pas autorisés à obtenir une licence de transferts internationaux. La Banque centrale du Nigéria a publié en janvier 2024 des directives révisées pour les transferts de fonds internationaux qui imposent des obligations supplémentaires aux prestataires non bancaires pour renforcer la protection des consommateurs, en matière notamment de transparence des frais d'opération. Ces directives interdisent également aux fintechs de proposer des services d'envoi de fonds, ce qui pourrait étouffer l'innovation dans le secteur et limiter le choix d'options abordables pour les transferts internationaux.

Les régulateurs doivent mettre en place un cadre favorable pour que le mobile money puisse contribuer au développement des envois de fonds. Des politiques harmonisées, qui favorisent des transferts transfrontaliers sûrs et peu coûteux, peuvent améliorer l'inclusion financière et la résilience économique dans l'ensemble des régions. La consultation publique du GAFI (Groupe d'action financière) sur la recommandation 16 en matière de transparence des paiements est un exemple de ces efforts. Elle vise à rendre les paiements transfrontaliers plus rapides, moins chers, plus transparents et plus inclusifs, tout en restant sûrs et sécurisés pour les consommateurs.⁷⁶

⁷² GSMA. 2024. *Cross-Border Mobile Money Remittance Cost Survey Key Trends and Insights*.

⁷³ Banque nationale d'Éthiopie. Juillet 2024. *Directive de la Banque nationale d'Éthiopie sur les opérations de change n° FXD/01/2024*.

⁷⁴ Buna. 9 juillet 2024. « *The Arab Monetary Fund (AMF) and the State Bank of Pakistan (SBP) Announce the Interlinking between Buna and Raast and the Inclusion of Pakistani Rupee (PKR) in Buna* ». Communiqué de presse.

⁷⁵ TerraPay. 20 août 2024. « *TerraPay forms Council with Leading Digital Wallets to Accelerate Cross-Border Payments Interoperability* ». Communiqué de presse.

⁷⁶ GAFI. 26 février 2024. *Public Consultation on Recommendation 16 on Payment Transparency*.



Les inégalités entre hommes et femmes dans le domaine du mobile money en 2024

Bien que le nombre de comptes de mobile money enregistrés dépasse aujourd’hui les deux milliards, 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 présente de nombreux avantages pour les femmes et leur famille : elle les aide 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. La réduction des 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 chaque année une enquête de consommation auprès des consommateurs de plusieurs pays à revenu faible ou intermédiaire (PRFI) pour suivre les progrès réalisés dans la réduction des écarts entre hommes et femmes dans le domaine du mobile money. Des consommateurs de 12 PRFI ont été interrogés en 2024. Les pays concernés comprenaient pour la première fois l’Égypte, les Philippines, la Tanzanie et l’Ouganda.⁷⁷ L’enquête permet de recueillir des données ventilées par sexe sur l’usage du mobile money 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. 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 44).

Dans les pays couverts par l’enquête, on observe en fonction des marchés et du genre des écarts importants à chaque étape du parcours de l’utilisateur (figure 45). Les principales tendances relevées dans ces pays peuvent se résumer comme suit :

- **La possession d’un téléphone portable reste un problème important dans certains pays, notamment l’Éthiopie, ainsi que la connaissance du mobile money, surtout sur les marchés moins matures.** Ces conditions préalables affectent les femmes de manière disproportionnée, en les empêchant d’adopter et d’utiliser le mobile money.
- **Concernant la possession d’un compte de mobile money, il existe un écart entre hommes et femmes dans huit des douze pays étudiés.** Il est particulièrement élevé au Pakistan, où les femmes sont 70 % moins susceptibles que les hommes de posséder un compte de mobile money. L’écart est également important au Bangladesh, en Égypte, en Éthiopie, en Inde et au Nigéria. Dans les sept pays déjà étudiés en 2023, on observe peu d’amélioration concernant l’écart entre les sexes ou le pourcentage sous-jacent de femmes titulaires d’un compte.
- **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.** Dans certains des pays étudiés, 80 % des femmes ou plus qui possèdent un compte de mobile money ont effectué au moins une transaction au cours de cette période. Ce n’est toutefois pas le cas en Éthiopie, en Indonésie et au Pakistan. Les écarts entre hommes et femmes sont plus prononcés dans le cas d’un usage plus fréquent (sur les sept jours précédents).
- **Il existe un écart notable entre hommes et femmes concernant l’usage régulier et diversifié du mobile money, y compris sur les marchés plus établis.**

Figure 44

Parcours de l’utilisateur de mobile money

Source : GSMA.



77 En plus du Bangladesh, de l’Inde, de l’Indonésie, de l’Éthiopie, du Kenya, du Nigéria, du Pakistan et du Sénégal

Figure 45

Pourcentage d'hommes et de femmes à chaque étape du parcours de l'utilisateur du mobile money en 2023, par pays⁷⁸

en % de la population adulte

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA. Usage régulier et diversifiés (3+ types d'utilisation au cours des 7 derniers jours) ■ Hommes ■ Femmes

	Possession d'un téléphone portable	Connaissance du mobile money	Possession d'un compte de mobile money	A utilisé le mobile money au cours des derniers...			Usage régulier et diversifiés
				3 mois	30 jours	7 jours	
Égypte	89 %	68 %	15 %	15 %	14 %	8 %	5 %
	86 %	62 %	6 %	6 %	5 %	3 %	1 %
Éthiopie	86 %	74 %	22 %	19 %	17 %	12 %	8 %
	65 %	57 %	9 %	6 %	5 %	4 %	3 %
Kenya	95 %	99 %	95 %	95 %	93 %	85 %	77 %
	93 %	99 %	94 %	93 %	89 %	79 %	68 %
Nigéria	94 %	88 %	43 %	41 %	39 %	31 %	24 %
	91 %	80 %	25 %	22 %	20 %	14 %	12 %
Sénégal	92 %	100 %	91 %	88 %	85 %	70 %	50 %
	81 %	97 %	74 %	71 %	65 %	49 %	29 %
Tanzania	93 %	99 %	97 %	93 %	86 %	65 %	47 %
	91 %	99 %	96 %	92 %	82 %	59 %	40 %
Ouganda	90 %	97 %	88 %	83 %	78 %	60 %	46 %
	85 %	96 %	80 %	73 %	65 %	46 %	34 %
Bangladesh	85 %	82 %	52 %	50 %	46 %	31 %	14 %
	68 %	67 %	23 %	20 %	18 %	10 %	5 %
Inde	84 %	43 %	16 %	13 %	13 %	10 %	5 %
	71 %	31 %	7 %	5 %	5 %	3 %	2 %
Indonésie	91 %	54 %	21 %	18 %	16 %	11 %	6 %
	87 %	50 %	23 %	18 %	16 %	9 %	5 %
Pakistan	93 %	86 %	32 %	29 %	24 %	15 %	7 %
	58 %	81 %	9 %	7 %	6 %	1 %	1 %
Philippines	72 %	84 %	35 %	32 %	29 %	21 %	16 %
	73 %	90 %	41 %	38 %	35 %	29 %	23 %

78 Enquête de consommation 2024 de la GSMA. Les « propriétaires de téléphone portable » sont les personnes qui ont l'usage exclusif 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 = 488-952 pour les femmes et 470-1048 pour les hommes. Question : « Quelles sont les enseignes [nationales] de mobile money que vous connaissez, le cas échéant ? ». Base : tous les adultes. N = 488-952 pour les femmes et 470-1048 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. 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 = 488-952 pour les femmes et 470-1,048 pour les hommes. 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 = 488-952 pour les femmes et 470-1048 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.

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. Les femmes y sont globalement 8 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone, bien que ce chiffre varie selon les pays.⁷⁹ Dans les pays couverts par l'enquête, les niveaux de possession d'un téléphone portable par les femmes ont pour la plupart stagné ou augmenté modérément. On observe toutefois une forte croissance du taux de possession d'un téléphone portable par les femmes en Indonésie, où il est passé de 77 % en 2023 à 87 % en 2024. Des progrès ont également été constatés au Pakistan, où ce taux est passé de 53 % à 58 %, bien qu'il reste faible par rapport à d'autres pays étudiés. En Éthiopie, le taux de possession d'un téléphone portable par les femmes est particulièrement faible : plus d'un tiers d'entre elles ne possèdent pas encore de téléphone.

Connaissance du mobile money

La sensibilisation au mobile money est particulièrement importante sur les marchés où l'adoption du mobile money reste limitée. Il existe des écarts entre hommes et femmes sur ce point dans presque tous les pays couverts par l'enquête en dehors des marchés les plus matures que sont le Kenya, le Sénégal, la Tanzanie et l'Ouganda. Sur les sept marchés déjà étudiés en 2023 et 2024, on n'observe des progrès significatifs qu'au Nigéria et au Pakistan :

- Au Nigéria, le taux de connaissance d'un service de money mobile chez les femmes est passé de 70 % en 2023 à 80 % en 2024. Chez les hommes, il a évolué de 82 % en 2023 à 88 % en 2024.
- Au Pakistan, le taux de connaissance d'un service de money mobile chez les femmes est passé de 76 % en 2023 à 81 % en 2024. Il n'y pas eu de changement du côté des hommes (86 %).

Dans l'ensemble, il existe d'importants écarts entre hommes et femmes au Bangladesh (18 %), en Éthiopie (23 %) et en Inde (27 %). La connaissance du mobile money est particulièrement faible en Inde et en Indonésie, chez les femmes comme chez les hommes.

Possession d'un compte de mobile money

Dans huit des douze pays étudiés, on observe un écart entre hommes et femmes concernant le taux de possession d'un compte de mobile money (figure 46). Dans les autres pays, les taux de possession sont à peu près similaires, sauf aux Philippines, où les femmes sont plus susceptibles que les hommes de posséder un compte.

La plupart des pays couverts par l'enquête en 2023 n'affichent aucune amélioration du taux de possession d'un compte par les femmes ou de l'écart entre hommes et femmes en 2024. Pour certains d'entre eux, c'est la troisième année de suite que cet écart reste inchangé. C'est le cas du Bangladesh, de l'Inde, du Pakistan et du Sénégal. Au Sénégal, l'adoption du mobile money est aujourd'hui quasi universelle chez les hommes, mais plus d'un quart des femmes n'ont pas encore de compte.

On observe une amélioration au Nigéria, où l'écart entre hommes et femmes est passé de 46 % à 41 %. En 2024, les taux de possession d'un compte ont augmenté chez les femmes comme chez les hommes. En Indonésie, la possession d'un compte de mobile money est désormais égale entre les hommes et les femmes en raison de l'augmentation du taux de possession d'un compte chez les femmes. En Tanzanie, cet écart est quasiment inexistant.



Le Nigéria a vu son écart entre les sexes diminuer de 46 % à 41 %

Les résultats sont plus mitigés dans d'autres pays : l'Éthiopie et l'Égypte présentent des écarts importants, associés à des taux peu élevés de possession d'un compte. En revanche, l'Ouganda se caractérise par un taux élevé de possession d'un compte et un écart relativement limité entre hommes et femmes (9 %).

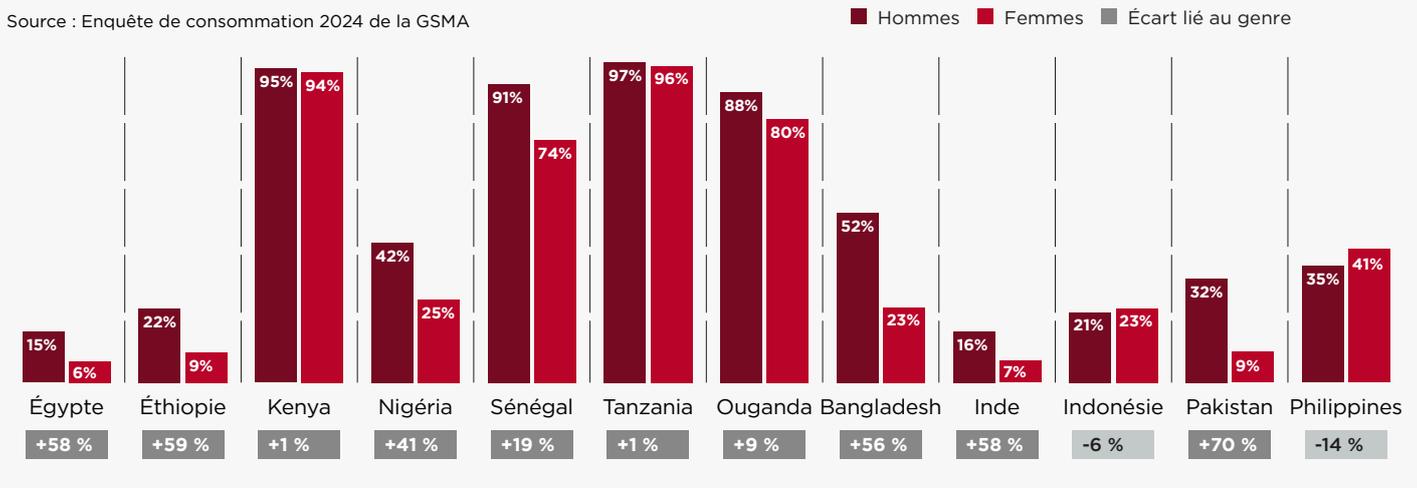
79 GSMA. 2024. *Mobile Gender Gap Report 2024* (figure 1)

Figure 46

Taux de possession d'un compte de mobile money chez les hommes et chez les femmes en 2024, par pays ⁸⁰

en % de la population adulte

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



Obstacles à la possession d'un compte de mobile money

Dans de nombreux pays, la (non) possession d'un téléphone portable et le manque de connaissance du mobile money sont des obstacles importants. Chez les hommes et femmes qui possèdent déjà un téléphone portable et connaissent l'existence du mobile money, il existe encore des obstacles à la possession d'un compte de mobile money.

Dans la plupart des pays couverts par l'enquête, la préférence pour l'argent liquide est le principal obstacle mentionné par les hommes et par les femmes (figure 47). Cette réponse dénote un manque de connaissance de l'utilité du mobile money (sentiment que le mobile money ne leur est pas utile) qui est particulièrement présent chez les femmes interrogées en Éthiopie, au Pakistan, au Nigeria et dans les Philippines. Au Bangladesh, les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'exprimer une préférence pour l'argent liquide.

Le manque de connaissances et de compétences nécessaires à l'utilisation du mobile money est également mentionné comme un obstacle par les personnes interrogées. En Éthiopie (où le marché du mobile money en est encore à ses débuts), le fait de ne pas savoir comment utiliser le mobile money est mentionné presque aussi souvent par les hommes (66 %) que par les femmes (60 %). Les difficultés liées à l'usage d'un téléphone portable suscitent également des taux de réponse très proches (46 % des hommes et 45 % des femmes).

Certains obstacles touchent davantage les femmes que les hommes. Il s'agit notamment du désaccord de la famille et de la préférence des femmes pour l'utilisation d'un compte appartenant à un proche. Ces obstacles sont fréquemment cités en Égypte et au Pakistan, faisant ressortir des normes culturelles fortement liées au genre. Au Pakistan, 39 % des femmes interrogées (contre 12 % des hommes) mentionnent le désaccord de la famille. En Égypte, 24 % des femmes ont utilisé le compte d'un proche (contre 15 % des hommes).

80 Source : enquête de consommation 2024 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. N = 488-952 pour les femmes et 470-1048 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. Note : question posée uniquement aux personnes qui connaissent au moins une enseigne de mobile money et qui ont déjà utilisé un téléphone portable. Se référer aux annexes pour le mode de calcul de l'écart entre hommes et femmes (écart lié au genre).

Figure 47

Obstacles à la possession d'un compte de mobile money chez les hommes et les femmes qui possédaient un téléphone portable en 2024, par pays^{81,82}



Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



		■ Afrique						■ Asie									
		Égypte		Éthiopie		Nigéria		Bangladesh		Inde		Indonésie		Pakistan		Philippines	
		H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Relevance	Préfèrent l'argent liquide	48 %	49 %	35 %	47 %	58 %	63 %	36 %	27 %	38 %	39 %	65 %	63 %	64 %	78 %	64 %	68 %
	Ont d'autres solutions pour transférer de l'argent	19 %	20 %	26 %	36 %	40 %	38 %	9 %	10 %	25 %	27 %	45 %	47 %	31 %	32 %	33 %	44 %
	Un proche a un compte de MM qu'ils/elles peuvent utiliser	15 %	24 %	13 %	16 %	23 %	24 %	20 %	21 %	19 %	23 %	34 %	27 %	25 %	35 %	35 %	37 %
	Utilisent des services au guichet d'un agent	14 %	19 %	11 %	13 %	34 %	36 %	33 %	24 %	22 %	21 %	31 %	29 %	33 %	31 %	24 %	36 %
Knowledge/skills	N'ont pas d'argent	35 %	31 %	52 %	51 %	26 %	28 %	7 %	9 %	26 %	26 %	42 %	38 %	47 %	59 %	38 %	51 %
	Ne savent pas utiliser le mobile money	12 %	17 %	60 %	66 %	27 %	30 %	20 %	20 %	25 %	27 %	39 %	36 %	43 %	47 %	38 %	39 %
	Ont du mal à se servir d'un téléphone/peur de se tromper	15 %	12 %	45 %	46 %	26 %	26 %	14 %	13 %	28 %	31 %	34 %	35 %	39 %	42 %	40 %	46 %
Affordability	Niveau d'alphabétisation	12 %	13 %	33 %	36 %	31 %	32 %	17 %	15 %	20 %	24 %	14 %	13 %	41 %	41 %	5 %	6 %
	Rapport coût/utilité	11 %	15 %	24 %	18 %	14 %	19 %	16 %	18 %	24 %	22 %	36 %	30 %	35 %	36 %	32 %	37 %
	Ne disposent pas d'un réseau fiable	9 %	7 %	34 %	29 %	13 %	11 %	8 %	5 %	18 %	21 %	24 %	23 %	22 %	24 %	17 %	26 %
	N'ont pas accès à des agents	8 %	7 %	32 %	29 %	8 %	11 %	9 %	11 %	23 %	22 %	31 %	23 %	17 %	25 %	24 %	32 %
Access/enablers	N'ont pas accès à l'électricité	5 %	6 %	27 %	18 %	13 %	10 %	4 %	3 %	16 %	17 %	14 %	14 %	15 %	17 %	8 %	11 %
	N'ont pas les justificatifs nécessaires	5 %	7 %	14 %	9 %	20 %	15 %	9 %	6 %	16 %	18 %	22 %	21 %	18 %	18 %	27 %	34 %
	Sécurité et confiance	22 %	19 %	22 %	21 %	33 %	29 %	21 %	11 %	27 %	33 %	46 %	41 %	32 %	29 %	51 %	63 %
	Ne font pas confiance aux agents	9 %	7 %	14 %	13 %	25 %	25 %	21 %	11 %	24 %	25 %	25 %	24 %	18 %	24 %	24 %	36 %
Other	Les agents MM n'ont pas de liquidités	8 %	6 %	15 %	12 %	10 %	8 %	9 %	3 %	18 %	21 %	18 %	20 %	17 %	24 %	14 %	23 %
	La famille n'approuve pas	5 %	11 %	5 %	4 %	7 %	9 %	8 %	9 %	18 %	21 %	24 %	28 %	12 %	39 %	13 %	17 %
	Autres	5 %	6 %	8 %	5 %	12 %	8 %	7 %	7 %	15 %	17 %	13 %	14 %	8 %	16 %	8 %	12 %

81 Source : enquête de consommation 2024 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 = 122-263 pour les femmes et 103-255 pour les hommes. Remarque : le Kenya, la Tanzanie, l'Ouganda et le Sénégal ont été exclus en raison de la taille insuffisante de l'échantillon dans ces pays (>30) qui s'explique par des taux très élevés de possession d'un compte de mobile money.

82 Tous les propriétaires de téléphone portable qui connaissent au moins un service de mobile money mais qui n'ont pas de compte.

Utilisation des services de mobile money

Dans la plupart des pays, 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 (figure 48). Pour un usage plus fréquent (sur les sept jours précédents), l'écart entre hommes et femmes est plus prononcé.

En Égypte, en Indonésie, en Ouganda et au Sénégal, il existe un léger écart lié au genre concernant le taux d'activité sur 30 jours. Par rapport à 2023, cet écart s'est creusé en Indonésie, au Nigéria et au Sénégal. Au Kenya et en Tanzanie, les taux d'activité sur 30 jours sont quasiment égaux entre hommes et femmes. Aux Philippines, comme pour la possession d'un compte, l'écart entre hommes et femmes est négatif pour le taux d'activité sur 30 jours.

Comme l'an dernier, on continue d'observer un écart important entre hommes et femmes au Pakistan et au Bangladesh pour l'activité sur 30 jours. C'est également le cas en Éthiopie et au Nigéria, où l'écart s'est creusé par rapport à 2023. Ces marchés présentent déjà un écart important entre hommes et femmes pour le taux de possession d'un compte, ce qui empêche les femmes de profiter pleinement des avantages du mobile money.

Si l'on examine l'activité au cours des sept jours précédents, les écarts se creusent entre hommes et femmes dans la plupart des pays couverts par l'enquête et devient apparent dans les pays qui sont proches de la parité en termes d'activité sur 30 jours (figure 49). C'est le cas au Kenya, en Tanzanie et en Inde, où les écarts sont peu ou pas prononcés s'agissant du taux d'activité sur 30 jours. Aux Philippines, l'écart négatif entre hommes et femmes est encore plus prononcé.

Figure 48

Titulaires d'un compte de mobile money qui l'ont utilisé au cours des 30 jours précédents⁸³

par sexe et par pays

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA

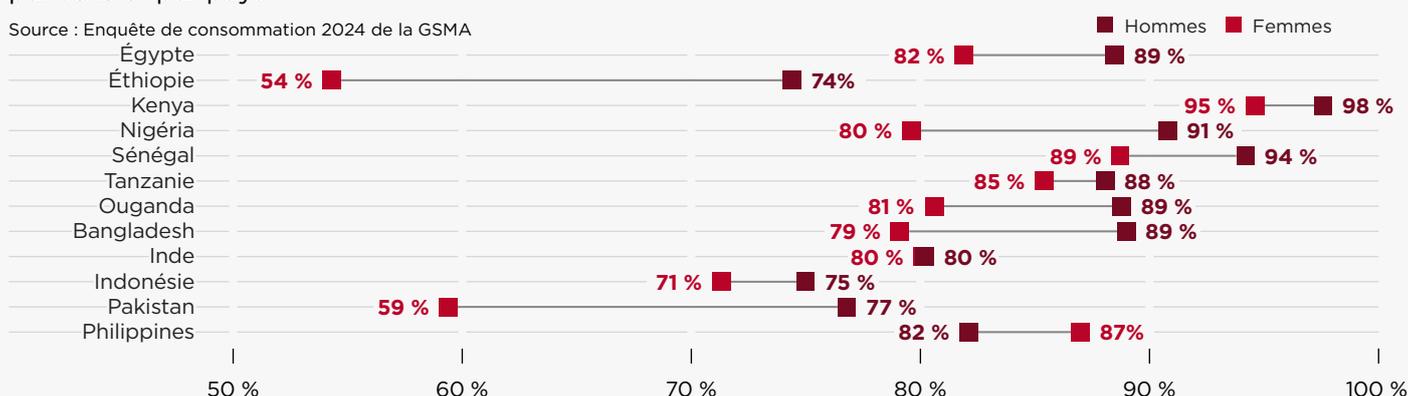
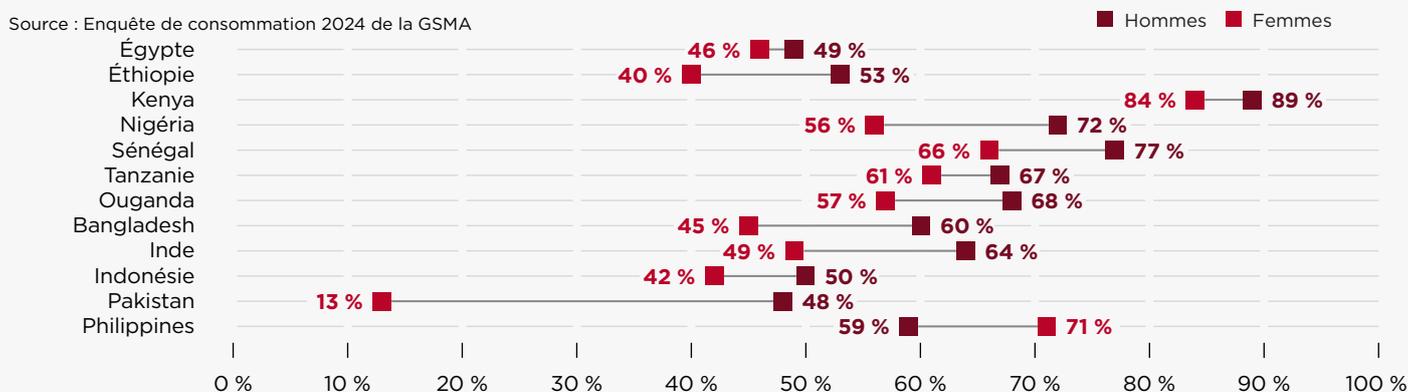


Figure 49

Titulaires d'un compte de mobile money qui l'ont utilisé au cours des 7 jours précédents⁸⁴

par sexe et par pays

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



⁸³ Source : enquête de consommation 2024 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 : tous les adultes possédant un compte de mobile money, n = 31-509 pour les femmes et 78-464 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. Remarque : base limitée pour l'ensemble des adultes en Égypte et pour les femmes en Éthiopie, en Inde et au Pakistan.

⁸⁴ Ibid.

La fréquence d'utilisation chez les femmes peut indiquer leur niveau d'inclusion financière, tout comme la nature des opérations qu'elles effectuent. Le Kenya, l'Ouganda et la Tanzanie sont trois marchés qui ont atteint une certaine maturité assortie d'une quasi-parité entre hommes et femmes concernant le taux de possession d'un compte. Sur ces marchés, il existe une forte disparité entre les sexes en termes de diversité des opérations effectuées. Cette observation montre que même sur les marchés de mobile money bien établis, où l'écart entre les sexes en matière de possession d'un compte de mobile money est limité, les inégalités entre les sexes subsistent pour un usage plus régulier.

En 2024, il existait des écarts entre hommes et femmes pour les opérations de base, telles que les remises et les retraits d'espèces et les transferts P2P, ainsi que pour les transactions d'écosystème⁸⁵ et les services financiers connexes (figure 50). Parmi les adultes qui ont déjà utilisé le mobile money, les femmes de presque tous les pays étudiés étaient moins susceptibles que les hommes d'avoir utilisé le mobile money pour :

- recevoir des salaires ou des traitements : au Sénégal, cela ne concerne que 5 % des femmes contre 16 % des hommes ;
- recevoir des paiements de la part de clients : au Nigéria, un quart des femmes interrogées répondent par l'affirmative, contre 41 % des hommes ;
- effectuer un paiement chez un commerçant : c'est le cas pour la moitié des Kenyans interrogées, contre deux tiers des hommes ;
- payer les factures : 7 % des femmes déclarent l'avoir fait au Bangladesh, contre 17 % des hommes ;
- transférer de l'argent sur un compte d'épargne : en Inde, 16 % seulement des femmes déclarent l'avoir fait contre plus d'un quart des hommes.

De manière plus générale, dans les pays couverts par l'enquête, on observe un usage plus diversifié du mobile money dans les pays africains par rapport aux pays asiatiques, chez les hommes comme chez les femmes.

Il peut être bénéfique pour les femmes de veiller à ce qu'elles aient accès à un large éventail de cas d'usage. Comme pour d'autres catégories de population traditionnellement défavorisées, le mobile money est souvent le seul service financier auquel elles ont accès pour répondre à leurs besoins financiers. Il peut notamment leur permettre de recevoir des transferts monétaires à visée sociale ou humanitaire ou de participer à l'économie numérique grâce aux paiements marchands.



Figure 50

Utilisation du mobile money chez les hommes et les femmes au cours des 30 jours précédents, par pays et par type d'utilisation ⁸⁶ en pourcentage des utilisateurs adultes du mobile money en 2024

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA

0 %-9 % 10 %-19 % 20 %-29 % 30 %-39 % 40 %-49 % 50 %-59 % 60 %-69 % 70 %-79 % 80 %-89 % 90 %-100 %

	■ Afrique														■ Asie									
	Égypte		Éthiopie		Kenya		Nigéria		Sénégal		Tanzanie		Ouganda		Bangladesh		Inde		Indonésie		Pakistan		Philippines	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Déposit des espèces	30 %	22 %	26 %	17 %	81 %	68 %	51 %	39 %	69 %	48 %	53 %	44 %	70 %	59 %	22 %	15 %	30 %	20 %	34 %	28 %	24 %	21 %	61 %	54 %
Retirent des d'espèces	42 %	26 %	21 %	23 %	84 %	80 %	61 %	47 %	76 %	61 %	58 %	54 %	76 %	69 %	35 %	28 %	28 %	17 %	39 %	31 %	26 %	29 %	67 %	62 %
Envoient de l'argent dans le pays (P2P)	40 %	31 %	36 %	32 %	84 %	75 %	58 %	38 %	69 %	49 %	61 %	56 %	67 %	55 %	40 %	33 %	24 %	28 %	40 %	41 %	41 %	35 %	47 %	43 %
Reçoivent de l'argent dans le pays (P2P)	39 %	32 %	32 %	34 %	85 %	79 %	57 %	38 %	73 %	63 %	68 %	68 %	68 %	64 %	40 %	38 %	30 %	25 %	38 %	36 %	36 %	33 %	45 %	48 %
Achètent du crédit téléphonique	24 %	29 %	52 %	38 %	90 %	83 %	58 %	41 %	67 %	46 %	60 %	55 %	78 %	66 %	24 %	9 %	32 %	28 %	60 %	50 %	32 %	32 %	34 %	34 %
Reçoivent des versements de l'État, des autorités locales ou d'une organisation caritative (paiements groupés)	10 %	5 %	5 %	0 %	9 %	8 %	9 %	8 %	6 %	4 %	14 %	10 %	4 %	4 %	9 %	5 %	6 %	9 %	7 %	8 %	4 %	7 %	2 %	1 %
Reçoivent un salaire ou des émoluments (paiements groupés)	17 %	6 %	6 %	5 %	32 %	23 %	18 %	9 %	21 %	5 %	18 %	9 %	15 %	8 %	11 %	6 %	17 %	10 %	20 %	10 %	10 %	9 %	12 %	8 %
Sont payés par un client (paiements marchands)	19 %	13 %	27 %	22 %	56 %	44 %	41 %	25 %	35 %	17 %	23 %	18 %	27 %	14 %	11 %	4 %	24 %	20 %	22 %	18 %	14 %	16 %	15 %	16 %
Paient des services (paiements marchands)	10 %	8 %	21 %	27 %	67 %	51 %	23 %	12 %	24 %	11 %	15 %	13 %	12 %	6 %	8 %	4 %	16 %	11 %	21 %	15 %	8 %	6 %	18 %	10 %
Paient dans un point de vente ou en personne (paiements marchands)	10 %	4 %	34 %	29 %	79 %	69 %	34 %	25 %	28 %	17 %	15 %	12 %	10 %	7 %	14 %	7 %	35 %	28 %	39 %	34 %	7 %	8 %	31 %	28 %
Paient en ligne (via un site web ou une application) (paiements marchands)	8 %	5 %	13 %	8 %	21 %	15 %	19 %	12 %	10 %	10 %	16 %	12 %	3 %	3 %	12 %	6 %	25 %	26 %	41 %	48 %	4 %	10 %	22 %	24 %
Paient des factures (paiement de factures)	23 %	26 %	22 %	12 %	69 %	53 %	23 %	11 %	41 %	19 %	52 %	46 %	28 %	22 %	17 %	7 %	24 %	18 %	36 %	34 %	33 %	29 %	28 %	30 %
Envoient de l'argent dans un autre pays (transfert international)	24 %	21 %	3 %	2 %	10 %	8 %	14 %	9 %	10 %	5 %	10 %	8 %	5 %	4 %	17 %	11 %	13 %	17 %	12 %	6 %	10 %	9 %	2 %	5 %
Reçoivent de l'argent d'un autre pays (transfert international)	21 %	20 %	4 %	2 %	13 %	11 %	17 %	11 %	25 %	21 %	12 %	9 %	6 %	8 %	13 %	11 %	15 %	16 %	8 %	9 %	8 %	9 %	13 %	15 %
Contractent un emprunt (crédit)	6 %	3 %	11 %	7 %	24 %	22 %	5 %	5 %	9 %	4 %	25 %	21 %	23 %	14 %	6 %	6 %	8 %	13 %	8 %	6 %	7 %	9 %	3 %	6 %
Transfèrent de l'argent sur un compte d'épargne	13 %	11 %	16 %	5 %	39 %	28 %	56 %	37 %	5 %	4 %	21 %	15 %	23 %	18 %	9 %	6 %	27 %	16 %	41 %	44 %	10 %	7 %	14 %	15 %
Paient un produit d'assurance	8 %	5 %	3 %	0 %	15 %	12 %	9 %	6 %	4 %	3 %	15 %	10 %	2 %	1 %	5 %	5 %	2 %	2 %	11 %	7 %	2 %	5 %	2 %	2 %

⁸⁶ Source: enquête de consommation 2024 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 = 49-509 pour les femmes et 108-469 pour les hommes. Échantillon : représentatif au niveau national. Remarque : base limitée pour les femmes en Égypte, en Éthiopie, en Inde et au Pakistan.

Obstacles à un usage régulier et diversifié

Les réponses à l'enquête de consommation de la GSMA permettent d'expliquer en partie les disparités observées dans l'usage du mobile money. Parmi les personnes interrogées qui possèdent un compte de mobile money mais qui ne l'ont pas utilisé au cours des sept jours précédents, les femmes font plus particulièrement état d'un manque de compétences numériques. En Inde (47 % des femmes contre 17 % des hommes), au Pakistan (44 % contre 18 %), au Sénégal (20 % contre 10 %) et au Kenya (14 % contre 7 %), elles attribuent leur non-utilisation du mobile money au cours des sept jours précédents au fait de ne pas savoir bien l'utiliser. Dans plusieurs pays, elles mentionnent également le fait de ne pas savoir bien lire et de ne pas savoir comment utiliser un téléphone.

Conformément à ces réponses, les femmes se déclarent moins confiantes que les hommes pour utiliser le mobile money ; elles sont plus susceptibles que les hommes de solliciter l'aide d'autrui pour s'en servir. Dans huit des

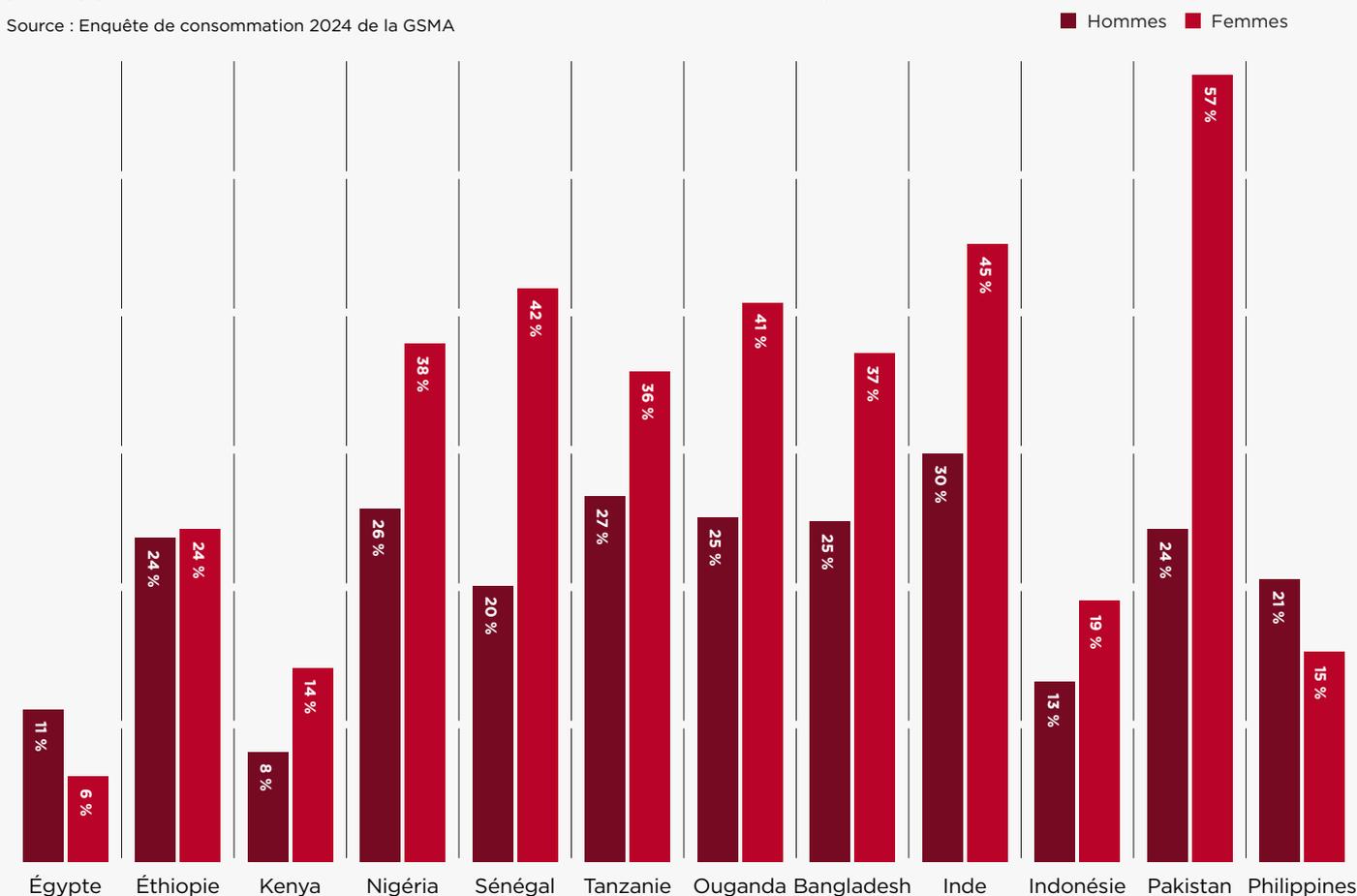
douze pays couverts par l'enquête, les femmes sont moins susceptibles que les hommes de se déclarer « très confiantes » pour utiliser le mobile money (figure 51). L'écart est faible dans les autres pays. Comme en 2023, ces pays comprennent des marchés établis tels que le Kenya (69 % des utilisatrices de mobile money se sentent « très confiantes » contre 74 % des hommes), la Tanzanie (44 % contre 53 %) et l'Ouganda (48 % contre 58 %).

Lorsqu'on demande aux usagers du mobile money s'ils ont besoin d'aide pour effectuer leurs opérations, les disparités entre hommes et femmes s'accroissent dans un plus grand nombre de pays. Au Sénégal, 42 % des utilisatrices du mobile money déclarent avoir besoin d'aide pour utiliser leur compte (contre 20 % pour les hommes). On observe également des écarts importants en Ouganda, bien qu'il s'agisse d'un marché relativement bien établi, ainsi qu'au Bangladesh, au Pakistan, au Nigéria et même au Kenya.

Figure 51

Pourcentage d'hommes et de femmes qui déclarent avoir besoin de se faire aider pour utiliser leur compte de mobile money, par pays⁸⁷ par rapport au nombre total d'utilisateurs adultes du mobile money en 2024

Source : Enquête de consommation 2024 de la GSMA



⁸⁷ Source : enquête de consommation 2024 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 = 31-495 pour les femmes et 77-482 pour les hommes. Remarque : base limitée pour les hommes comme pour les femmes en Égypte et en Indonésie et pour les femmes seulement en Éthiopie, en Inde et au Pakistan.



Au-delà de l'inclusion l'impact socio-économique du mobile money

Le secteur continue d'avoir un impact positif sur les conditions de vie et les moyens de subsistance de millions de personnes dans le monde. Il contribue ainsi à la réalisation de quinze des dix-sept objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies.

Depuis une dizaine d'années, plusieurs cas d'usage innovants qui utilisent le mobile money ou favorisent son utilisation sont apparus. Certaines initiatives, comme le modèle de paiement à l'utilisation (PAYG), ont eu plus de succès que d'autres. Pour des cas d'usage comme l'assurance, le mobile money a joué un rôle clé pour atteindre des catégories mal desservies telles que les petits exploitants agricoles.

La capacité des agriculteurs à accéder aux services financiers et à l'information peut souvent les aider à s'adapter à l'impact des événements naturels ou climatiques et à renforcer leur résilience face aux chocs futurs. Alors qu'une série d'initiatives de financement des risques liés au climat et aux catastrophes sont actuellement mises en place dans différentes régions, certaines d'entre elles utilisent la téléphonie mobile comme canal de paiement et de distribution. D'autres ont ravivé l'intérêt d'utiliser la portée croissante du mobile money pour protéger les petits exploitants dans certaines régions rurales particulièrement isolées.

En plus de permettre l'accès à d'autres services financiers, le mobile money a également favorisé le développement de secteurs connexes. Le secteur PAYG a ainsi connu un essor considérable à mesure que l'usage du mobile money se développait dans les PRFI. Comme les services de mobile money, le marché des services PAYG approche de la maturité dans plusieurs pays. On dispose de davantage de données sur la manière dont les services PAYG influencent l'usage du mobile money dans les pays où le mobile money est largement répandu.

Ces exemples mettent en lumière deux des nombreux cas d'usage qui reposent sur le mobile money et démontrent sa valeur au-delà des paiements. Beaucoup de prestataires reconnaissent déjà que le mobile money est un point d'entrée important vers d'autres services financiers et non financiers, pour lesquels le manque de culture financière numérique constitue un obstacle important à l'accès. C'est la raison pour laquelle plus de 60 % des prestataires interrogés dans le cadre de l'enquête de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde ont mis en place une politique de développement de la culture financière numérique pour encourager la découverte et l'utilisation du mobile money à plus long terme.



Transformer l'assurance agricole grâce au mobile money

Contribue à

2 FAIM «ZERO»



Les petits exploitants agricoles d'Afrique subsaharienne sont confrontés à d'importantes difficultés du fait des changements climatiques. Ceux qui dépendent de l'agriculture pluviale sont de plus en plus vulnérables face à l'évolution des conditions météorologiques et à la fréquence accrue des phénomènes extrêmes, tels que les sécheresses et les inondations. Malgré leur place importante dans la production alimentaire, la plupart des agriculteurs n'ont pas accès à des filets de sécurité financière pour protéger leurs moyens de subsistance.

OKO et Orange Money : transformer l'agriculture grâce à l'assurance mobile au Mali

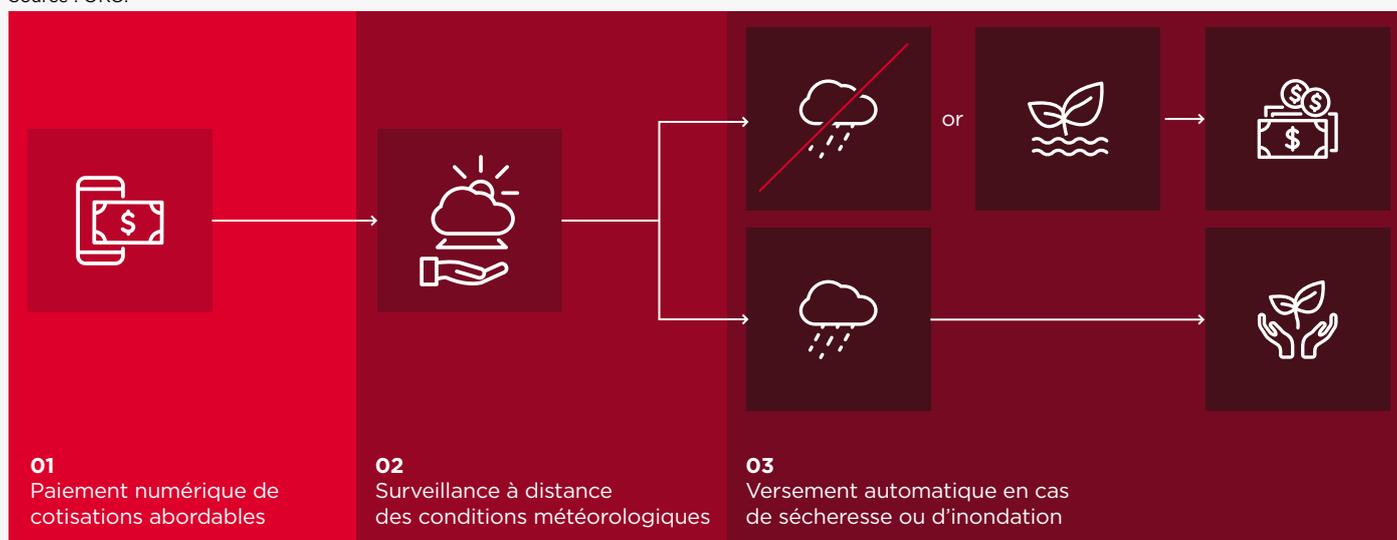
OKO est une « insurtech » membre de l'accélérateur GSMA AgriTech. Elle fournit une assurance indexée sur les conditions météorologiques qui est destinée aux petits exploitants agricoles de l'Afrique. À la différence des assurances traditionnelles, l'assurance indexée verse des indemnités lorsqu'un indice prédéterminé (niveau de précipitations par exemple) est atteint (figure 52).

En évitant l'étape de vérification des dommages de l'assurance traditionnelle, ce système permet de réduire les primes, ce qui rend l'assurance plus abordable pour les petits exploitants. Il est important de noter qu'OKO offre aux agriculteur la possibilité de s'inscrire et de payer leurs cotisations par le biais d'Orange Money.

Figure 52

OKO's weather index insurance solution

Source : OKO.



Un partenariat unique en son genre avec Orange Money

Le partenariat entre OKO et Orange Money, le principal prestataire de services de mobile money au Mali, est un exemple rare, mais important, de collaboration entre un acteur du mobile money et une insurtech. La plupart des partenariats entre prestataires de services de mobile money et entreprises d'insurtech portent sur des produits de micro-assurance de type assurance décès ou assurance hospitalisation. Bien que certains prestataires aient mis en place des accords de collaboration avec des sociétés d'insurtech spécialisées dans l'agriculture, OKO est l'une des très rares à permettre aux clients de souscrire par eux-mêmes sur leur téléphone portable. L'assurance sur indice météorologique d'OKO est aujourd'hui disponible dans le menu USSD d'Orange Money,⁸⁸ une plateforme déjà connue et utilisée par les agriculteurs. Ils peuvent ainsi se renseigner sur OKO, payer leurs cotisations et recevoir leurs indemnités le cas échéant.

L'intégration permet aux agriculteurs d'utiliser Orange Money pour deux types de paiements :

- **Paiement des cotisations** : les agriculteurs ont la possibilité de payer leur cotisation d'assurance par le biais d'Orange Money, en totalité ou par paiements échelonnés tout au long de la saison agricole. Lorsque les agriculteurs préfèrent payer en espèces, les agents d'OKO sur le terrain peuvent utiliser la fonction « payer pour un proche »⁸⁹ pour s'assurer que les transactions en espèces passent par le mobile money ;
- **Versement des indemnités** : le versement des indemnités est déclenché automatiquement lorsque l'indice de sécheresse ou d'inondation est atteint. Les agriculteurs sont informés du statut de leur indemnisation par SMS ou par demande de rappel. Les indemnités sont décaissées immédiatement par le biais d'Orange Money. Le but est d'aider les agriculteurs à se remettre rapidement pour préparer pour la prochaine saison de plantation.

Pour la mise en place, OKO et Orange Money ont collaboré dans plusieurs domaines clés :

- **Sécurité des données** : OKO a dû répondre aux exigences d'Orange Money en matière de réseau privé virtuel afin de garantir la mise en place de mesures de sécurité solides pour éviter les pertes de données ;
- **Expérience client** : les deux entreprises ont conçu conjointement une expérience client sécurisée et conviviale. Elles ont défini ensemble tous les cas d'usage et les interactions avec les clients en se basant sur des tests effectués avec les utilisateurs préalablement au lancement.
- **Marketing** : Orange Money a soutenu le lancement du produit au moyen de campagnes SMS et vocales ; les efforts de marketing d'OKO se sont concentrés sur des activités de terrain pour garantir un large engagement des clients.

Principaux avantages du partenariat

1 Il permet à OKO de s'appuyer sur la base d'utilisateurs et la marque d'Orange Money pour développer son activité

Ce partenariat a contribué au succès rapide d'OKO. Grâce à l'importante part de marché d'Orange Money au Mali (99 %),⁹⁰ OKO a pu accéder à une importante base de clientèle. Ce tremplin lui a permis d'étendre sa portée et de gagner de nouveaux clients avec des coûts d'acquisition réduits. En 2024, OKO comptait plus de 41 000 polices souscrites.

2 Il augmente l'usage et les revenus d'Orange Money

Bien que la clientèle d'OKO ne représente encore qu'une part minime de la base d'utilisateurs d'Orange Money, ses taux d'activité sont plus élevés que ceux de l'utilisateur moyen d'Orange Money. L'ARPU des clients d'OKO est supérieur de plus de 85 % à celui des autres utilisateurs d'Orange Money.⁹¹ Il bénéficie des flux de cotisations et d'indemnités qui transitent par le système d'Orange Money, qui s'élèvent au total à plus de 700 000 dollars depuis 2018.⁹²

Ce partenariat a renforcé la proposition de valeur et l'avantage concurrentiel d'Orange Money. Il fait de ce service une option plus attrayante pour les clients à la recherche d'un service financier complet. Orange Money reçoit également 3 % des primes collectées, ce qui renforce l'intérêt mutuel du partenariat.

Un modèle pour l'avenir de l'agriculture en Afrique

Le partenariat entre OKO et Orange Money offre un modèle d'assurance mobile pour favoriser une croissance durable dans le secteur agricole. Avec plus de 26 000 fermes assurées et plus de 38 000 polices vendues au Mali, OKO permet aux petits exploitants agricoles de renforcer leur résilience climatique et de protéger leurs moyens de subsistance.

88 USSD signifie « Unstructured Supplementary Service Data » (données de service supplémentaires non structurées).

89 Dans la section « paiement » du menu USSD, il est possible de payer une police OKO à son nom ou au nom de quelqu'un d'autre. Pour en savoir davantage : [vidéo](#).

90 AMRTP. 2022. *Rapport d'activités annuel 2022*.

91 Données communiquées par Orange en septembre 2024.

92 Entretien avec OKO en août 2024.

Le mobile money pour renforcer la résilience climatique des agriculteurs

En Éthiopie, les petits exploitants agricoles représentent 95 % de la production agricole du pays. Cependant, les ressources financières destinées aux agriculteurs sont limitées et principalement fournies par des institutions de microfinance (IMF) ou des coopératives d'épargne agricole. Le taux de pénétration de l'assurance en Éthiopie, comprenant l'assurance agricole pour les petits exploitants, était estimé à environ 0,3 % en 2022.⁹³ Bien que certaines organisations proposent des assurances climatiques, la plupart des agriculteurs n'ont pas les moyens de faire face aux conséquences du changement climatique.

Lersha, une start-up soutenue par le Fonds d'innovation GSMA pour la résilience et l'adaptation au climat, vise à combler cette lacune. Grâce à une plateforme numérique, Lersha offre aux petits exploitants agricoles un accès aux intrants agricoles, à la mécanisation, aux conseils en matière de climat, au crédit et à l'assurance. Ces services peuvent être accédés par le biais d'une application mobile et d'un réseau d'agents communautaires, avec le soutien d'un centre d'appel interne. La GSMA a permis à Lersha de développer ses services en encourageant des partenariats avec les opérateurs de téléphonie mobile et soutenant des essais pilotes dans les domaines du financement agricole et de l'assurance climatique.

Les services financiers de Lersha sont proposés en partenariat avec les deux principaux opérateurs de téléphonie mobile d'Éthiopie, Ethio Telecom et Safaricom Ethiopia. Lorsqu'un agent communautaire inscrit un agriculteur sur l'application Lersha, le processus implique la création d'un compte de mobile money avec Telebirr, le service de mobile money d'Ethio Telecom. Les produits d'assurance et de crédit de Lersha sont également disponibles par le biais du service de mobile money

M-PESA de Safaricom. Le réseau d'agents de Lersha a ainsi contribué à élargir l'accès des petits exploitants agricoles aux services financiers numériques.

Entre 2023 et 2024, Lersha a piloté une formule prêt + assurance dans les régions d'Oromia et d'Amhara.⁹⁴ Une plateforme de score de crédit a été mise en place pour connecter les banques des zones urbaines avec les agriculteurs non bancarisés des zones rurales. Les agents de Lersha se sont appuyés sur cette plateforme pour proposer à 19 620 agriculteurs des prêts associés à une couverture d'assurance basée sur un indice de rendement.⁹⁵ Le montant des cotisations encaissées a été d'environ 880 000 dollars pour une superficie couverte de 22 100 hectares. Les premières indemnités ont été versées à quelques agriculteurs en 2023. En avril 2024, plus de 11 000 agriculteurs avaient bénéficié d'une indemnité (figure 53).

Le service de Lersha est un exemple de la manière dont les services financiers numériques peuvent améliorer les conditions de vie des petits exploitants agricoles d'Éthiopie. Le mobile money peut être un catalyseur de l'inclusion financière, laquelle contribue à renforcer la résilience climatique. L'intégration de services de mobile money tels que Telebirr et M-PESA sur la plateforme de Lersha a permis à des agriculteurs auparavant non bancarisés d'accéder à des services financiers. Grâce au mobile money, ils peuvent accéder à des produits de crédit et d'assurance et investir dans des pratiques durables, le tout par le biais de leur téléphone portable. La proposition de valeur de Lersha met en lumière les possibilités offertes par le mobile money pour transformer l'agriculture, en veillant à ce que même les agriculteurs les plus isolés soient en mesure de préserver leurs moyens de subsistance face aux changements climatiques.

Figure 53

Nombre d'agriculteurs ayant reçu une indemnisation

2023-2024

Source : Lersha.



93 PNUD. 4 mars 2024. « Addressing the need for a paradigm shift in the insurance industry in Ethiopia ».

94 Le bureau londonien de KM Dastur était le prestataire de services technique, chargé du développement des produits et de l'assistance technique aux entreprises concernées. Oromia Insurance et Abay Insurance avaient la responsabilité de la gestion des risques et ont participé à la sensibilisation. Lersha et ses agents ont assuré la promotion du produit, géré l'enregistrement des agriculteurs et mené des expériences de coupe des cultures.

95 Mécanisme mondial pour l'assurance indicielle (GIIF). 2024. « What are the different types of 'crop' index insurance? »

Développer l'accès aux énergies renouvelables grâce au mobile money

Contribue à



Le mobile money a joué un rôle clé dans le développement du secteur de la consommation prépayée, ou « PAYG » de l'anglais « *pay as you go* ». ⁹⁶ L'énergie solaire PAYG est devenue un cas d'usage bien connu. En moins de dix ans, elle est devenue une industrie mondiale. Plus de 490 millions de personnes dans le monde utilisent aujourd'hui des produits solaires PAYG pour leurs besoins d'électricité. ⁹⁷ Le secteur a également bénéficié d'investissements significatifs. Depuis 2023, le secteur de l'électricité hors réseau a représenté 25 % des investissements dans ses start-ups africaines, attirant plus de 425 millions de dollars. ⁹⁸

Outre l'énergie solaire, d'autres produits de consommation sont désormais disponibles dans le cadre de services PAYG. On peut citer les smartphones, les réfrigérateurs, les pompes à eau solaires, les fourneaux propres et les motos électriques ⁹⁹ Le secteur du financement d'actifs, qui connaît une croissance rapide, offre des opportunités spécifiques aux prestataires de services de mobile money :

- En 2022, M-Kopa au Kenya a étendu son modèle PAYG à l'e-mobilité. Dans le cadre d'un accord de partenariat avec M-PESA Safaricom et les fabricants de vélos électriques Roam et Ampersand, M-Kopa avait ainsi vendu plus de 1 000 vélos électriques en date de juillet 2024 ;
- En 2023, Orange s'est associé à Koolboks, un fournisseur de congélation solaire PAYG soutenu par le fonds d'innovation de la GSMA, ¹⁰⁰ pour distribuer le produit sur ses marchés prioritaires en permettant le paiement via Orange Money. ¹⁰¹



⁹⁶ Banque mondiale. 2024. *The Off-Grid Solar Policy Toolkit*.

⁹⁷ Banque mondiale. 2022. *Off-Grid Solar Market Trends Report 2022: State of the Sector*.

⁹⁸ Fortes, L. 2024. « *Off-Grid Solar: A Promising Investment Landscape* ». *Africa: The Big Deal*.

⁹⁹ Banque mondiale. 2022. *Off-Grid Solar Market Trends Report 2022: State of the Sector*.

¹⁰⁰ White, Z. & Njoroge, B. (2024). « *Solar-Powered Cooling Solutions: Koolboks freezers in Nigeria* ». Blog du programme « Mobile for Development » de la GSMA.

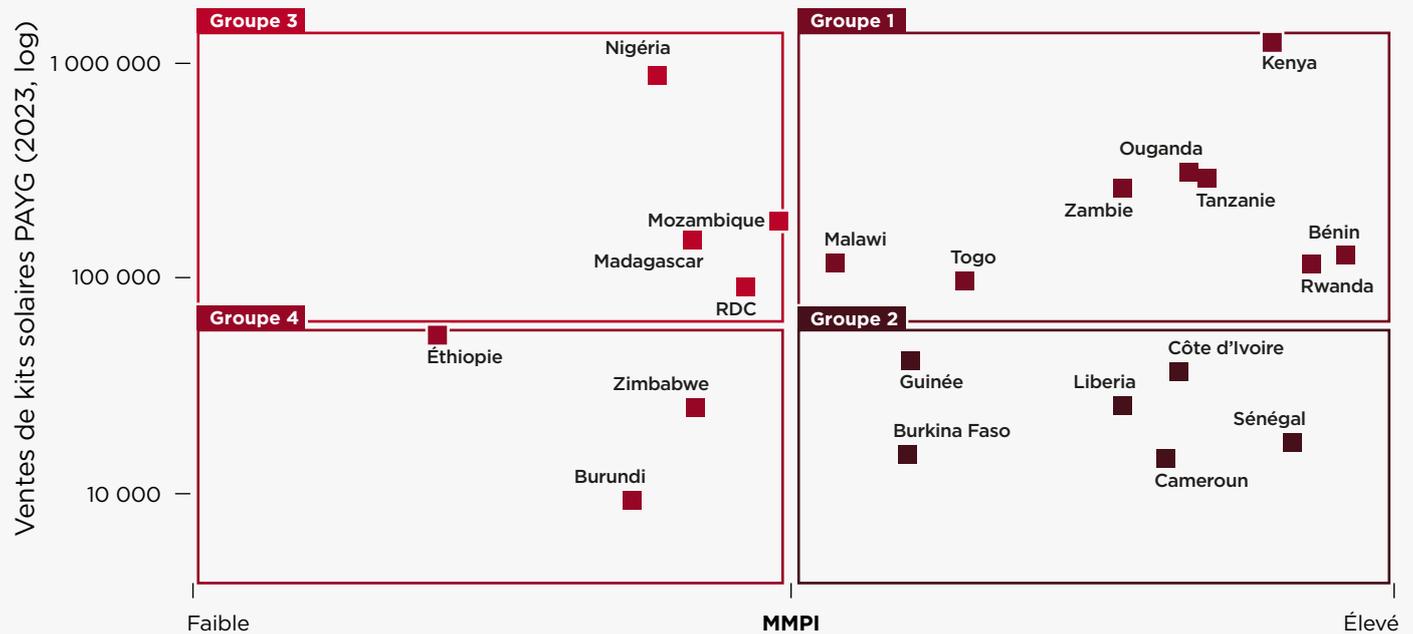
¹⁰¹ Orange. 16 octobre 2023. « *Orange accelerates the deployment of Orange Energies and launches a solar freezer offer in partnership with Koolboks in 12 African countries* ». Communiqué de presse.

Figure 54

Ventes de panneaux solaires PAYG et score de l'indice de diffusion du mobile money de la GSMA (MMPI)

par pays

Source : GOGLA (2023), GSMA (2023), calculs des auteurs



La GSMA a constaté que les services PAYG contribuaient à développer l'usage du mobile money, dans le cadre notamment des transferts P2P et des paiements marchands¹⁰² Il existe toutefois d'autres opportunités inexploitées entre le mobile money et l'écosystème du PAYG. La comparaison des ventes de panneaux solaires PAYG avec les scores nationaux de l'indice de diffusion du mobile money de la GSMA permet de mettre en évidence les pays d'Afrique subsaharienne qui ont un potentiel de développement de leur écosystème PAYG (figure 54).

Cette analyse met en lumière un lien étroit entre la diffusion du mobile money et le niveau des ventes de kits solaires PAYG. Plusieurs pays d'Afrique de l'Est possèdent un écosystème dynamique de services de mobile money associé à des ventes importantes de kits solaires hors réseau (groupe 1). Ces marchés mettent en évidence le rôle de catalyseur des écosystèmes de mobile money établis dans la croissance du secteur de l'énergie solaire hors réseau.¹⁰³

Une forte diffusion des services de mobile money ne garantit pas nécessairement des ventes élevées de kits solaires PAYG (groupe 2). Des pays comme le Cameroun, la Côte d'Ivoire et le Sénégal ont un niveau élevé de diffusion des services de mobile money, mais des ventes peu élevées de solaire PAYG. Cela peut s'expliquer en partie par un potentiel de marché comparativement plus limité pour les solutions hors réseau en raison d'une meilleure pénétration des services de réseau.¹⁰⁴

Les ventes PAYG peuvent se développer indépendamment de la diffusion du mobile money (groupe 3). Des pays comme la République démocratique du Congo (RDC), Madagascar et le Nigéria ont un potentiel de marché important pour le solaire hors réseau en raison d'un accès limité à l'électricité et de problèmes de fiabilité dans le réseau existant. Les ventes sur ces marchés sont importantes, mais le développement du mobile money pourrait contribuer à les augmenter encore plus.

Au niveau national, la RDC, l'Éthiopie et le Nigeria ont la population non électrifiée la plus importante d'Afrique. Ces pays offrent un potentiel de marché important pour l'énergie hors réseau. Le mobile money n'est pas encore complètement établi sur ces trois marchés, mais le Nigeria et l'Éthiopie bénéficient désormais de changements réglementaires récemment mis en place.^{105, 106}

Les prestataires de services de mobile money jouent un rôle essentiel dans le développement des solutions PAYG à l'échelle de l'Afrique subsaharienne. Ils offrent des plateformes accessibles et fiables pour les paiements instantanés, ainsi que des réseaux de distribution qui permettent d'atteindre les communautés à faibles revenus dans les zones isolées. La confiance des clients et la commodité d'utilisation du mobile money ont permis à de nombreuses personnes d'adopter des solutions PAYG, ce qui a de nombreuses retombées positives : plus grande inclusion financière, accès à une énergie durable et adoption d'autres biens et services essentiels pour un usage productif.

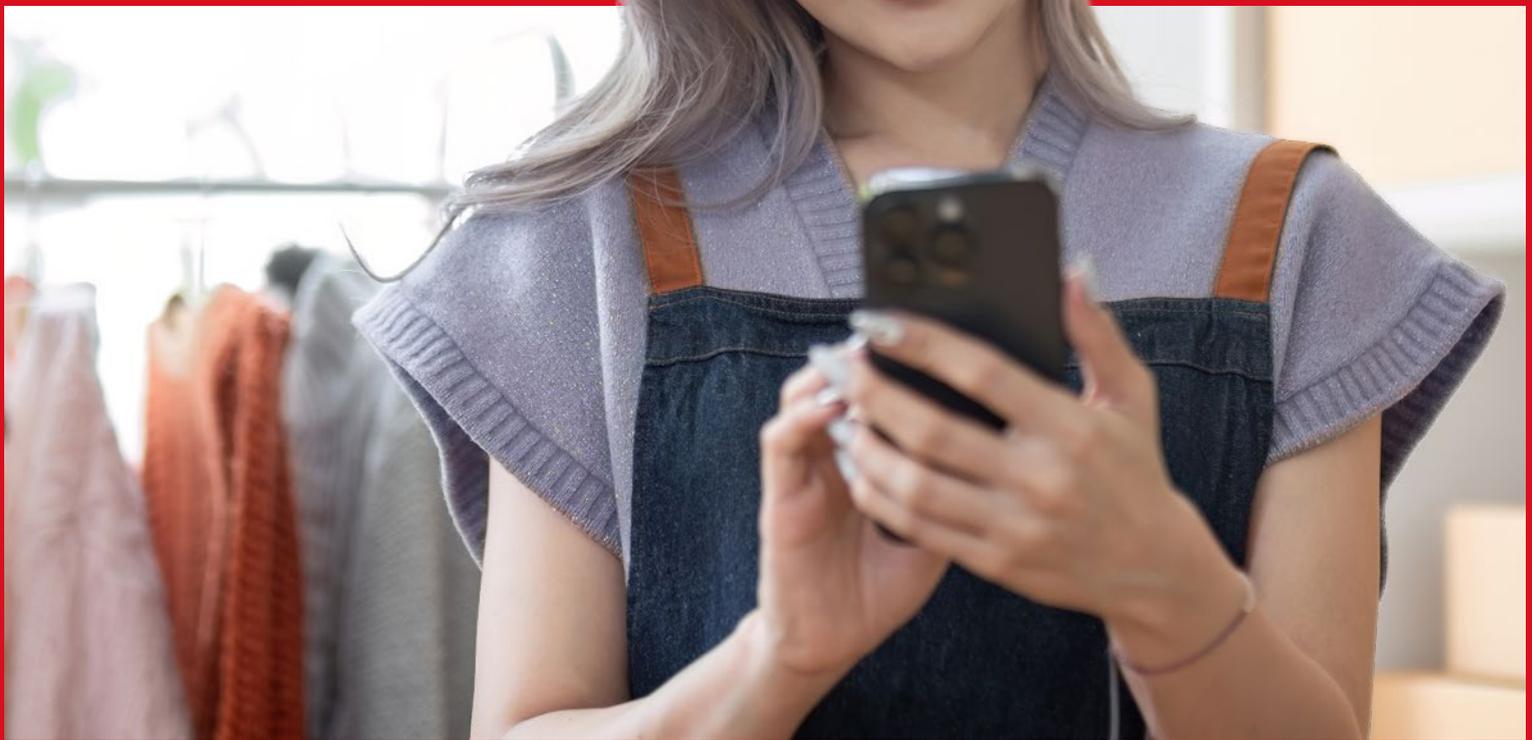
102 GSMA. 2021. « *What is the value of pay-as-you-go solar for mobile operators?* ».

103 Adegoke, Y. (30 juin 2019). « *Solar's big promise for lighting Africa is tied to the continent's mobile money advantage* ». Quartz.

104 Agence internationale de l'énergie. 2022. « *Access to electricity* ».

105 GSMA. 2023. *Mobile Money in Ethiopia: Advancing financial inclusion and driving growth*.

106 GSMA. 2023. *State of the Mobile Money Industry in West Africa 2023*.



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 2024 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 2024 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.

The GSMA Global Adoption Survey on Mobile Money

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 2024. Il leur était demandé de fournir des métriques opérationnelles standardisées sur leurs services pour les mois de septembre 2023, décembre 2023, mars 2024 et juin 2024, à titre confidentiel. Au total, 119 prestataires couvrant 67 pays ont participé à l'enquête 2024. 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

GSMA Global Adoption Survey méthodologie

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

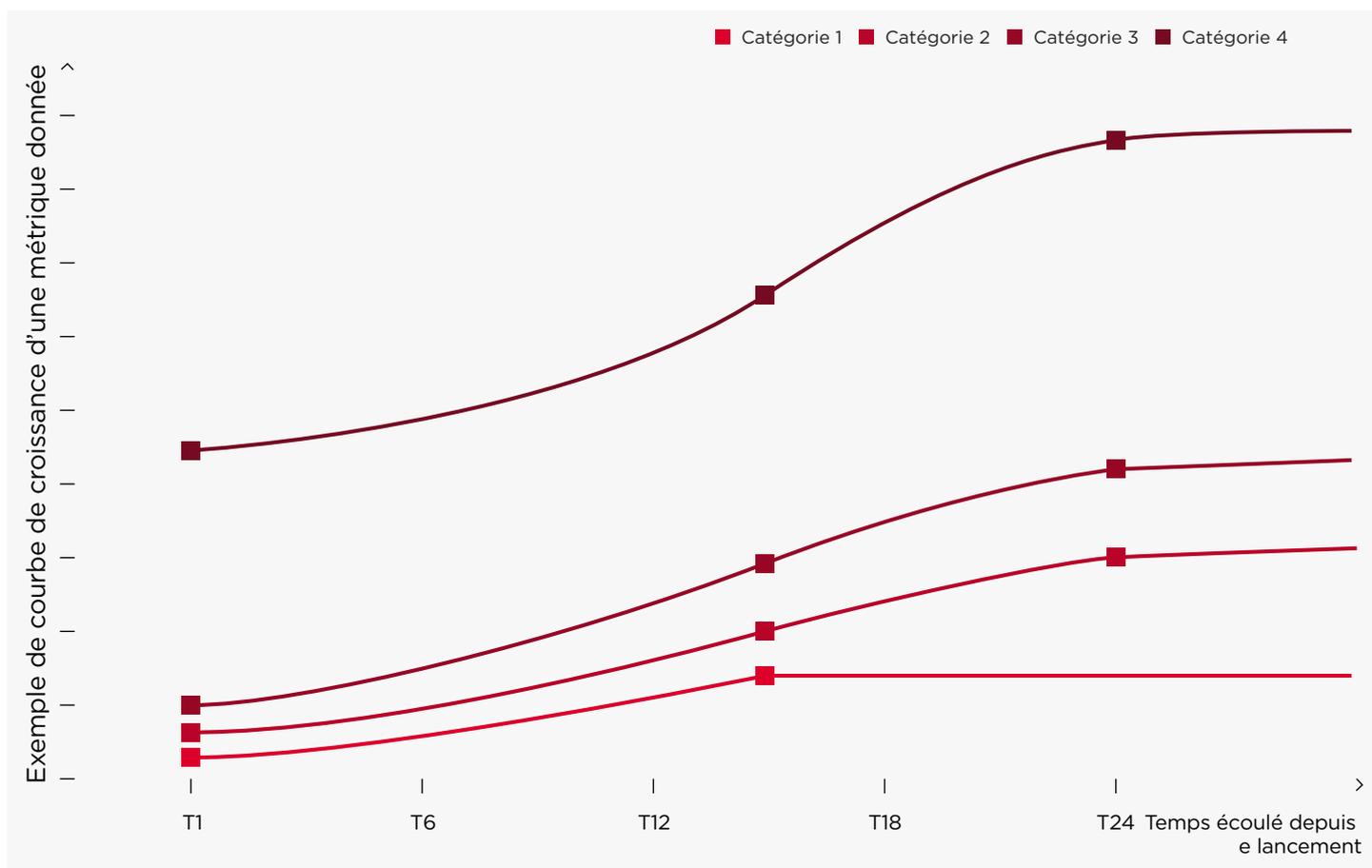
2 Regroupement des pays par catégorie

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. & Xiong, W. (2016). *Success factors for mobile money services: A quantitative assessment of success factors*. Programme « Mobile Money » de la GSMA.



3 Formulation de principes directeurs

Nous avons élaboré des principes directeurs pour déterminer comment une mesure donnée devrait évoluer. Voici un exemple des principes directeurs des modèles de croissance d'un indicateur donné :

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 la base de données 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.

GSMA Mobile Money Prevalence Index methodology¹⁰⁹

L'indice MMPI repose sur des estimations calculées par la GSMA au niveau national sur la base des données publiées par les régulateurs ou collectées depuis 2011 par la GSMA directement auprès des prestataires de services de mobile money. En tant qu'indice composite, le MMPI se compose de trois éléments : le taux de pénétration auprès de la population adulte, l'indice d'activité et l'indice de distribution des agents.

Le MMPI utilise la **moyenne géométrique** pour s'assurer qu'une mauvaise performance sur l'une de ces composantes ne soit pas compensée par l'évolution d'une autre composante.

$$MMPI = \sqrt[3]{TPA \times IA \times IDA}$$

TPA taux de pénétration chez les adultes	IA indice d'activité	IDA indice de distribution des agents
--	--------------------------------	---

La composante principale de l'indice est le **taux de pénétration chez les adultes (TPA)**, qui est calculé en divisant le nombre de comptes de mobile money actifs (sur 90 jours) dans une région ou un pays par le nombre d'habitants adultes de cette région ou ce pays.

$$TPA = \frac{\text{Comptes actifs}}{\text{Population adulte}}$$

Le MMPI vise à évaluer le niveau de diffusion du mobile money en tant qu'indicateur du niveau d'inclusion financière permise par la téléphonie mobile dans la région ou le pays considéré. À ce titre, l'indice est destiné à être utilisé dans les pays où le nombre de comptes actifs est inférieur au nombre d'habitants adultes.¹¹⁰ Pour cette raison, le TPA est une variable plafonnée à 1, car toute augmentation au-dessus d'un taux de pénétration égal à 100 % de la population adulte est considérée comme non pertinente du point de vue de l'amélioration de l'inclusion financière. En conséquence, tout pays ayant un TPA supérieur à 1 est considéré comme ayant un TPA égal à 1.

Le MMPI utilise le nombre de comptes actifs sur 90 jours plutôt que les comptes actifs sur 30 jours ou sur une base mensuelle parce qu'il vise à évaluer la part de population susceptible d'être atteinte au moyen du mobile money. En conséquence, l'indice ne cherche pas à faire la distinction entre les comptes utilisés très fréquemment et ceux qui le sont moins.

Le TPA est complété par deux autres composantes :

L'indice d'activité (IA) est calculé en divisant le logarithme naturel (ou népérien) du nombre de comptes actifs (sur 90 jours) et du nombre de comptes enregistrés.

$$IA = \frac{LN(\text{Comptes actifs})}{LN(\text{Comptes enregistrés})}$$

L'indice de distribution des agents (IDA) est calculé en divisant le logarithme naturel du nombre d'agents actifs pour 100 000 adultes et de la constante de 3 000. Le chiffre de 3 000 a été choisi pour indiquer la limite supérieure du nombre d'agents pour 100 000 adultes. Il correspond à la situation dans les pays où les réseaux d'agents sont les plus denses. Si les fondements du marché devaient changer de manière significative à l'avenir, ce chiffre pourrait nécessiter un ajustement.

$$ADI = \frac{LN(\text{Active agents per 100,000 adults})}{LN(3,000)}$$

Le MMPI utilise le logarithme naturel pour refléter la baisse de pertinence relative de l'augmentation des indices IA et IDA à mesure que ces indices se rapprochent de leur valeur maximale.

Dans le cas de l'IA, l'utilisation du logarithme naturel vise à accroître la binarité de la composante. En effet, lorsque que les services d'un pays ont un pourcentage élevé de comptes enregistrés actifs sur une base de 90 jours, ces services devraient simplement être considérés comme « actifs ». En conséquence, toute augmentation supplémentaire du pourcentage de comptes actifs parmi les comptes enregistrés n'a qu'une influence marginale sur l'IA.

S'agissant de l'indice de distribution des agents (IDA), l'utilisation du logarithme naturel vise à refléter le double comptage inhérent des agents sur les marchés comptant plusieurs prestataires de services de mobile money. En effet, plus le nombre de prestataires est élevé sur un marché, plus il est courant que les agents travaillent pour plusieurs prestataires. Si le MMPI n'utilisait pas le logarithme naturel pour l'IDA, les marchés pourraient atteindre un score élevé du simple fait qu'ils comptent un plus grand nombre de prestataires de services de mobile money. Le MMPI s'efforce par conséquent d'atténuer l'impact de la concurrence et de la structure du marché, car ces aspects ne sont pas des indicateurs valables pour évaluer le niveau de diffusion du mobile money sur un marché.

109 GSMA. 2021. *The GSMA Mobile Money Prevalence Index (MMPI): A Country-Level Indicator for Assessing the Adoption, Activity and Accessibility of Mobile Money*.

110 En date de rédaction du présent document, c'est le cas de l'ensemble des marchés du mobile money dans le monde.

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 qui a été réalisée dans 12 PRFI (Bangladesh, Égypte, Éthiopie, Inde, Indonésie, Kenya, Nigéria, Ouganda, Pakistan, Philippines, Sénégal et Tanzanie) 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 2024. L'enquête avait pour but d'analyser de manière 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 de manière proportionnelle entre 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

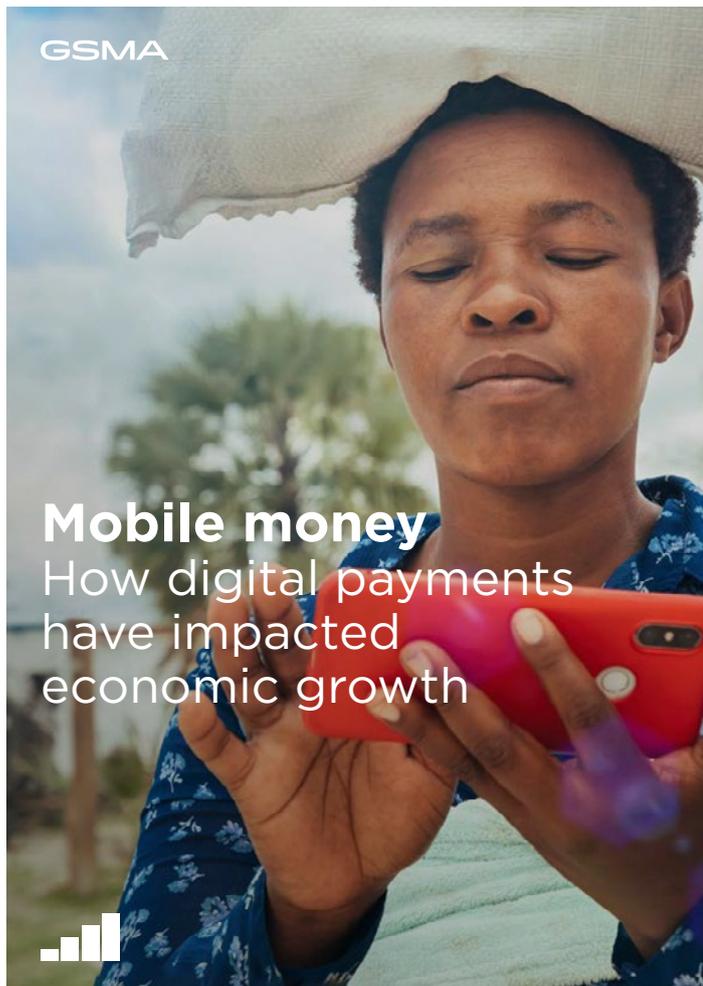
Les écarts ou disparités entre hommes et femmes mentionnés dans ce rapport (concernant par exemple la possession d'un compte de mobile money ou la connaissance et l'utilisation des services de mobile money) sont calculés selon la formule suivante :

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

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?* Le rapport *Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde* publié cette année fournit des informations actualisées sur la contribution du mobile money au PIB des pays dotés d'un service en 2023.

 [Download](#)

Lexique

Achat d'unités téléphoniques	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).
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	Pour le secteur du mobile money, une interface de programmation d'applications (ou API, de l'anglais Application Programming Interface) est l'ensemble des principes de conception, des objets et des comportements destinés aux développeurs de logiciels qui permettent les interactions entre les plateformes de mobile money et les prestataires extérieurs.
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 qui 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)	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.
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 common law, les fonds sont généralement conservés en fiducie pour le compte des utilisateurs du mobile money. Dans les pays où le concept de fiducie n'existe pas, les utilisateurs du mobile money ont généralement un droit de revendication de ces fonds au titre du droit des contrats.

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)	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: <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.
Épargne mobile (utilisant le mobile money)	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: <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).
Float (encaisse)	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).
Gestion de la liquidité	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 »).
Interopérabilité	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.
KYC (de l'anglais Know Your Customer)	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). 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.
Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT)	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).

Mobile money	<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 »)	<p>Sommes d'argent conservées sous forme numérique sur les comptes des utilisateurs, des agents et du prestataire de services de mobile money. L'encours total de monnaie électronique a généralement sa contrepartie sur un ou plusieurs comptes bancaires, de façon à ce que même en cas de défaillance du prestataire de mobile money, les utilisateurs puissent récupérer la totalité des sommes conservées sur leurs comptes. Cela étant dit, les dépôts bancaires peuvent recevoir des intérêts, alors que ce n'est généralement pas le cas pour la monnaie électronique.</p>
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
Paie ment de facture	Paie ment 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.
Paie ments 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.
Paie ment 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.
Paie ment marchand	Paie ment 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 donc 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.
Remise d'espèces	Voir « Dépôt (ou remise) d'espèces »
Retrait d'espèces	Processus par lequel un client retire de l'argent liquide à partir de son compte de mobile money (« cash-out » 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 (B2M)	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 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 mobile → banque (M2B)	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 P2P (person-to-person : 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 2024 de la GSMA sur l'adoption des services de mobile money dans le monde

■ Amérique latine et Caraïbes

Barbade	Zeemoney
Belize	DigiWallet, E-Kyash
Haïti	Digicel, Haitipay
Paraguay	Personal Pay

■ Moyen-Orient et Afrique du Nord

Égypte	Orange
Irak	Zain Cash
Jordanie	Orange, Zain Cash
Maroc	Al Barid Bank, Orange
Qatar	Ooredoo
Tunisie	Orange
Yémen	ONE Cash

■ Asie du Sud

Afghanistan	mHawala
Maldives	Dhiraagu, Ooredoo
Népal	eSewa, Namaste Pay
Pakistan	JazzCash, Upaisa
Sri Lanka	Dialog, Mobitel

■ Asie de l'Est et Pacifique

Cambodge	AMK, Wing
Fidji	M-Paisa, MyCash
Myanmar	Wave Money
Papouasie-Nouvelle-Guinée	Micash
Philippines	Maya
Samoa	MyCash
Îles Salomon	M-SELEN
Tonga	MyCash
Vanuatu	MyCash
Vietnam	MobiFone, ViettelPay

■ Afrique subsaharienne

Afrique du Sud	MTN	Eswatini	MTN	Niger	Airtel, Moov Money, Zamani
Angola	Africell, Unitel Money	Éthiopie	Ethio Telecom, Safaricom	Nigéria	Airtel, MTN, PalmPay
Bénin	MTN	Gambie	Africell	République centrafricaine	Orange
Botswana	Orange, Poso Money	Ghana	MTN, Telecel, Zeepay	Rwanda	Airtel, MTN, Zeepay
Burkina-Faso	Moov, Orange, Wizall	Guinée	MTN, Orange	Sénégal	Free, Orange, Wizall
Burundi	EcoCash	Guinée-Bissau	Orange	Seychelles	Airtel
Cameroun	MTN, Orange	Kenya	Airtel, Safaricom	Sierra Leone	Africell, Orange, Zeepay
Comores	MVola	Lesotho	Vodacom	Sud-Soudan	MTN
Congo	Airtel, MTN	Liberia	MTN, Orange	Tanzanie	Airtel, Tigo, TTCL, Vodacom
Congo (République démocratique du)	Africell, Airtel, Orange, Vodacom	Madagascar	Airtel, MVola, Orange	Tchad	Airtel
Côte d'Ivoire	MTN, Orange, Wizall, Zeepay	Malawi	Airtel, TNM	Togo	Flooz, Togo Cellulaire
Eswatini	MTN	Mali	Orange, Wizall	Zambie	Airtel, MTN, Zeepay
Djibouti	D-MONEY	Maurice	my.t money	Zimbabwe	EcoCash
		Mozambique	Vodafone, Zeepay		
		Ouganda	Airtel, MTN		

GSMA Head Office
1 Angel Lane
London EC4R 3AB
United Kingdom
+44 (0)20 7356 0600

