



# ÉTAT DES LIEUX DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE

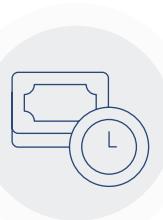
**SIIPS 2025** • Principaux enseignements

# Qu'est-ce qu'un système de paiement instantané ?



## Boucle ouverte

Permettre aux utilisateurs finaux d'effectuer des paiements vers des bénéficiaires titulaires de comptes auprès de différents prestataires.



## En temps réel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an

Traiter les paiements par voie numérique, en temps quasi réel, en garantissant une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.



## Paiement de faible montant

Proposer des transactions « push » irrévocables de petits montants, à faible coût.

## Les systèmes de paiement instantané (« SPI ») se déclinent en quatre types



**Les SPI multisectoriels** permettent des paiements interopérables entre différents types de fournisseurs de services de paiement (« FSP »).



**Les SPI bancaires** concernent principalement les institutions bancaires traditionnelles.



**Les SPI d'argent mobile** rendent possible la réalisation de paiements instantanés d'une plateforme d'argent mobile à une autre.



**Les SPI adossés à une monnaie souveraine numérique** traitent des transactions libellées en monnaie numérique de banque centrale.

**Les systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII »)** présentent toutes les caractéristiques d'un SPI, tout en garantissant à l'ensemble des prestataires de services de paiement agréés **un accès équitable** au système (avec, par exemple, un modèle multisectoriel), et en veillant à ce que tous les fournisseurs participants aient les mêmes **possibilités d'y contribuer**.

La **banque centrale** intervient dans la gouvernance du système, tandis que les utilisateurs finaux ont accès une **gamme complète de cas d'usage** et **de canaux**, ainsi qu'à des mécanismes de **recours** transparents et adaptés.





## Les systèmes de paiement instantané inclusifs sont essentiels pour la modernisation de l'économie africaine.



### Inclusion financière

Des paiements numériques accessibles, abordables et instantanés incitent les populations à ouvrir un compte ou à mieux utiliser celui qu'elles détiennent déjà, contribuant ainsi à renforcer l'inclusion financière pour les 42 % d'Africaines et d'Africains qui ne sont toujours pas bancarisés.



### Participation économique

Les systèmes de paiement instantané inclusifs offrent une infrastructure commune susceptible de stimuler la concurrence dans le secteur des paiements, ce qui permet à davantage de prestataires de servir un plus grand nombre de clients, tout en réduisant le coût unitaire des transactions.



### Infrastructure publique numérique

Les SPII constituent la couche « paiements » de l'infrastructure publique numérique d'un pays — un ensemble de systèmes numériques partagés, sécurisés et interopérables, fondés sur des technologies ouvertes et garantissant un accès équitable aux services numériques à l'échelle de la société.

En Afrique, les systèmes de paiement instantané (« SPI ») sont généralement lancés avec un nombre limité de fonctionnalités et de participants, puis évoluent au fil du temps pour devenir inclusifs.

# En 2025, 36 SPI sont en service en Afrique.

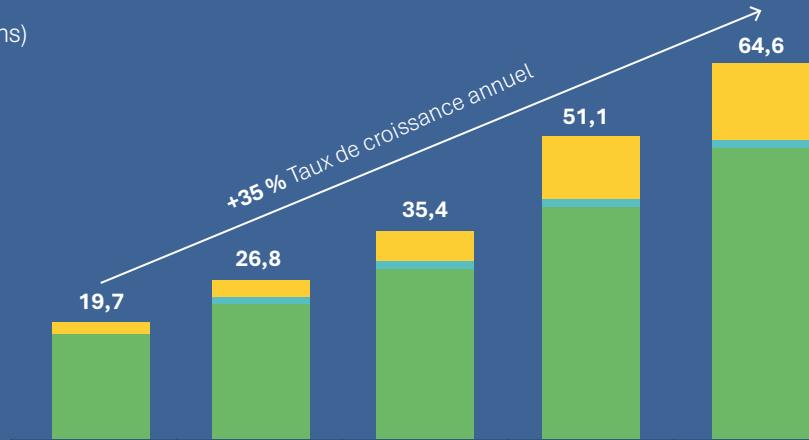


## Le volume et la valeur des transactions continuent d'augmenter.

Entre 2020 et 2024, le volume total des transactions a progressé à un taux de croissance annuel moyen de 35 %, culminant à plus de 64 milliards d'opérations en 2024. La valeur totale des transactions a elle aussi continué de croître, avec un taux de croissance annuel moyen de 26 %, passant de 775,5 milliards d'USD en 2020 à 1 980 milliards d'USD en 2024.

### VOLUME

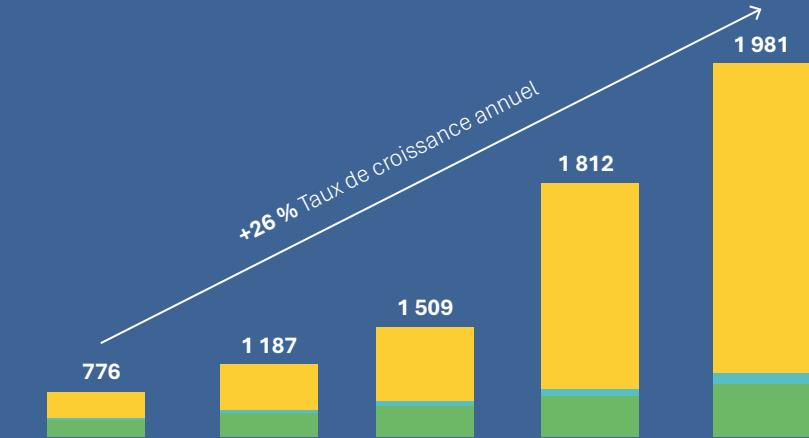
(en milliards de transactions)



	2020	2021	2022	2023	2024	TAUX DE CROISSANCE 2023/2024
 SPI multisectoriels	2,1	3,5	5,3	10,5	13,6	29 %
 SPI bancaires	0,1	0,2	0,3	0,4	0,7	50 %
 SPI d'argent mobile	17,5	23,1	29,9	40,2	50,3	25 %
<b>Total</b>	<b>19,7</b>	<b>26,8</b>	<b>35,4</b>	<b>51,1</b>	<b>64,6</b>	<b>26 %</b>

### VALEURS

(en millions d'USD)



	2020	2021	2022	2023	2024	TAUX DE CROISSANCE 2023/2024
 SPI multisectoriels	460	732	943	1 195	1 299	9 %
 SPI bancaires	50	71	96	114	147	28 %
 SPI d'argent mobile	266	383	470	502	535	7 %
<b>Total</b>	<b>776</b>	<b>1 187</b>	<b>1 509</b>	<b>1 812</b>	<b>1 981</b>	<b>9 %</b>

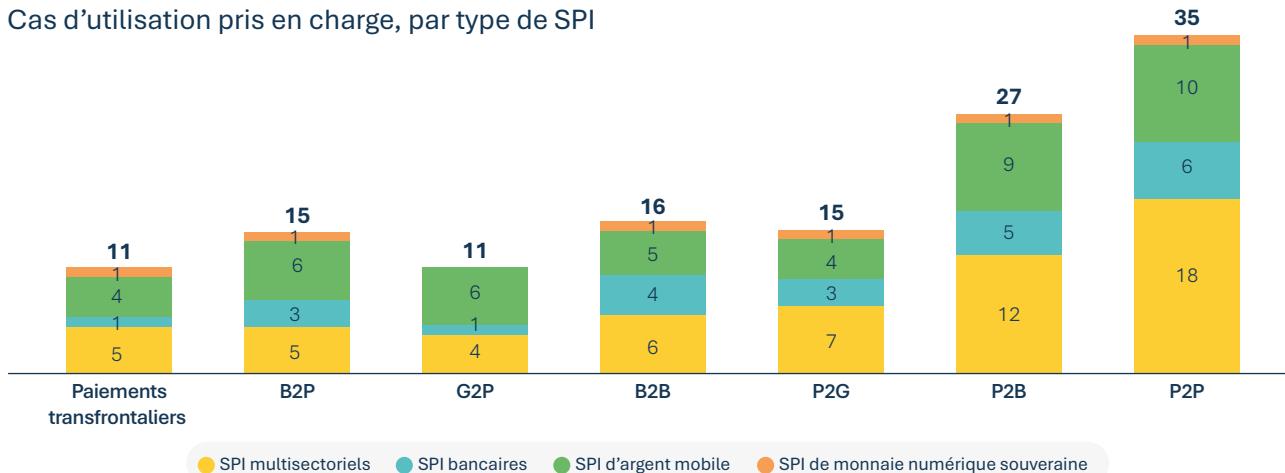
**Remarque:** Afin d'éviter les distorsions liées aux variations des taux de change d'une année sur l'autre, AfricaNenda a appliqué la méthode de conversion Atlas de la Banque mondiale pour convertir les données déclarées en devises locales en dollars américains (« USD »), garantissant ainsi l'harmonisation des résultats.

# Facteurs d'inclusivité : canaux, cas d'utilisation, interopérabilité et gouvernance des banques centrales.

Les systèmes progressent le long de l'échelle d'inclusivité en investissant dans les principaux canaux utilisés par les populations et dans les cas d'utilisation les plus demandés, en adoptant une approche multisectorielle et en appliquant un modèle non déficitaire, afin de maintenir les frais de transaction et de participation au niveau le plus bas possible.



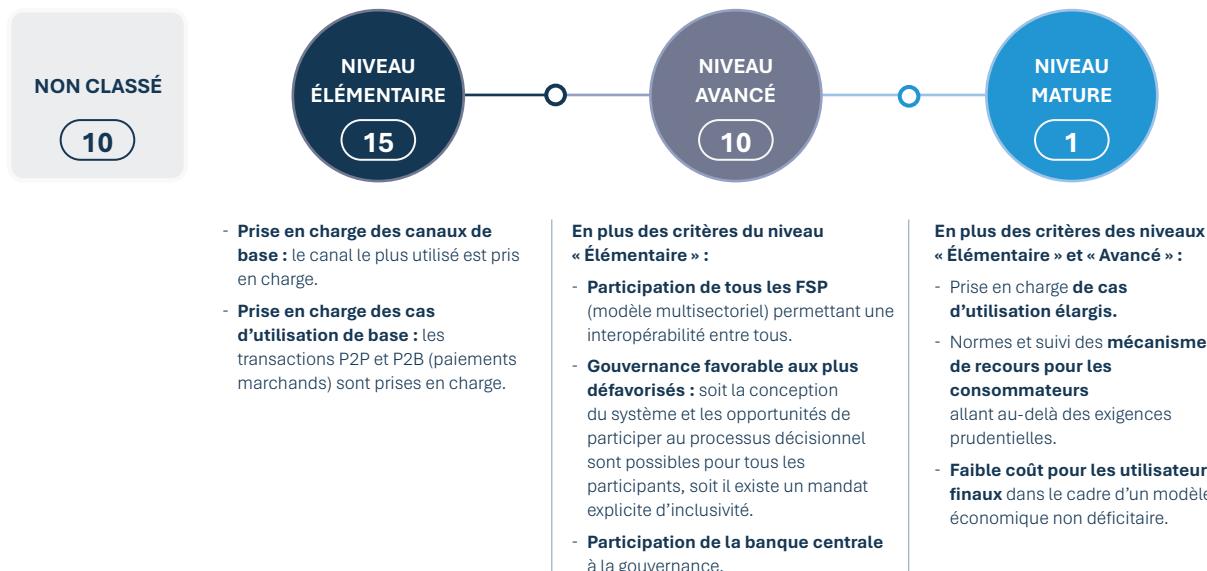
Cas d'utilisation pris en charge, par type de SPI



**Remarque :** Sur les 36 systèmes de paiement instantané analysés, 35 ont été intégrés à l'examen des cas d'utilisation. Aucune donnée relative aux cas d'utilisation n'a été reçue concernant PAPSS.

## De nombreux systèmes ont progressé dans l'échelle d'inclusivité AfricaNenda, dont NIP, premier SPII à atteindre le niveau « Mature ».

Un système, le SPI NIP au Nigéria, a atteint le niveau d'inclusivité « Mature ». Dix systèmes se classent désormais au niveau « Avancé » (contre neuf en 2024), quinze au niveau « Élémentaire » (contre douze en 2024), et dix SPII restent non classés, faute de fonctionnalités ou de données suffisantes (soit le même nombre qu'en 2024).



### Un environnement politique et réglementaire favorable

- SPI multisectoriels
- SPI bancaires
- SPI d'argent mobile
- SPI de monnaie numériques souveraine

\* Le système Ghana MMI fonctionne sur l'infrastructure GIP de GhIPSS. Cette intégration permet aux deux systèmes ghanéens d'atteindre ensemble un niveau d'inclusivité avancé.

- **Stratégie nationale d'inclusion financière** et/ou plan de développement national qui donne la priorité à l'inclusion financière.
- Agrément d'établissement de paiement permettant aux **institutions non bancaires** d'émettre de la monnaie électronique.
- **Réglementation des services bancaires assurés par des agents**/agrément d'agent de paiement pour augmenter le nombre de points d'accès des utilisateurs finaux.
- **Exigences de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle multi-niveaux** pour permettre de s'acquitter d'une diligence raisonnable simplifiée pour les clients à faible risque.
- **Réglementations de lutte contre le blanchiment de capitaux** (« LBC ») et le financement du terrorisme (« LFT »).

- **Politique et feuille de route en matière de paiements numériques** qui oriente l'évolution à long terme des paiements numériques de détail.
- **Une interopérabilité entre tous rendue obligatoire** et/ou promue dans les lignes directrices.
- **Régime d'agrément d'établissement de paiement multi-niveaux** pour pouvoir offrir une gamme de services de paiement (y compris les paiements transfrontaliers).
- **Réglementation et orientations relatives à l'eKYC** qui permettent l'intégration et la vérification numériques de bout en bout.
- **Loi sur la protection des consommations de produits financiers** prévoyant des recours pour les consommateurs.

- **Réglementation favorable à l'émergence d'une IPN** : banque ouverte, données d'identification numérique, protection de la vie privée, cybersécurité.
- **Régime d'agrément d'établissement de paiement fondé sur les risques** pour encourager l'innovation dans le domaine des paiements et reposant sur l'activité ainsi que sur les résultats plutôt que sur les contributions.
- **Exigences de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle fondées sur les risques** pour permettre la mise en œuvre de processus KYC adaptés.
- **Cadre de protection des consommateurs de produits financiers axé sur les résultats**.

- KWIK (Angola)
- Fast Payment Module d'EPS (Eswatini)
- PesaLink (Kenya)
- LeSwitch (Lesotho)
- Natswitch (Malawi)
- Virement Instantané (Maroc)
- Salon Pement Swich (Sierra Leone)
- SIPS (Somalie)
- PAPSS (panafricain)
- TCIB (CDAA)

- Switch Mobile (Algérie)
- Gamswitch (Gambie)
- Meeza Digital (Égypte)
- Solution d'argent mobile du Kenya
- LYPay (Libye)
- Solution d'argent mobile de Madagascar
- Switch Al Maghrib (Maroc)
- SIMO (Mozambique)
- eNaira (Nigéria)
- Solution d'argent mobile du Nigéria
- PayShap (Afrique du Sud)
- RTC (Afrique du Sud)
- Solution d'argent mobile de Tanzanie
- Solution d'argent mobile de Tunisie
- Solution d'argent mobile d'Ouganda

- IPN (Égypte)
- EthSwitch (Éthiopie)
- GIP (Ghana)\*
  - Mobile Money Interoperability (Ghana)
- MauCAS (Maurice)
- eKash (Rwanda)
- TIPS (Tanzanie)
- National Financial Switch (Zambie)
- ZIPIT (Zimbabwe)
- GIMACPAY (CEMAC)

- NIBSS Instant Payment (Nigéria)

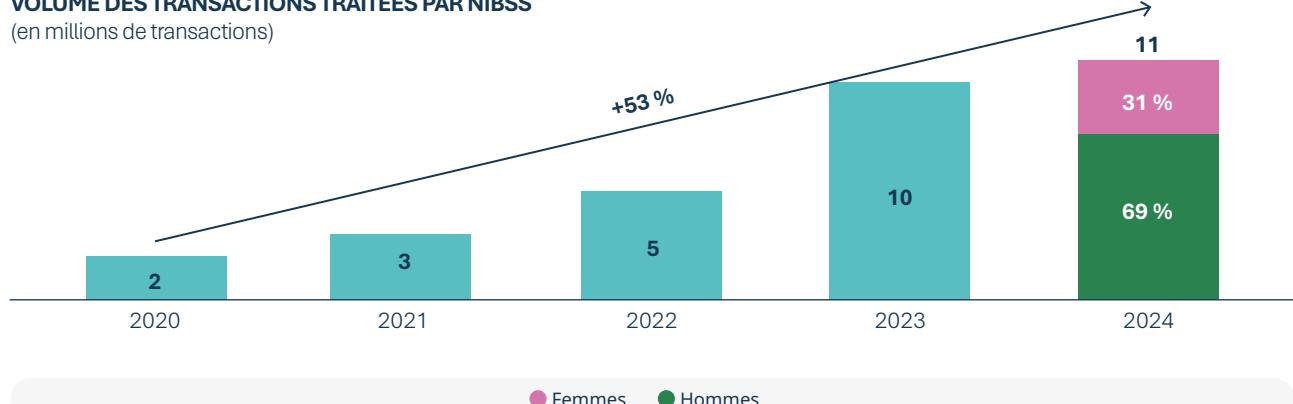
## Nigeria Instant Payments (« NIP ») est le premier SPI à satisfaire à l'ensemble des critères du niveau « Mature » de l'Échelle d'inclusivité AfricaNenda.

NIP est le premier SPII du continent à atteindre ce niveau d'inclusivité. Le système couvre désormais la majorité des cas d'utilisation, permet une participation multisectorielle de tous les fournisseurs de services de paiement agréés, et repose sur une gouvernance en faveur des plus défavorisés, avec une implication directe de la banque centrale. Des mécanismes de recours supplémentaires ont également été mis en place, au même titre que des dispositions garantissant un modèle économique non déficitaire, la protection des consommateurs, une tarification équitable et la consolidation de la confiance.

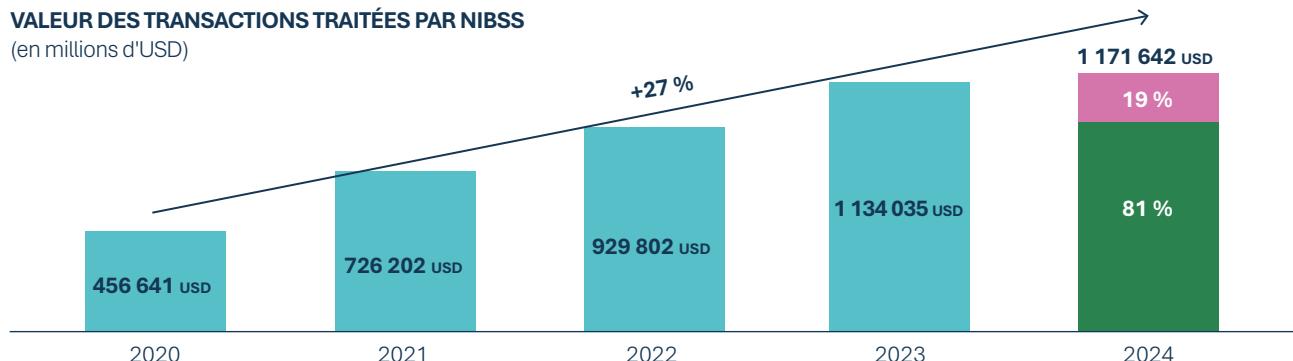
### Plus précisément, NIP a intégré les leviers d'inclusivité suivants :

- Une approche fondée sur un développement progressif pour bâtir un système pleinement adapté aux objectifs.
- Une performance opérationnelle fluide, essentielle pour instaurer la confiance et garantir la pérennité du système.
- Une infrastructure d'identité numérique, reposant notamment sur le système des numéros de vérification bancaire (Bank Verification Number, « BVN ») pour l'identification des utilisateurs.
- La prise en charge d'un grand nombre de cas d'utilisation et de l'ensemble des canaux de paiement, à l'exception des communications en champ proche (« NFC »).
- Transparence et équité tarifaires.
- Un modèle de participation à plusieurs niveaux pour les FSP, incluant un large éventail de banques commerciales et d'acteurs non bancaires tels que les institutions de microfinance (« IMF ») et les opérateurs d'argent mobile (« OAM »).
- L'utilisation du Numéro d'identité national (« NIN ») par la Banque centrale du Nigéria comme condition préalable à l'ouverture d'un compte.

**VOLUME DES TRANSACTIONS TRAITÉES PAR NIBSS**  
(en millions de transactions)



**VALEUR DES TRANSACTIONS TRAITÉES PAR NIBSS**  
(en millions d'USD)



# Pour les utilisateurs finaux, la régularité des revenus est un facteur déterminant pour l'usage des paiements numériques, tandis que la méfiance et les escroqueries en demeurent les principaux freins.

En 2025, AfricaNenda Foundation a mené une étude approfondie auprès d'utilisateurs finaux en Angola, en Côte d'Ivoire, à Madagascar et en Tunisie, avec une centaine utilisateurs par pays et quarante entretiens individuels.

## Les résultats obtenus sont cohérents avec ceux des précédentes éditions du Rapport SIIPS :

- Les personnes percevant un revenu régulier sont les plus enclines à utiliser activement les paiements numériques.
- Les adultes de plus de 30 ans recourent plus souvent aux paiements numériques que les plus jeunes.
- Les hommes les utilisent plus fréquemment que les femmes.
- L'adoption par les commerçants demeure contrastée : elle dépend du degré de formalisation de leurs activités, de la demande des clients et de la disponibilité des services de paiement numérique.
- Chez les utilisateurs finaux particuliers, les paiements marchands et le règlement de factures sont les principaux cas d'utilisation.
- Du côté des commerçants, la réception de paiements clients et le règlement de factures prédominent.
- Le canal le plus utilisé varie toutefois selon les pays.

Principaux cas d'usage des utilisateurs finaux particuliers ayant participé à l'étude et degré de numérisation

Trois principaux cas d'usage, classés par ordre d'importance.	N	Angola	Côte d'Ivoire	Madagascar	Tunisie
	1	Paiement d'une facture de services publics (P2B)	Paiement d'une facture de services publics (P2B)	Paiement d'un commerçant (P2B)	Perception du salaire (B2P)
	2	Paiement d'un commerçant (P2B)	Envoi d'argent à la famille (P2P)	Paiement d'une facture de services publics (P2B)	Paiement d'une facture de services publics (P2B)
	3	Envoi d'argent à la famille (P2P)	Paiement d'un commerçant (P2B)	Envoi d'argent à la famille (P2P)	Envoi d'argent à la famille (P2P)

Cas d'usage pour lesquels moins de 40 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours des 2 dernières semaines.

Cas d'usage pour lesquels entre 40 et 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours des 2 dernières semaines.

Cas d'usage pour lesquels plus de 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours des deux dernières semaines.

# Les utilisateurs finaux se répartissent en cinq profils types selon leurs habitudes d'usage des paiements numériques.

Qu'ils soient particuliers ou commerçants, tous les utilisateurs sont confrontés à des facteurs qui favorisent ou freinent l'adoption. Ces facteurs sont liés à la disponibilité, à l'accessibilité financière, à la sécurité et à la commodité des services. L'équilibre entre ces éléments détermine le degré d'adoption des paiements numériques et donc le profil d'utilisateur.

Les adeptes du tout numérique et les gestionnaires structurés sont des partisans du numérique qui ont l'habitude de recourir aux paiements numériques.

Les utilisateurs circonstanciels et les commerçants hybrides combinent paiements numériques et paiements en espèces.

Quant au partisan des espèces, il dispose d'une expérience limitée, voire inexistante, des paiements numériques.

**Connaissance**  
De quoi s'agit-il ?

**Accès** | Puis-je les utiliser ?

**Adoption et utilisation précoce** | Dans quel cas les utiliser ?

**Utilisation habituelle**  
Est-ce plus facile ?

## Partisan des espèces

Utilisateur final particulier ayant des lacunes en matière de culture numérique.

## Utilisateur circonstanciel

Choisit le numérique lorsque c'est pratique, mais utilise aussi l'argent liquide.

## Gestionnaire structuré

Dirige une entreprise formelle et souhaite des systèmes sûrs et rapides pour suivre les dépenses et offrir une expérience client fluide.

## Commerçant hybride

Gère une micro-entreprise nécessitant à la fois des paiements en espèces et des paiements numériques.

## Adepte du tout numérique

Adopte un mode de vie numérique mais se heurte à certaines contraintes qui l'obligent encore à recourir aux espèces.

## Décrochage

Les avantages compensent-ils le risque et les contraintes ?

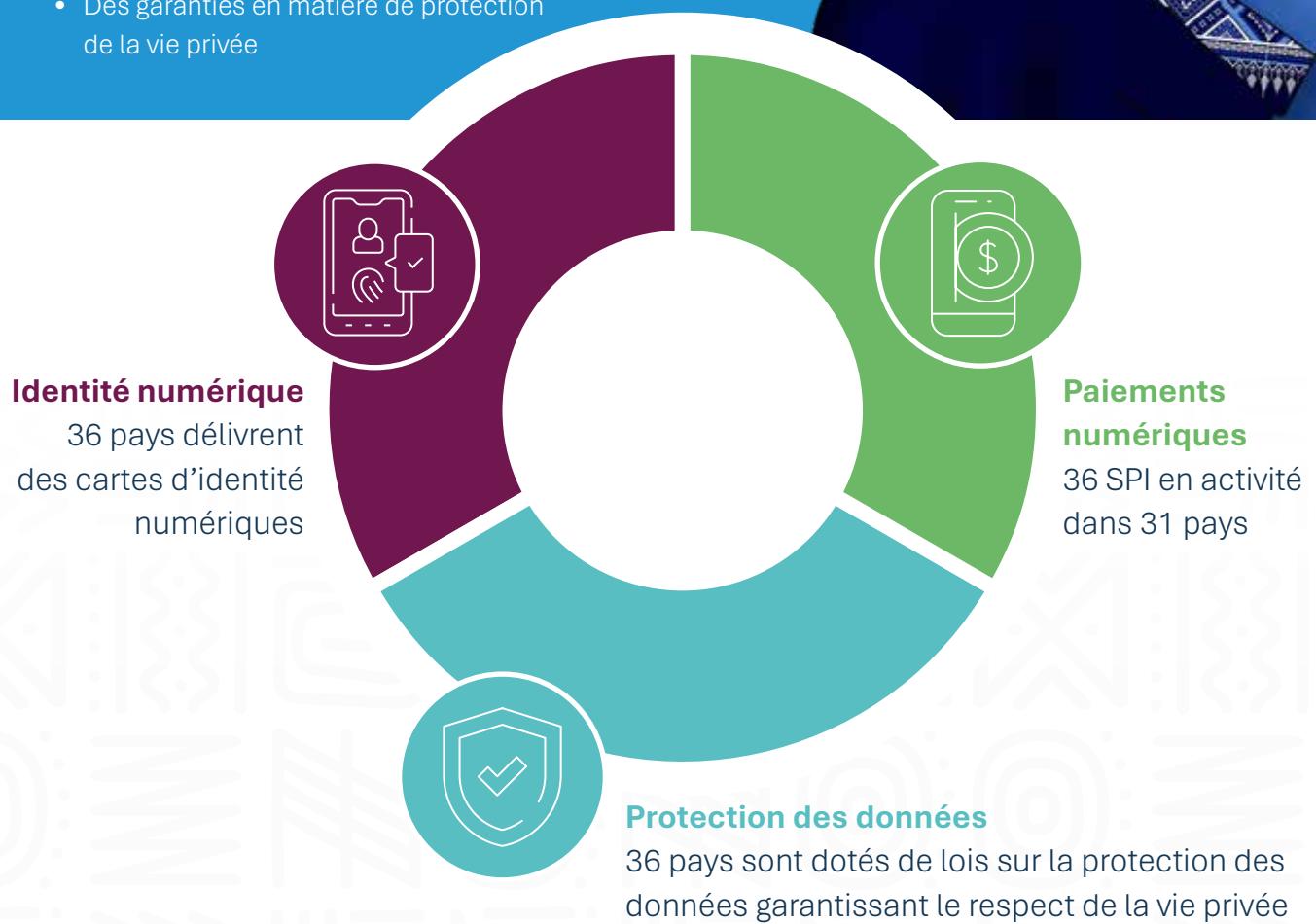


# Analyse approfondie des leviers d'impact des SPI : l'infrastructure publique numérique

**L'infrastructure publique numérique (« IPN ») intégrée constitue la prochaine étape clé du développement des paiements inclusifs et de transformation numérique en Afrique.** Un socle d'IPN complet, intégrant l'identité numérique de base les paiements numériques et l'échange de données fondé sur le consentement, offre de nombreux avantages : réduction des coûts des services numériques, efficacité accrue des services publics, facilitation du commerce transfrontalier, meilleur accès au crédit et renforcement de la confiance grâce à la transparence et au consentement explicite des utilisateurs..

Seuls quelques pays d'Afrique disposent aujourd'hui de couches d'IPN pleinement intégrées. En revanche, des SPI sont en service dans 31 pays, 36 pays ont déployé une identité numérique, et 36 ont légiféré sur la protection des données — autant d'éléments essentiels pour un échange sécurisé des données. L'intégration de ces composantes dans un écosystème cohérent et complet suppose :

- Une coordination institutionnelle
- Des investissements dans les infrastructures
- Le développement des compétences
- Un financement durable
- Des garanties en matière de protection de la vie privée



# Analyse approfondie des leviers d'impact des SPI : les paiements de gouvernement à particulier (« G2P »)

Chaque pays africain dispose de programmes de protection sociale, auxquels il consacre en moyenne 1,2 % de son PIB. Les SPI pourraient transformer ces dispositifs encore largement fondés sur l'usage des espèces et souvent inefficaces.

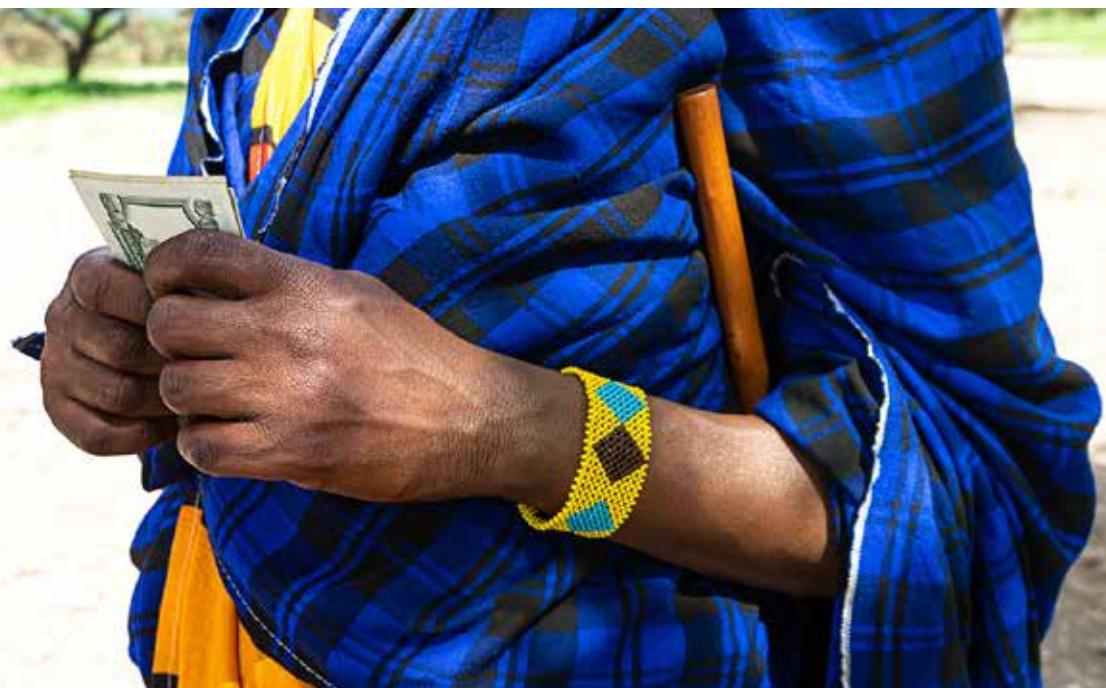


Même lorsque ces paiements sont effectués par voie numérique dans le cadre de relations unilatérales entre les gouvernements et un prestataire de services de paiement, ils demeurent entachés de nombreuses inefficiencies : doublons entre administrations, retards de traitement, pertes de fonds et manque de transparence.

Le recours aux SPI pour les paiements G2P pourrait transformer en profondeur ces versements, en permettant à tout organisme public d'effectuer des transferts immédiats, sécurisés, transparents et efficaces, sans avoir à mettre en place de relations bilatérales ni d'infrastructures redondantes. Pourtant, seuls 11 des 36 SPI en service sur le continent prennent aujourd'hui en charge les paiements G2P : Meeza Digital (Égypte), EthSwitch (Éthiopie), GIP et MMI (Ghana), SWAM (Maroc), NIP (Nigéria), PesaLink (Kenya), la solution d'argent mobile d'Ouganda, TIPS ainsi que la solution d'argent mobile de Tanzanie (Tanzanie) et la solution d'argent mobile de Tunisie.

## L'élargissement de cette prise en charge nécessiterait :

- la mise en place de systèmes d'identification universels
- une meilleure préparation numérique des administrations publiques
- la normalisation des interfaces API pour connecter les agences aux SPI
- une volonté politique forte
- la mise en œuvre de régimes d'agrément gradués et fondés sur le risque pour les prestataires non bancaires





## Analyse approfondie des leviers d'impact des SPI : les paiements transfrontaliers

Les paiements transfrontaliers abordables et accessibles demeurent rares, alors même qu'ils sont essentiels pour stimuler le commerce intra-africain et les transferts de fonds. Soutenir le cas d'utilisation des paiements transfrontaliers à travers les SPI présente plusieurs avantages :



### Rapidité

Les interconnexions entre SPI, ou entre un SPI et des agrégateurs, pourraient permettre des transactions transfrontalières instantanées.



### Réduction des coûts

L'élimination des intermédiaires et la réduction de la dépendance aux devises étrangères contribueraient à supprimer la principale source de coûts.



### Plus grande accessibilité

Garantir l'accès aux contreparties de paiement selon des règles harmonisées.

En Afrique, 11 SPI prennent en charge les paiements transfrontaliers. Parmi ces derniers, on compte huit SPI nationaux et trois SPI régionaux, à savoir : IPN et Meeza Digital (Égypte), solution d'argent mobile du Kenya, solution d'argent mobile de Madagascar, MauCAS (Maurice), eNaira et NIP (Nigéria), solution d'argent mobile de Tanzanie, GIMACPAY (CEMAC), PAPSS (système panafricain) et TCIB (CDA). Ce chiffre marque une augmentation par rapport aux six SPI qui prenaient en charge ce cas d'utilisation en 2024.

Pour augmenter ce nombre, les pays devront :

- harmoniser les réglementations entre les juridictions
- autoriser le passeportage d'agrément
- s'attaquer aux limites des infrastructures
- résoudre les complexités liées aux taux de change et au règlement

## Autres tendances et opportunités : tendances du marché

Au cours des entretiens menés avec des informateurs clés pour préparer ce rapport, plusieurs experts ont mis en évidence des tendances liées au marché, aux systèmes et aux utilisateurs finaux, qui sont susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'inclusivité des paiements instantanés à court et moyen terme (entre un et trois ans). Voici les principales tendances observées sur le marché :



### Expansion transfrontalière

Présentée comme l'un des prochains leviers d'impact des SPI, l'expansion transfrontalière a été soulignée par l'ensemble des informateurs clés, qui ont relevé un intérêt croissant pour l'utilisation des SPI dans le but d'exécuter des paiements transfrontaliers en arrière-plan. Cette approche permettrait de supprimer la dépendance aux relations coûteuses de correspondance bancaire et aux opérations de change à l'étranger, deux mécanismes qui freinent l'inclusivité en rendant les paiements transfrontaliers plus onéreux, plus lents et uniquement accessibles aux institutions qui disposent de partenariats avec des banques étrangères. Les interconnexions entre les SPI constituent une alternative qui permet d'effectuer des transactions instantanées à faible coût, que ce soit pour les commerçants ou dans le cadre des transferts de fonds, en éliminant les intermédiaires et en réduisant les



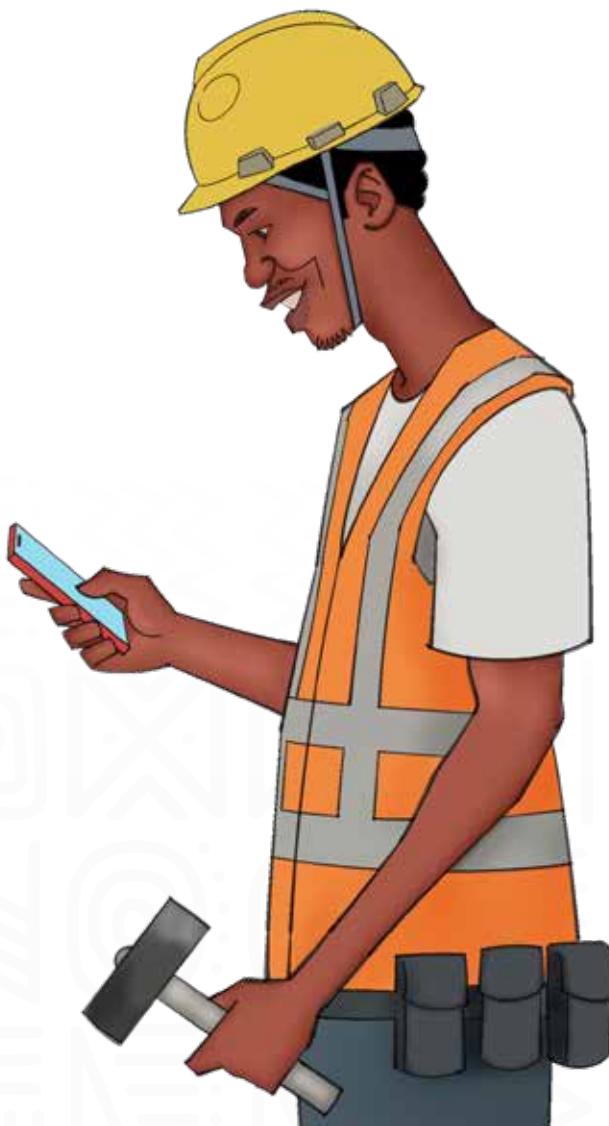
### Nécessité de combler les lacunes de conception

Chaque année, de nouveaux SPI voient le jour, mais nombre d'entre eux restent loin derrière les pionniers africains en termes d'adoption. Le principal frein tient à des lacunes de conception et de gouvernance qui entravent les effets de réseau : frais élevés, participation partielle des prestataires de services de paiement, prise en charge limitée des cas d'utilisation, ainsi qu'une protection et une sécurité insuffisantes des utilisateurs. La pression s'intensifie pour remédier à ces faiblesses et stimuler l'adoption des utilisateurs.



### Renforcement de la protection des consommateurs

La hausse des fraudes liées aux paiements autorisés par le payeur (« APP ») pousse les régulateurs à transférer la responsabilité vers les FSP, ce qui crée une demande accrue de mécanismes de remboursement automatique et d'outils d'analyse de la fraude. Ce changement intervient dans un contexte où la fraude porte atteinte à la crédibilité du secteur. Lors d'une enquête menée par AfricaNenda dans cinq pays, 19 % des hommes et 11 % des femmes ont déclaré avoir perdu de l'argent à la suite d'une fraude et une personne sur cinq a affirmé qu'elle n'utilisera plus les paiements numériques, ce qui compromet directement l'inclusivité. En confiant la responsabilité aux institutions les mieux placées pour gérer les risques, les régulateurs africains posent les bases d'écosystèmes de paiement instantané plus sûrs et, par conséquent, plus inclusifs.



## Autres tendances et opportunités : tendances du systèmes



### La révolution du code QR

L'adoption des codes QR sur les plateformes de SPI africains s'est accélérée, portée par la croissance de l'usage des smartphones et l'amélioration de l'expérience utilisateur. Pour les utilisateurs finaux, les paiements par code QR sont à la fois plus pratiques et plus sûrs que les paiements par carte. Pour les commerçants, ils permettent de réduire la dépendance à l'argent liquide tout en constituant une solution moins coûteuse que les cartes. Les paiements par code QR sont en outre traités comme des virements de compte à compte et exécutés via les infrastructures du SPI. Les fonds sont alors immédiatement crédités sur le compte du commerçant. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport au délai de règlement de deux jours observé pour les paiements par carte. Enfin, les paiements par code QR permettent aussi le suivi des transactions en temps réel, améliorant ainsi la visibilité sur les flux de trésorerie, ce qui constitue un atout majeur pour les micro- et petites entreprises.

En 2025, **vingt SPI africains prennent en charge les paiements par code QR**, contre treize en 2024. Il s'agit de Switch Mobile (Algérie), IPN et Meeza Digital (Égypte), EthSwitch (Éthiopie), Gamswitch (Gambie), GIP et Mobile Money Interoperability (Ghana), la solution d'argent mobile du Kenya, LYPay (Libye), SWAM (Maroc), MauCAS (Maurice), eNaira et NIP (Nigéria), SAPS (Sierra Leone), SIPS (Somalie), TIPS et la solution d'argent mobile de Tanzanie (Tanzanie), la solution d'argent mobile de Tunisie, ZIPIT (Zimbabwe) et GIMACPAY (CEMAC).

Les applications grand public favorisent l'inclusivité en garantissant une expérience homogène pour tous les utilisateurs ainsi qu'un accès équitable à l'ensemble des FSP. Elles permettent également aux SPI de déployer de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux cas d'utilisation sans dépendre des FSP pour leur mise en œuvre.



### Les SPI mettent en avant des modèles sans frais

La suppression temporaire des frais de transaction peut accroître l'adoption et renforcer la confiance des utilisateurs, contribuant ainsi à une meilleure inclusion financière. Conscients de cet effet, certains SPI ont choisi de renoncer temporairement aux frais de transaction lors de leur lancement. LYPAY, en Libye, a ainsi adopté une structure sans frais, suivant l'exemple d'IPN en Égypte, qui avait lancé son application InstaPay avec une politique de gratuité pour encourager son adoption. Dans le cas d'IPN, les frais ont été mis en place au bout de trois ans. Cette stratégie de gratuité initiale a contribué à l'adoption rapide d'InstaPay, qui comptait ainsi 12,72 millions d'utilisateurs en 2025.

Une communication claire sur le caractère temporaire de la gratuité permet d'éviter toute réaction négative des utilisateurs lors de l'introduction ultérieure des frais, tout en accélérant la transition des espèces vers les paiements numériques, en particulier pour les transactions de faible montant qui représentent une part essentielle des dépenses quotidiennes des ménages à faible revenu.



### Les SPI lancent des applications directement destinées aux consommateurs

Les SPI développent désormais des applications dédiées afin d'offrir une expérience utilisateur unifiée. À ce jour, **seuls trois des SPI africains ont développé des solutions orientées consommateurs** : IPN et InstaPay (Égypte), M-Wallet de SWAM (Maroc) et Conta Móvel de SIMO (Mozambique).

## Autres tendances et opportunités : tendances des utilisateurs finaux



### Les canaux à assistance humaine gagnent en importance

Les réseaux d'agents demeurent essentiels pour accompagner les utilisateurs mal desservis ou peu expérimentés. Ils jouent un rôle clé dans la sensibilisation et l'accompagnement des utilisateurs finaux qui se sentent moins à l'aise avec les outils numériques ou financiers. Cette catégorie d'utilisateurs représente une part croissante de la population, à mesure que les solutions d'argent mobile et autres services numériques deviennent plus accessibles et touchent un nombre croissant de nouveaux usagers des services financiers.

Pour renforcer l'inclusivité, les FSP souhaitant conquérir de nouveaux segments de marché encore peu exploités doivent déployer et maintenir des canaux à assistance humaine performants et les intégrer pleinement à leur stratégie de développement.



### Un écosystème de paiements encore hybride

Même les utilisateurs convaincus des paiements numériques évoluent dans un univers hybride, combinant numérique et espèces, en raison de contraintes persistantes telles que les habitudes d'usage, les limites d'infrastructure liées à l'accès aux téléphones mobiles et aux réseaux, ainsi que la fragmentation des marchés.

Les partisans des espèces, ainsi que les consommateurs ne disposant que d'un téléphone aux fonctionnalités

basiques auront encore besoin d'options simples, sûres et accessibles, compatibles avec les outils dont ils disposent. Pour cette raison, répondre dès maintenant aux besoins de ces usagers est essentiel : cela permettra d'ancre de nouveaux comportements et de renforcer la relation de confiance avec la marque, autant d'atouts qui perdureront lorsqu'ils passeront aux smartphones et adopteront les applications mobiles.



### Les expériences négatives deviennent virales

Le bouche-à-oreille autour des escroqueries et des fraudes se propage rapidement sur les réseaux sociaux, dissuadant les utilisateurs potentiels et érodant la confiance.

Pour contrer les messages négatifs qui circulent sur les réseaux sociaux au sujet d'escroqueries ou de mauvaises expériences, les FSP doivent aider leurs clients à mieux comprendre et à mieux maîtriser les services numériques, afin qu'ils puissent en tirer pleinement profit et relayer des expériences positives au sein de leur communauté.

Les FSP et les opérateurs de SPI doivent également prendre des mesures pour protéger les utilisateurs finaux et leur fournir les informations et les compétences nécessaires pour utiliser les services en toute sécurité et éviter les escroqueries. L'éducation des utilisateurs à la prévention de la fraude doit venir compléter les investissements dans la sécurité des services et la protection des consommateurs.





## Recommandations aux parties prenantes

1

### Opérateurs de SPI

Collecter des données détaillées, adopter des modèles tarifaires abordables, renforcer la confiance des utilisateurs et élargir les cas d'utilisation, notamment avec la fonctionnalité de demande de paiement.

2

### Régulateurs

Imposer une collecte de données exhaustive, consolider la protection des consommateurs et promouvoir une approche globale de l'IPN.

3

### Participants

Investir dans la culture numérique, mettre en œuvre des fonctionnalités renforçant la confiance et répercuter les faibles coûts de transaction sur les utilisateurs finaux.

4

### Partenaires de développement

Faciliter le partage de connaissances, soutenir l'intégration transfrontalière et mobiliser des financements pour encourager la participation des acteurs non bancaires.

AfricaNenda Foundation s'engage à soutenir les parties prenantes dans le développement de SPII au service de toutes les Africaines et de tous les Africains. Nous sommes convaincus du rôle de catalyseur que joue l'interopérabilité dans l'inclusivité des systèmes de paiement numérique. **Aux côtés de nos partenaires du SIIPS, la Banque mondiale et de la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique, nous sommes déterminés à accompagner l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème des SPI.**

AfricaNenda remercie les banques centrales et les opérateurs de systèmes de paiement instantané (« SPI ») d'Afrique du Sud, de l'Angola, de l'Égypte, de l'Eswatini, de l'Éthiopie, de la Gambie, du Ghana, du Kenya, du Lesotho, de Madagascar, du Malawi, du Maroc, de Maurice, du Mozambique, de l'Ouganda, du Nigéria, du Rwanda, de la Tanzanie, de la Tunisie, de la Zambie et du Zimbabwe, ainsi que la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (« CEMAC ») et la Communauté de développement de l'Afrique australe (« CDAA ») de lui avoir communiqué des données permettant de combler les lacunes dans l'information disponible.

Nous adressons également nos remerciements à Salon Pement Switch (« SAPS ») et Somalia Instant Payment System (« SIPS ») pour leurs réponses. Dans la mesure où SAPS et SIPS ont été lancés au cours de l'année écoulée, les données relatives aux transactions qu'ils ont traitées n'étaient pas encore disponibles. SIMO, au Mozambique, n'a pas communiqué de données concernant ses transactions.

**AfricaNenda Foundation**

C1-402, 4th Floor, Block C, Grand Baie La Croisette, Grand Baie, Mauritius

site Web [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org) | e-mail [info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org)



Novembre 2025

© 2025 - Tous droits réservés  
AfricaNenda Foundation