

ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

CONCLUSIONS DE L'ANALYSE COMPARATIVE
ENTRE LES PAYS



INTRODUCTION

- Le rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII ») en Afrique (ci-après le « Rapport SIIPS 2023 ») est une initiative d'AfricaNenda, en collaboration avec la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique. Publié chaque année, ce document de réflexion est le fruit d'une évaluation exhaustive des systèmes de paiement instantané (« SPI ») en Afrique, réalisée à l'aide d'un riche panel de méthodologies de recherche. Il inclut notamment une analyse approfondie du secteur visant à faire ressortir les principales tendances, les meilleures pratiques et les points de référence. L'objectif du rapport : orienter l'amélioration et la croissance des SPII, accélérant ainsi l'inclusion financière sur le continent.
- Le Rapport SIIPS 2023 marque la deuxième édition de cette entreprise. Ce rapport a pour ambition d'éclairer les parties prenantes tant des secteurs public que privé en Afrique et au niveau international sur les progrès réalisés dans le domaine des SPI de détail en Afrique. Il y est notamment question d'évaluer le degré d'inclusivité de ces systèmes sur les fronts de la fonctionnalité (leur accessibilité à tous les utilisateurs finaux) et de la gouvernance (veiller à ce que tous les prestataires de services de paiement agréés jouissent d'un accès équitable et aient la possibilité de contribuer à la conception du système).
- Dans cette édition 2023, le rapport inclut les systèmes qui étaient opérationnels et traitaient des transactions à juin 2023. Les données de ce rapport ont été compilées à partir de sources publiques entre mars et juillet 2023. Elles ont été complétées par des entretiens approfondis menés auprès de parties prenantes au cours de la même période. L'étude de marché a quant à elle été réalisée entre mai et juin 2023. Il s'agit d'une étude qualitative et quantitative approfondie menée dans cinq pays, à savoir le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal, auprès de particuliers adultes à faibles revenus et de micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME »).
- L'exercice sera répété chaque année dans des pays différents. Les résultats qui en émergeront contribueront au contenu du rapport SIIPS annuel. L'échantillon n'est pas représentatif au niveau national. En effet, cet exercice avait pour but de tirer des enseignements sur la conception des SPI de sorte qu'ils répondent mieux aux besoins des utilisateurs finaux.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

PARTIE 1

Présentation de la méthodologie

PARTIE 2

État des lieux de l'utilisation des paiements numériques

- 2.1 Analyse de l'utilisation des paiements numériques
- 2.2 Analyse des canaux de paiement
- 2.3 Analyse des cas d'utilisation

PARTIE 3

Comprendre le comportement des clients

- 3.1 Le parcours qui mène à une utilisation habituelle
- 3.2 Perspectives des groupes d'utilisateurs
- 3.3 Principaux thèmes par pays

PARTIE 4

Conclusion

- 4.1 Résumé des conclusions de l'étude de marché
- 4.2 Implications fondamentales pour la conception d'un SPI inclusif





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE : APERÇU



Méthodologie de recherche et objectifs correspondants

Objectifs de l'outil

Enquête quantitative

- Comprendre les habitudes d'utilisation des consommateurs
- Mesurer la fréquence d'utilisation des paiements numériques et connaître les profils de transaction
- Hiérarchiser les instruments de paiement les plus utilisés
- Identifier les principaux obstacles

Objectif de taille d'échantillon par pays

- Nombre de particuliers = 60
- Nombre de MPME = 40 (dont 4 devraient être des agents)

Entretiens approfondis

- Cartographier les caractéristiques des cas d'utilisation et le comportement en matière de paiement
- Déterminer les perceptions des clients sur les paiements instantanés inclusifs en se fondant sur l'accès ainsi que le cadre d'utilisation initiale et habituelle
- Cartographier le parcours du consommateur

- Nombre de particuliers = 9
- Nombre de MPME = 6 (dont 1 devrait également être un agent)

Enquêtes mystère

Comprendre de manière détaillée le parcours de l'utilisateur : coût, recours et assistance à la clientèle

- Nombre de particuliers = 3
- Nombre de MPME = 2 (dont 1 devrait également être un agent)



Calendrier du travail sur le terrain

- **Travail sur le terrain** : Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et au Sénégal
- **Collecte des données quantitatives** : 15 février – 3 mars 2023
- **Collecte des données qualitatives** : 15 février – 6 mars 2023



MÉTHODOLOGIE : APERÇU DES GROUPES DE L'ÉCHANTILLON ÉTUDIÉS

	 Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels	 Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	 Micro-entrepreneurs*	 Petites entreprises*
Définition	<p>Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citadins pauvres qui vivent au jour le jour sans emploi régulier, sans possibilités de revenus stables, les travailleurs intermittents à la pièce ou à la tâche ainsi que les personnes qui dépendent d'autres membres de la famille ou de la communauté et/ou de subventions sociales.</p>	<p>Les personnes dont les revenus faibles mais fréquents constituent la partie légèrement plus aisée du marché de masse des personnes à faibles revenus, qui perçoivent un revenu régulier (salaire à l'heure) ou un salaire au forfait dans le secteur formel ou informel.</p>	<p>Les commerçants et les marchands individuels comme les colporteurs, les vendeurs de fruits et légumes, les cordonniers et autres artisans.</p>	<p>Les commerçants qui ont de petits locaux fixes ou des magasins (la plupart du temps informels), les prestataires de services, ainsi que les petits exploitants agricoles et les petites entreprises agroalimentaires.</p>
Proportion de l'échantillon (enquête quantitative)	28 %	28 %	18 %	26 %
<p>79 % de l'échantillon total de l'enquête quantitative sont des utilisateurs de paiements numériques (particuliers et entreprises) et 90 % de l'échantillon total des composantes de la recherche qualitative sont des utilisateurs de paiements numériques (particuliers et entreprises).</p>				
<p>Dans chacun des quatre groupes, les femmes et les jeunes sont représentés en proportion adéquate.</p>				
<p><i>* Un seuil de chiffre d'affaires mensuel propre à chaque pays a été appliqué</i></p>				

L'échantillon de l'étude se concentre sur le « **marché émergent** » qui est censé utiliser les paiements numériques et n'a donc inclus que des personnes vivant en milieu **urbain et périurbain**. L'accent a été mis sur les personnes à faible revenu ainsi que les MPME. De ce fait, l'échantillon **n'est pas représentatif au niveau national**. Toute conclusion formulée sur une base pays par pays se rapporte aux répondants de l'échantillon en question.

MÉTHODOLOGIE : VENTILATION DÉTAILLÉE DE L'ÉCHANTILLON

Pays	Profil des répondants	Étude quantitative		Entretiens approfondis		Enquêtes mystère	
		Douala	Limbe	Douala	Limbe	Douala	Limbe
Cameroun	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont occasionnels	17	15	2	2	1	-
	Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	14	14	2	2	1	1
	Micro-entreprises	5	11	2	1	-	1
	Petites entreprises	15	9	2	2	1	-
	TOTAL		100		15		5
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques		81 %				
Malawi	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont occasionnels	41		4			1
	Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	46		4			2
	Micro-entreprises	22		3			1
	Petites entreprises	57		4			1
	TOTAL		166		15		5
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques		73 %				
Maroc	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont occasionnels	41		4			1
	Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	36		4			2
	Micro-entreprises	19		3			1
	Petites entreprises	28		4			1
	TOTAL		124		15		5
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques		77 %				
Rwanda	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont occasionnels	29		4			1
	Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	46		4			2
	Micro-entreprises	33		3			1
	Petites entreprises	17		4			1
	TOTAL		122		15		5
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques		83 %				
Sénégal	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont occasionnels	39		4			1
	Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	28		4			2
	Micro-entreprises	29		3			1
	Petites entreprises	44		4			1
	TOTAL		140		15		5
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques		81 %				



AfricaNenda

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 2

**ÉTAT DES LIEUX DE L'UTILISATION DES
PAIEMENTS NUMÉRIQUES**



Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon : la majorité des pays de l'échantillon étudiés relèvent de la catégorie émergente, et aucun d'entre eux n'appartient à la catégorie avancée en raison de la faible utilisation des paiements numériques par la population.

Les pays ont été classés en trois catégories : les « Pays à l'utilisation naissante », les « Pays à l'utilisation émergente » et les « Pays à l'utilisation mature » sur la base de la proportion d'adultes ayant recouru aux paiements numériques au cours de l'année passée, selon le Global Findex. Les « **super utilisateurs** » sont ceux qui utilisent les paiements numériques au moins une fois par semaine.

Part des adultes ayant effectué des paiements numériques	Proportion de la population ayant utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée [Global Findex 2021]	Groupe « Utilisation émergente »				Groupe « Utilisation naissante »
		Sénégal	Cameroun	Rwanda	Malawi	Maroc
		53 %	50 %	39 % <i>(données de 2017)</i>	40 %	30 %
Pourcentage de « super utilisateurs »	Proportion d' utilisateurs hebdomadaires parmi les utilisateurs de paiements numériques [transactions assistées par un agent comprises]					
	Particuliers	94 %	83 %	90 %	57 %	17 %
	MPME	94 %	76 %	98 %	77 %	8 %

Les pays de l'échantillon de 2022 appartenait aux trois catégories, tandis que la plupart des pays de l'échantillon 2023 appartiennent à la catégorie émergente. Le **Cameroun**, le **Rwanda** et le **Sénégal** comptent une proportion plus faible de leur population qui utilise les paiements numériques, mais ceux qui y recourent le font de manière habituelle. Des différences moins importantes entre l'utilisation initiale et l'utilisation habituelle sont observées au **Malawi**. **Au Maroc**, les données soulignent la nécessité d'un meilleur taux d'adoption et d'une plus forte pénétration numérique, puisque le pays relève actuellement de la catégorie à l'utilisation naissante.

* Les données FinScope les plus récentes datant de 2019 montrent qu'environ 30 % des Rwandais ont effectué des transactions numériques au cours des 12 derniers mois (AFR 2020).



Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon en 2022 :

la plupart des pays appartiennent à la catégorie émergente. Le Ghana et le Kenya se distinguent dans le groupe « Utilisation avancée ».

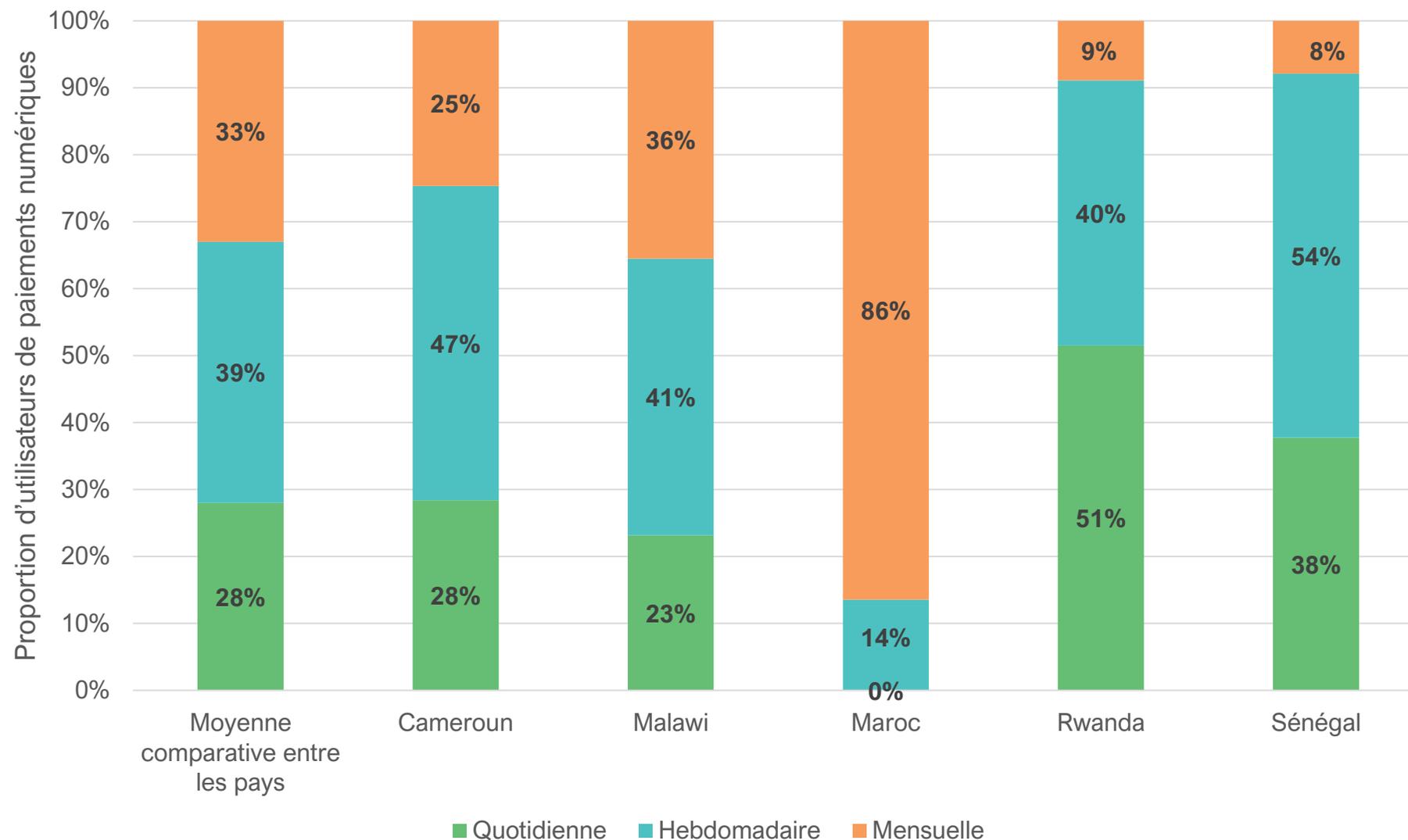
		Groupe « Utilisation avancée »		Groupe « Utilisation émergente »			Groupe « Utilisation naissante »		
Part des adultes ayant effectué des paiements numériques	Proportion de la population ayant utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée [Global Findex 2021]	Kenya	Ghana	Tanzanie	Zambie	Nigeria	Congo	Égypte	
				78 %	66 %	50 %	46 %	34 %	22 % <i>(données de 2017)</i>
Pourcentage de « super utilisateurs »	Proportion d' utilisateurs hebdomadaires parmi les utilisateurs de paiements numériques [transactions assistées par un agent comprises]	Particuliers	82 %	86 %	21 %	53 %	83 %	26 %	14 %
		MPME	82 %	90 %	45 %	64 %	75 %	28 %	24 %

Les pays étudiés composant l'échantillon 2022 affichent une **proportion plus faible de super-utilisateurs** mais des **taux d'utilisateurs initiaux supérieurs** pour certains pays que l'année passée. Les variations en termes de proportion d'utilisateurs initiaux au sein de la catégorie émergente étaient plus importantes en 2022 que cette année.



Analyse comparative entre les pays – fréquence d'utilisation des paiements numériques :
 plus de 50 % des personnes effectuent des transactions plusieurs fois par semaine dans tous les pays, à l'exception du Maroc.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513



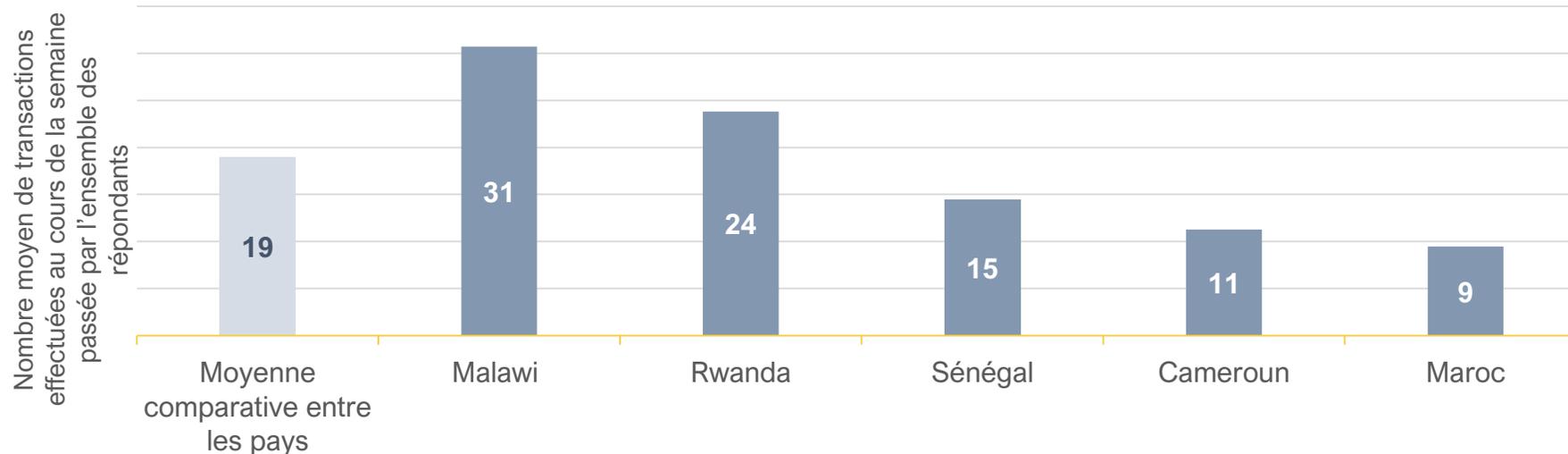
Tous pays confondus : plus de 50 % des utilisateurs interrogés utilisent les paiements numériques au moins 2 à 3 fois par semaine dans tous les pays, à l'exception du Maroc.

Utilisation mensuelle : la majorité (63 %) des Marocains interrogés n'utilisent les paiements numériques qu'une fois par mois.

Utilisation quotidienne : le Rwanda est le pays qui se hisse en tête de classement avec 51 % d'utilisateurs effectuant ou recevant des paiements numériques quotidiennement.

Analyse comparative entre les pays – profil des transactions hebdomadaires :

les volumes de transactions hebdomadaires varient considérablement d'un pays à l'autre.



Il existe des différences considérables entre les pays dans la mesure où les répondants au Malawi déclarent un volume de transactions hebdomadaires trois fois supérieur à celui du Maroc. Les volumes de transactions se composent des transactions en espèces, des transactions assistées et des transactions numériques.



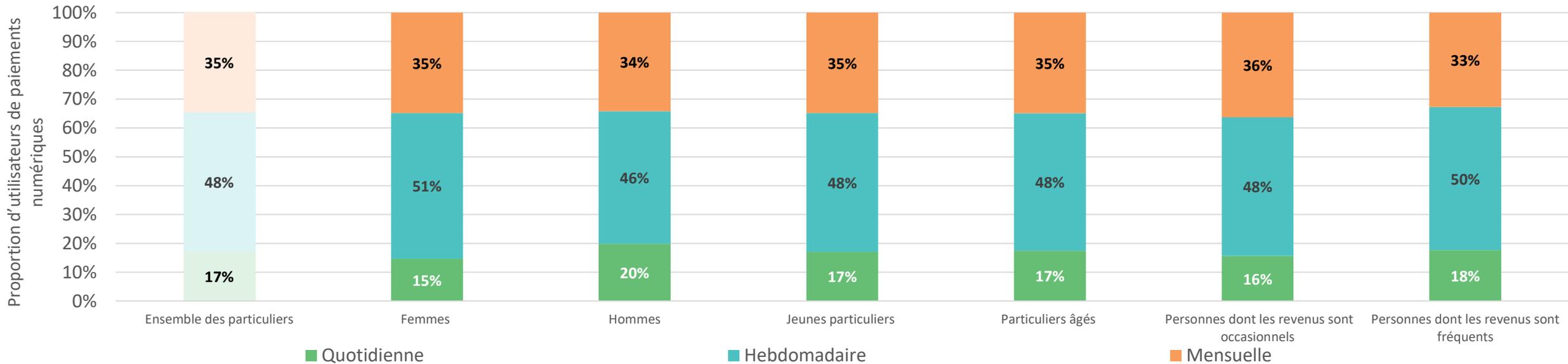
La valeur socioculturelle de l'argent liquide

- Au **Malawi**, la préférence pour l'argent liquide est déterminée par des aspects sociaux tels que le **marchandage** et les interactions interpersonnelles.
- Au **Maroc** et au **Sénégal**, les utilisateurs estiment que l'**aumône** ou les dons aux pauvres ne peuvent pas être effectués par voie numérique. Les effets « tangibles » de l'argent liquide procurent de la satisfaction.
- **Familiarité** - Les particuliers et les entreprises qui utilisent des espèces depuis longtemps préfèrent effectuer des transactions en espèces, même lorsqu'elles ont la possibilité d'accéder à des méthodes de paiement numériques et les utiliser.

Analyse des groupes d'utilisateurs des particuliers — fréquence d'utilisation des paiements numériques : aucune différence significative entre les pays n'a été observée ; un léger écart entre les hommes et les femmes a toutefois été relevé.

Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 281

Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les particuliers

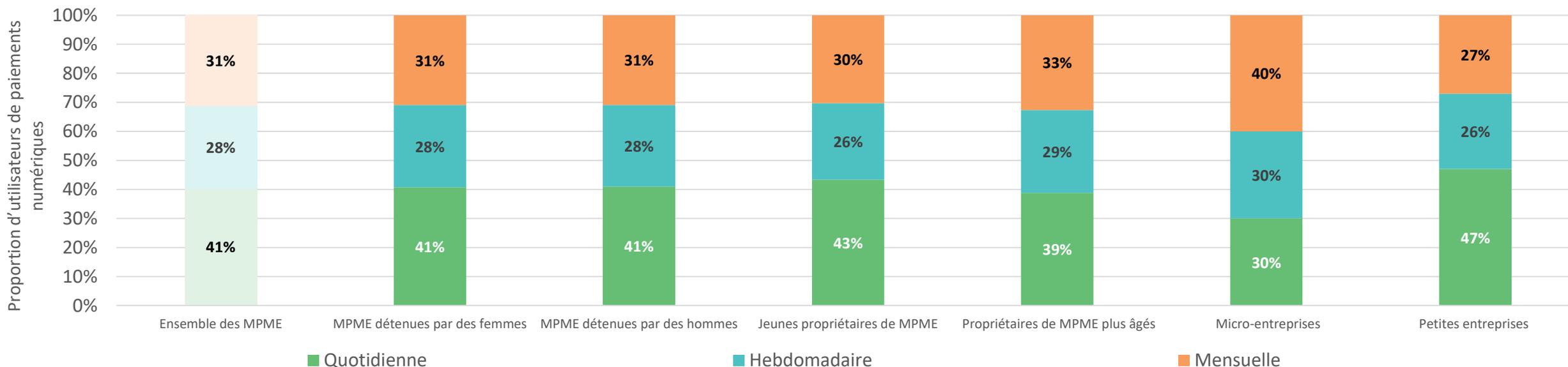


- La fréquence d'utilisation moyenne est similaire entre les groupes d'utilisateurs
 - Il existe un léger écart entre les hommes et les femmes en termes d'utilisation quotidienne parmi les personnes interrogées. Les personnes ayant des revenus fréquents utilisent les paiements numériques un peu plus régulièrement que les personnes aux revenus occasionnels.
- Les moyennes masquent les différences significatives entre les groupes d'utilisateurs en fonction du volume de transactions et selon le pays.



Analyse des groupes d'utilisateurs des MPME — fréquence d'utilisation des paiements numériques : les propriétaires de petites entreprises et les jeunes propriétaires de MPME sont plus nombreux à utiliser quotidiennement les paiements numériques que les autres propriétaires de MPME.

Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les MPME

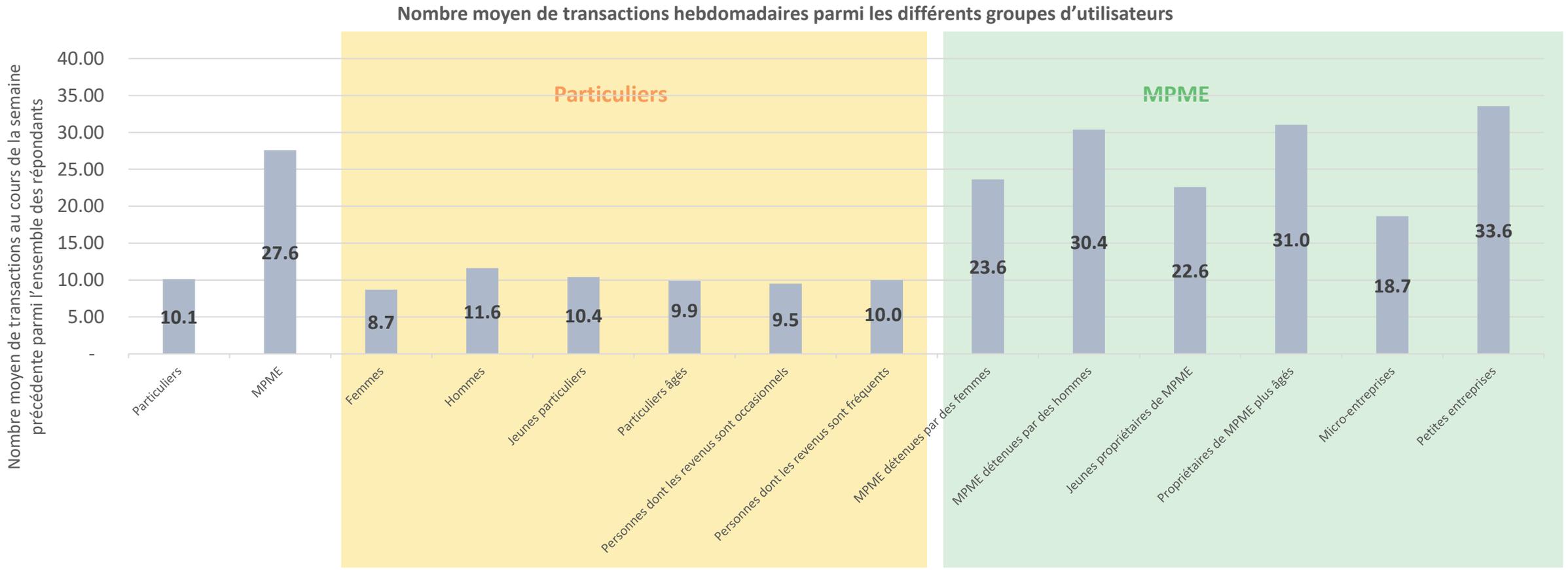


Les MPME interrogées utilisent davantage le numérique que les particuliers, notamment les entreprises qui ne sont pas des micro-entreprises.

- Les jeunes propriétaires de MPME utilisent légèrement plus les paiements numériques quotidiens que leurs aînés.
- Il existe de grandes différences entre les micro-entreprises et les petites entreprises en termes d'utilisation des paiements numériques.



Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires : les volumes de transactions varient considérablement entre les groupes d'utilisateurs.



Le sexe, l'âge et la fréquence/l'importance des revenus sont des facteurs déterminants du volume des transactions



Analyse des groupes d'utilisateurs — Analyse par pays :

l'utilisation des paiements numériques diffère considérablement d'un pays à l'autre, et des écarts plus importants apparaissent entre les groupes.

	TOUTES CATÉGORIES CONFONDUES		PARTICULIERS		MPME	
	Différences entre les MPME et les particuliers	Âge	Genre	Fréquence des revenus	Genre	Taille de l'entreprise
Cameroun	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les jeunes	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers aux revenus réguliers	Utilisation plus fréquente parmi les femmes	Pas de variation significative
Maroc	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers	Utilisation plus fréquente parmi les jeunes	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers aux revenus réguliers	Utilisation plus fréquente parmi les hommes	Utilisation plus fréquente parmi les entreprises de plus grande taille
Malawi	Utilisation plus fréquente parmi les MPME	Utilisation plus fréquente parmi les personnes plus âgées	Utilisation plus fréquente parmi les hommes	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les femmes	Utilisation plus fréquente parmi les entreprises de plus grande taille
Rwanda	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les personnes plus âgées	Utilisation plus fréquente parmi les hommes		Pas de variation significative	Pas de variation significative
Sénégal	Pas de variation significative		Utilisation plus fréquente parmi les femmes	Pas de variation significative	Utilisation plus fréquente parmi les entreprises de plus grande taille	

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la part des utilisateurs utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine



5-9 pp



10-15 pp



Plus de 15 pp

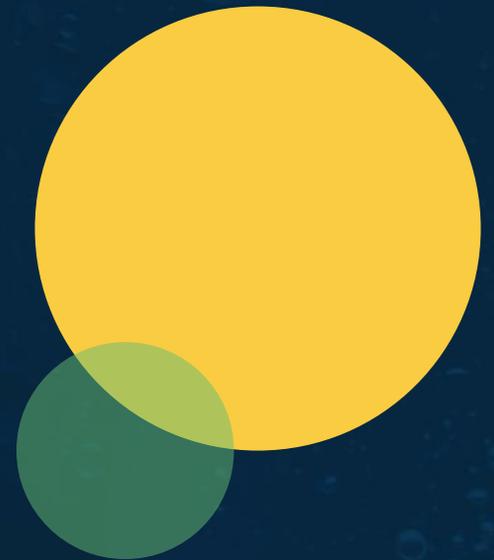
- C'est au **Maroc** que les différences **entre les genres** parmi les MPME sont les plus prononcées. Les entreprises détenues par des femmes surclassent leurs homologues masculins en ce qui concerne l'utilisation des paiements numériques au **Cameroun**.
- **L'âge** entraîne des différences, car les jeunes/MPME utilisent davantage les paiements numériques au **Cameroun et au Maroc**, mais ce sont les personnes plus âgées/MPME qui emploient davantage le numérique au **Malawi et au Rwanda**.
- Sans surprise, les **niveaux de revenus plus faibles** et la fréquence des revenus réduisent le niveau de numérisation tous pays confondus.





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

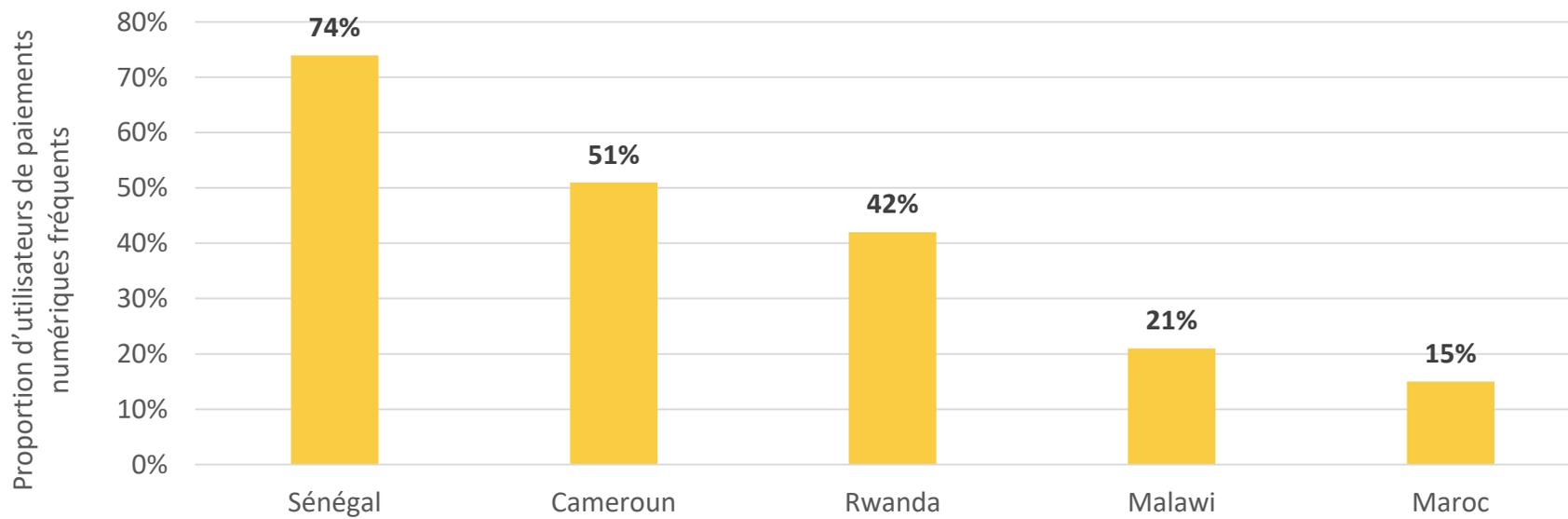
PARTIE 2.2 :
ANALYSE DES CANAUX DE PAIEMENT



Analyse des canaux de paiement – gros plan sur le canal qu’est l’agent : nombreux sont ceux qui ont encore recours à des agents pour effectuer des transactions, malgré le recours fréquent aux paiements numériques

Nombre total de répondants : 349

Proportion d’utilisateurs fréquents qui réalisent des transactions numériques et assistées* au moins une fois par semaine



Le recours aux agents s’explique principalement par le fait que **l’argent liquide reste l’instrument de paiement le plus courant**. Les utilisateurs de paiements numériques sont souvent contraints de retirer des fonds de leurs portefeuilles d’argent mobile pour payer des transactions de faible valeur ou des commerçants qui n’acceptent pas les paiements par argent mobile.

Rôles prédominants des agents par pays

Malawi	Païement de factures de services publics pour les utilisateurs et les non-utilisateurs
Cameroun	Transaction effectuée pour le compte de femmes et de personnes âgées
Rwanda	Retraits d’espèces pour les non-utilisateurs qui n’ont pas d’appareils
Sénégal	Dépôts et retraits d’espèces pour les utilisateurs du numérique
Maroc	Retraits d’espèces, transferts de fonds numériques, salaires et pensions

* Les transactions assistées par un agent désignent des transactions dans lesquelles le répondant a remis de l’argent liquide à l’agent pour qu’il effectue la transaction en son nom



Analyse des canaux de paiement* — analyse par pays :

forte prévalence des applications au Maroc et au Sénégal ; les canaux USSD dominant au Malawi et au Rwanda.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 655

Pays	Utilisation directe d'espèces [% de personnes interrogées pour lesquelles il s'agit du principal canal]	Canal numérique le plus utilisé [% de personnes interrogées pour lesquelles il s'agit du principal canal]	Deuxième canal numérique le plus utilisé [% de personnes interrogées pour lesquelles il s'agit du principal canal]	Troisième canal numérique le plus utilisé [% de personnes interrogées pour lesquelles il s'agit du principal canal]
Cameroun	53 %	Agents de services d'argent mobile [19 %]	USSD [18 %]	SIM Toolkit [8 %]
Maroc	69 %	Applications [11 %]	ATM [7 %]	Agent bancaire [6 %]
Sénégal	62 %	Applications [29 %]	Agents de services d'argent mobile [4 %]	USSD [2 %]
Rwanda	42 %	USSD [50 %]	Agents de services d'argent mobile [4 %]	Navigateur Web [2 %]
Malawi	52 %	USSD [35 %]	SIM Toolkit* [6%]	Agents de services d'argent mobile [4 %]

- La forte prévalence de l'utilisation des applications tant au Maroc qu'au Sénégal est étroitement liée au taux élevé de pénétration des smartphones et d'Internet dans ces pays.
- Les personnes interrogées au Malawi et au Rwanda utilisent principalement les canaux USSD. Dans ces pays, la pénétration d'Internet et des smartphones est nettement inférieure qu'au Maroc et au Sénégal.
- Les agents sont le canal le plus utilisé au Cameroun, toutefois suivis de près par les canaux USSD.

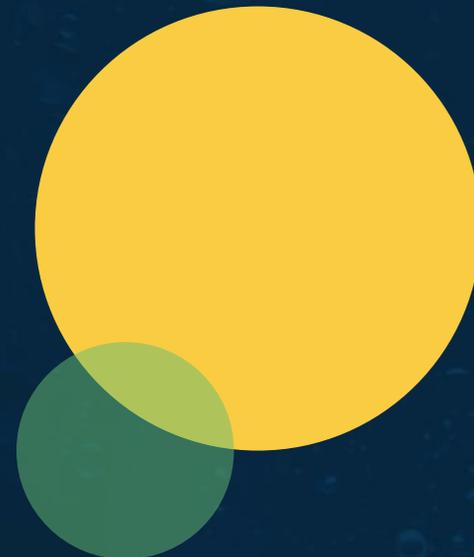
* Il s'agit des moyens via lesquels les paiements sont émis, reçus et vérifiés par les banques ou d'autres prestataires de services de paiement.

** La Banque mondiale (2011) définit le SIM Toolkit comme un logiciel placé sur la carte SIM elle-même qui peut être utilisé pour intégrer une application d'argent mobile.



AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 2.3 :
ANALYSE DES CAS
D'UTILISATION



Analyse des cas d'utilisation - analyse pour les particuliers selon les pays :
la plupart des transactions P2B et B2P continuent d'être réalisées en espèces malgré une utilisation importante.

Nombre total de répondants :
366

Les cas d'utilisation des paiements les plus fréquents et leur niveau de numérisation respectif

		Cameroun	Maroc	Sénégal	Rwanda	Malawi
Classement des cas d'utilisation hebdomadaires par prévalence parmi les particuliers sondés [% des transactions effectuées par voie numérique]	1	Recharges télécoms [55 %]	Paiement d'articles ménagers [53 %]	Envoi d'argent [60 %]	Recharges télécoms [80 %]	Recharges télécoms [54 %]
	2	Envoi d'argent [59 %]	Recharges télécoms [38 %]	Recharges télécoms [75 %]	Paiement d'articles ménagers [74 %]	Paiement d'articles ménagers [51 %]
	3	Épargne [50 %]	Paiement de services [11 %]	Réception d'argent [65 %]	Transport [53 %]	Paiement de factures de services publics [38 %]
	4	Réception d'argent [59 %]	Perception du salaire [67 %]	Épargne [85 %]	Perception du salaire [70 %]	Envoi d'argent [51 %]
	5	Paiement d'articles ménagers [40 %]	Épargne* [67 %]	Paiement d'articles ménagers [40 %]	Épargne [77 %]	Épargne [44 %]

Légende

	Cas d'utilisation pour lesquels moins de 40 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée		Cas d'utilisation pour lesquels entre 40 et 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée		Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée
--	---	--	--	--	--

* Taille de l'échantillon < 5 répondants

* Le texte en gras indique qu'il s'agit du cas d'utilisation plus le fréquemment numérisé parmi les 5 premiers

- Au Rwanda et au Sénégal, les principaux cas d'utilisation des paiements sont bien numérisés pour les personnes interrogées.
- L'utilisation des paiements numériques pour les paiements P2B tels que les courses, les paiements de services publics et les transports accuse un retard par rapport à d'autres cas d'utilisation des paiements, tels que les recharges télécoms et les transferts P2P à longue distance.



Analyse de cas d'utilisation — analyse par pays pour les MPME : fort potentiel de renforcement de la numérisation des paiements B2B.

Nombre total de répondants : 289

Les cas d'utilisation des paiements les plus fréquents et leur niveau de numérisation respectif

		Cameroun	Maroc	Sénégal	Rwanda	Malawi
Classement des cas d'utilisation hebdomadaire par prévalence parmi les MPME sondées [% des utilisateurs interrogés ayant exécuté ou reçu un paiement numérique pour chaque cas d'utilisation]	1	Réception de paiements clients [50 %]	Réception de paiements clients [71 %]	Réception de paiements clients [77 %]	Réception de paiements clients [95 %]	Réception de paiements clients [83 %]
	2	Paiements fournisseurs [39 %]	Remboursements de prêt [36 %]	Paiements fournisseurs [41 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [83 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [81 %]
	3	Frais de recharges télécoms pour le personnel [100 %]*	Salaires du personnel [60 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [50 %]	Remboursements de prêt [47 %]	Paiements fournisseurs [52 %]
	4	Frais de transport du personnel [100 %]*	Les autres cas d'utilisation mentionnés ne sont pas aussi fréquents*	Frais de transport du personnel [25 %]	Épargne des revenus d'activité [64 %]	Frais de transport du personnel [83 %]
	5	Épargne des revenus d'activité [36 %]		Paiement de factures de services publics [29 %]	Frais de transport du personnel [100 %]	Épargne des revenus d'activité [35 %]

Légende



Cas d'utilisation pour lesquels moins de 40 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée



Cas d'utilisation pour lesquels entre 40 et 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée



Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée

* Au Maroc, les MPME ont rapporté n'exécuter des transactions de manière hebdomadaire que dans trois cas d'utilisation, ce qui concorde avec le faible volume de transactions enregistré dans ce pays. Les résultats de la recherche qualitative indiquent que cela est dû au fait que, en règle générale, les MPME marocaines interrogées n'effectuent pas autant de transactions que leurs pairs des autres pays. Les paiements des fournisseurs sont notamment moins fréquents.

- Au Cameroun et au Sénégal, les cas d'utilisation des MPME sont moins numérisés que les cas d'utilisation particuliers.
- Les paiements de faible valeur au personnel sont numérisés, tandis que les cas d'utilisation B2B continuent de reposer largement sur les espèces.

Le texte en gras indique qu'il s'agit du cas d'utilisation le plus numérisé parmi les 5 premiers.





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3

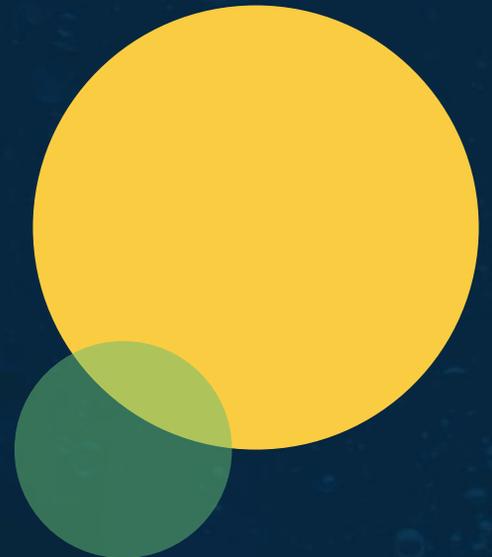
**COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES
CLIENTS**





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3.1 :
LE PARCOURS QUI MÈNE À UNE
UTILISATION HABITUELLE DES
PAIEMENTS NUMÉRIQUES



Cadre d'utilisation des paiements numériques : le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques se décompose en trois phases

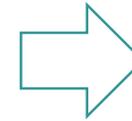
Accès

Avant de pouvoir utiliser un produit de paiement numérique, les consommateurs doivent disposer d'un compte financier, d'un accès physique à un agent ou à une banque ainsi que de documents relatifs au compte.



Utilisation initiale

Les titulaires de comptes doivent avoir une raison impérieuse d'utiliser une nouvelle méthode de paiement numérique plutôt que des espèces, laquelle peut dépendre de l'équilibre perçu entre les coûts et les avantages de l'utilisation.

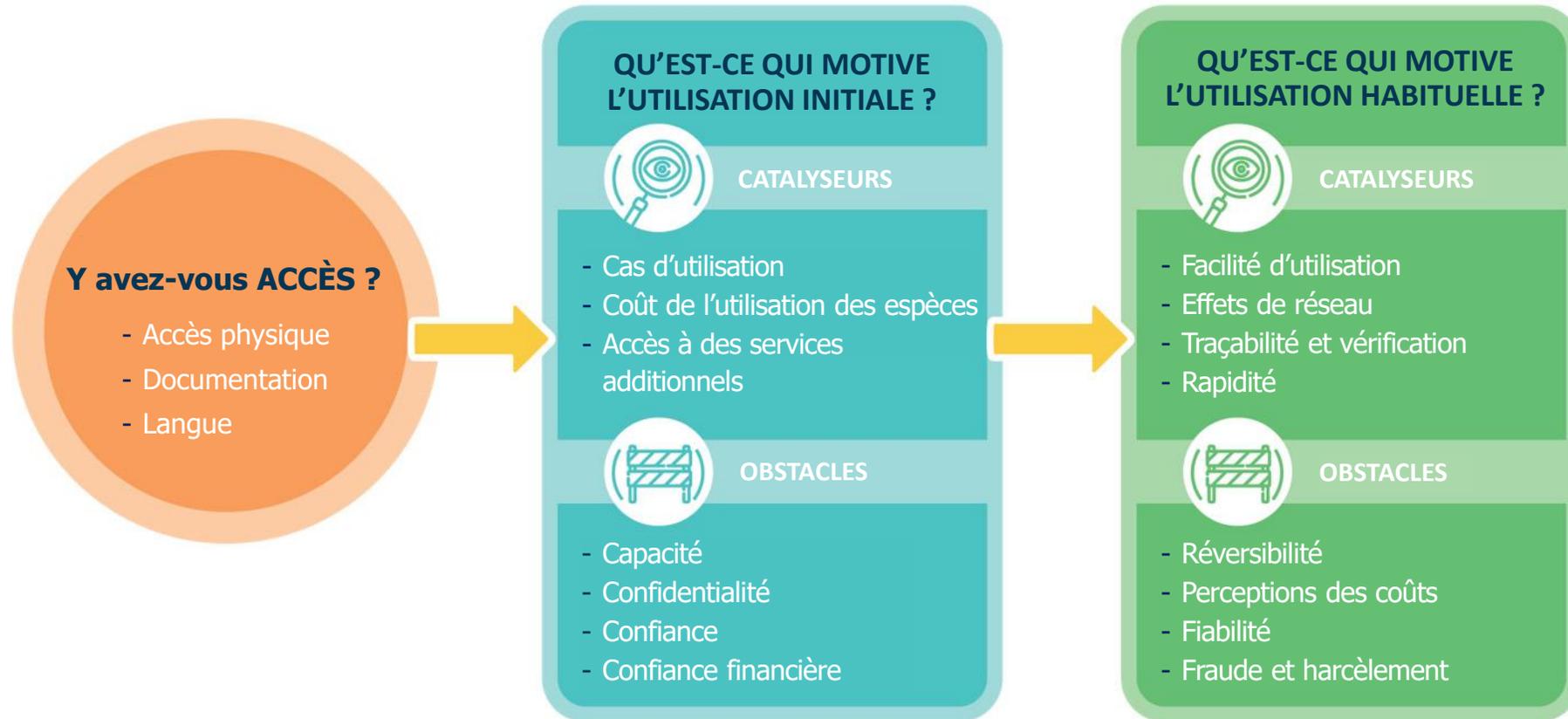


Utilisation habituelle

Avec le temps et l'accoutumance, les consommateurs passent de transactions ponctuelles à une utilisation régulière et fréquente des paiements numériques, motivés par la facilité d'utilisation, les effets de réseau, la fiabilité, les recours et la vitesse.



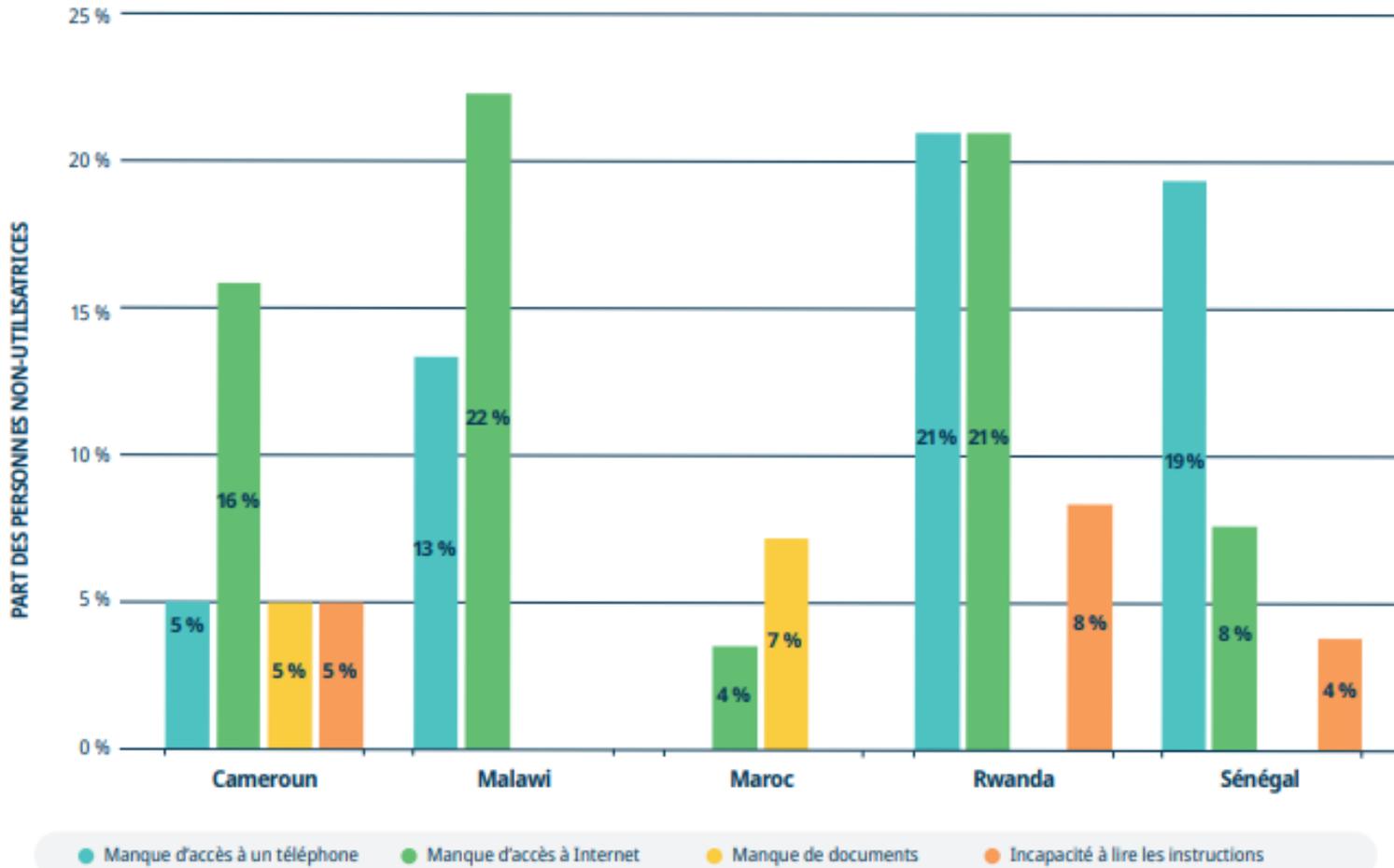
**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques :
obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle**



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès :
 c'est au Maroc qu'il y a le moins d'obstacles à l'accès et au Rwanda qu'ils sont au contraire les plus nombreux.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 140

Pourcentage de répondants pour lesquels l'obstacle en question est le plus important



- C'est au Maroc que la prévalence des obstacles à l'accès est la plus faible parmi les personnes interrogées.
- Le manque d'accès à un téléphone est ressorti comme étant un obstacle majeur parmi les personnes interrogées au Malawi, au Rwanda et au Sénégal.
- Le manque d'accès à Internet est l'obstacle majeur au Cameroun, au Malawi et au Rwanda.
- Seules les personnes interrogées au Cameroun et au Maroc considèrent le manque de documentation comme un obstacle.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès :

le manque d'accès au téléphone et à Internet ainsi que les difficultés d'accès au réseau des agents empêchent les gens d'accéder aux paiements numériques.

Manque d'accès à un téléphone

« Lorsque j'achète des articles tels que des bananes ou d'autres fruits, je paie en espèces, car les vendeurs n'ont pas de téléphone. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Rwanda

- En raison de l'instabilité financière au Malawi, les gens n'ont pas la possibilité d'acheter des appareils qui leur permettraient d'utiliser massivement les méthodes numériques.
- Au Cameroun, les propriétaires d'entreprises agroalimentaires sont obligés d'acheter leurs produits aux agriculteurs en espèces, car la plupart d'entre eux n'ont pas d'appareils qui encourageraient les transactions numériques.
- Au Sénégal, les personnes qui ne possèdent pas de smartphone sont exclues de la principale méthode de paiement des commerçants, qui consiste à scanner un code QR fourni par le fournisseur de services de paiement.

Manque d'accès à Internet

- Dans certains cas au Sénégal, les utilisateurs ne sont pas en mesure d'envoyer de l'argent s'ils n'ont pas de connexion Internet ; recevoir de l'argent est toutefois possible même sans connexion Internet.
- Au Malawi, la tendance des personnes à faible revenu à utiliser des téléphones dotés de fonctionnalités basiques les exclut de l'accès à Internet.

Difficulté d'accès aux agents

« Il ne devrait pas être nécessaire de devoir parcourir de longues distances à pied pour trouver un agent. »

Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, non-utilisateur, Malawi

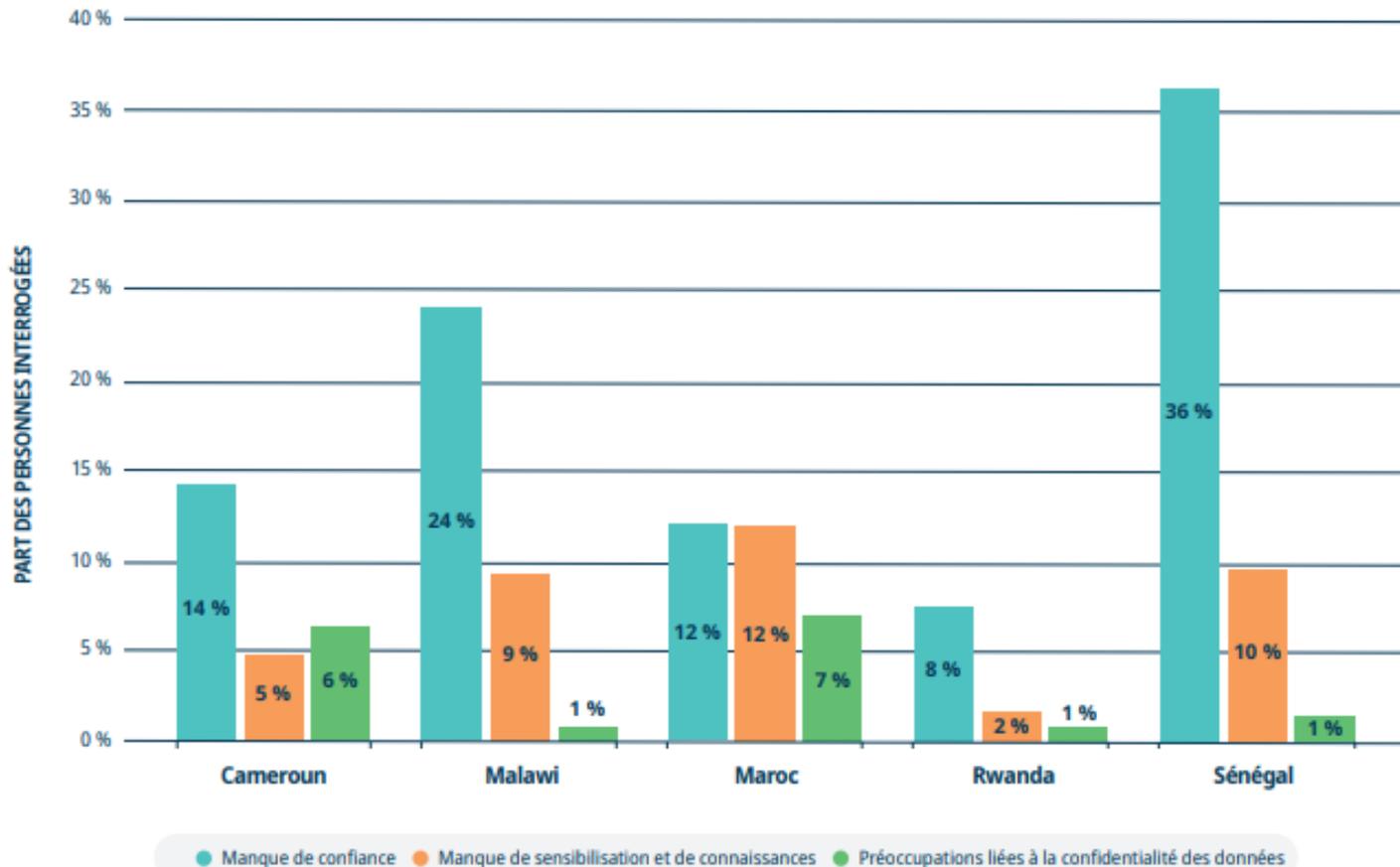
- Au Sénégal, les utilisateurs trouvent difficile de ne pas pouvoir accéder aux agents la nuit s'ils ont besoin de leurs services.
- Au Malawi, les répondants ont signalé l'absence généralisée d'agents dans les zones rurales.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation initiale :
le manque de confiance est le principal obstacle à une utilisation initiale.

Nombre total de répondants dans
l'échantillon étudié : 655

Pourcentage de répondants pour lesquels l'obstacle en question est le plus important



- Le manque de confiance est l'obstacle le plus important tous pays confondus et il est particulièrement marqué parmi les répondants au Malawi et au Sénégal.
- La confidentialité des données apparaît également comme un obstacle à l'utilisation initiale parmi les répondants du Cameroun et du Maroc, mais il ne s'agit pas là d'un obstacle significatif.
- Au Maroc et au Sénégal, les deux pays où l'utilisation des applications de paiement est la plus élevée, un obstacle important est le manque de compréhension de la manière d'utiliser ces applications et d'autres canaux de paiement numérique.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation initiale : le manque d'exposition et d'alphabétisation diminue le niveau de confiance.

Peur et méfiance

« Au début, j'avais peur de faire des erreurs en utilisant ces paiements... C'est pourquoi je les évitais. »
Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, Maroc

- La méconnaissance du fonctionnement des canaux et instruments de paiement numérique et de la manière de les utiliser peut alimenter la méfiance des non-utilisateurs.
- Le manque de confiance envers les paiements numériques pourrait être dû à l'incidence élevée de la fraude, comme c'est le cas au Cameroun.
- Dans des pays comme le Maroc, où la confiance envers un réseau social est élevée, les particuliers sont plus enclins à privilégier les interactions en face-à-face plutôt que les paiements numériques à distance.

Niveau d'alphabétisation et d'exposition

« Ce n'est pas que je n'aime pas les paiements numériques, c'est juste que je ne sais pas comment les utiliser, (...), peut-être si on me montrait comment faire. »

Femme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, non-utilisatrice, Cameroun

- Le faible niveau d'alphabétisation influe également sur la faible exposition aux paiements numériques, car les non-utilisateurs ont tendance à se méfier des paiements numériques et donc à les éviter.
- La méconnaissance de l'utilisation des paiements numériques est un obstacle dans les cas où les utilisateurs peuvent être exposés et désireux d'utiliser les paiements numériques, mais ne savent pas comment le faire.

Confidentialité des données

« Je n'aime pas le fait qu'ils puissent voir toutes mes informations d'identification personnelle lorsque j'utilise mon application [...]. »
Homme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, utilisateur, Sénégal

La confidentialité des données à caractère personnel est un sujet de préoccupation, en particulier lorsque les clients pensent que les commerçants ou les bénéficiaires des paiements peuvent accéder à trop d'informations personnelles lors d'une transaction.

Absence de cas d'utilisation

« Mon propriétaire est juste à côté de moi ; je ne vois pas la nécessité d'utiliser l'argent mobile. »
Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, Cameroun

L'utilisation des paiements numériques doit apporter une valeur claire pour un cas d'utilisation spécifique.



Le parcours qui mène à une utilisation – les catalyseurs de l'utilisation initiale : les catalyseurs de l'adoption dépendent du contexte, mais les agents et les réseaux sociaux jouent globalement un rôle majeur dans le parcours qui mène à une utilisation initiale.

Catalyseurs entre les pays

MPME

Personas clés favorisant l'adoption :

Agents

Principaux cas d'utilisation favorisant l'adoption : Réception de paiements clients

Marchés clés pour les effets de réseau* :

Cameroun

Particuliers

Amis et famille

Paiement de factures de services publics et réception d'argent de la famille

Rwanda et Sénégal

Catalyseurs spécifiques à chaque pays

CAMEROUN

- Amis et famille
- Effets de réseaux
- Promotion marketing (ventes et publicité)
- Ventes croisées de mobiles par les agents
- Demande de la part des clients

« La plupart de mes contacts sont sur {l'ORM Cameroun}, je suis donc allé sur {l'ORM Cameroun}... »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une petite entreprise, Douala

MALAWI

- Promotions marketing
- Influence de l'employeur
- Amis et famille
- Activité d'agent

« Lorsque j'ai commencé à travailler pour la société Limbe Tobacco Leaf, ils nous ont dit de nous inscrire sur {l'ORM Malawi} parce que c'est là que nous recevions nos salaires. »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une micro-entreprise, Malawi

MAROC

- Influence des amis et de la famille
- Services gratuits
- Influence de l'employeur
- Formation et campagnes de sensibilisation

« J'ai participé à une formation sur le marketing numérique et c'est à ce moment-là que j'ai commencé à utiliser des méthodes de paiement numériques... »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, agent, Maroc

RWANDA

- Politique gouvernementale sur la COVID-19
- Effets de réseaux
- Promotions marketing

« J'ai commencé à l'utiliser fréquemment pendant la pandémie de COVID, avant cela, j'utilisais l'argent liquide. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, Rwanda

SÉNÉGAL

- Effets de réseaux
- Promotions marketing
- Activité d'agent

« J'ai rencontré [...] des agents qui faisaient du porte-à-porte pour expliquer son utilisation... »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, Sénégal

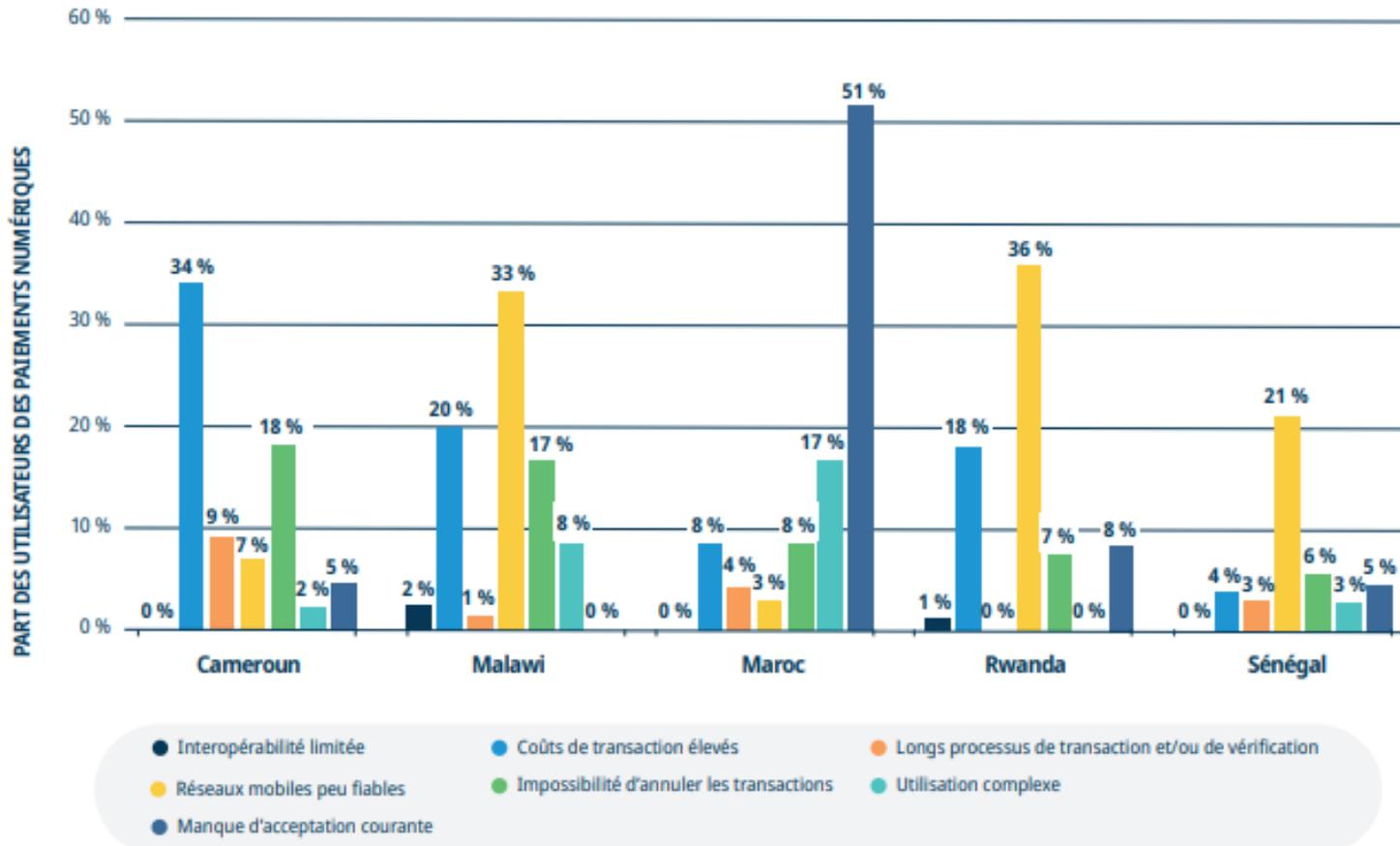
* L'effet de réseau est un phénomène par lequel un utilisateur déterminera l'utilité des produits et services de paiement numérique en fonction du nombre d'utilisateurs qui les utilisent : plus les utilisateurs d'un produit seront nombreux, plus celui-ci aura de valeur aux yeux de chaque utilisateur.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation habituelle :
 le manque de fiabilité des réseaux mobiles et les coûts de transaction sont les principaux obstacles.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 513

Pourcentage de répondants pour lesquels l'obstacle en question est le plus important



Les obstacles auxquels se heurtent les utilisateurs varient considérablement d'un pays à l'autre :

- **Cameroun** : coûts de transaction élevés et impossibilité de les annuler
- **Malawi et Rwanda** : réseaux mobiles peu fiables et coûts de transaction élevés
- **Maroc** : acceptation peu courante des paiements numériques
- **Sénégal** : réseaux mobiles peu fiables



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation habituelle : les obstacles sont spécifiques au contexte.

Réseaux mobiles peu fiables

« Le commerçant peut vous dire qu'il n'y a pas de réseau, que fait-on dans ce cas ? Eh bien, on doit attendre. » **Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, Cameroun**

« La lenteur du réseau me gêne vraiment... Passer une transaction peut prendre beaucoup trop de temps. » **Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, Rwanda**

- Au Cameroun et au Rwanda, les problèmes de réseau qui surviennent lors du passage d'une transaction avec les agents amènent les utilisateurs à se méfier des agents.
- Au Cameroun et au Sénégal, dans certains cas, il y a un long délai entre la réalisation d'une transaction et la réception du message de confirmation.
- Au Malawi, l'absence de réseau mobile fiable dans toutes les régions et chez tous les fournisseurs de services entraîne des retards et des échecs dans les transactions.

Coûts de transaction élevés

« Si un client paie par le biais d'une méthode numérique, il devra payer des frais de transaction lors du retrait, ce qui représente une perte pour mon entreprise. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisateur, Malawi

- Certaines entreprises camerounaises demandent à leurs clients de prendre en charge les frais de transaction lorsqu'ils paient par des méthodes numériques.
- Au Rwanda, les clients évitent parfois de payer par des méthodes numériques pour éviter les frais.
- Au Maroc, les frais de transaction sont considérés comme des frais que seuls les salariés peuvent payer.

Utilisation complexe

« Le suivi des transactions bancaires est compliquée, surtout lorsqu'il s'agit de payer des services publics comme les factures d'eau. »

Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, Malawi

- Au Malawi, les clients considèrent que les procédures bancaires pour des transactions simples, telles que le paiement des services publics, sont complexes.
- Certaines applications bancaires sont considérées comme difficiles à utiliser au Maroc.

Manque d'acceptation du réseau

« La plupart des {commerçants} n'aiment pas les canaux numériques, ils préfèrent l'argent liquide,... Il faut donc avoir de l'argent liquide sur soi. »

Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, non-utilisateur, Cameroun

- Certains commerçants camerounais insistent pour que les paiements soient effectués en espèces.
- Au Maroc, l'argent liquide étant l'instrument le plus répandu, les gens insistent sur les paiements en espèces, en particulier les personnes âgées.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs de l'utilisation habituelle : les amis et la famille ainsi que le paiement des services publics sont les catalyseurs de l'utilisation, tandis que les achats et les ventes de biens et de services commerciaux catalysent l'utilisation du public des entreprises.

Catalyseurs entre les pays

MPME

Personas clés favorisant l'utilisation : Fournisseurs
Principaux cas d'utilisation favorisant l'utilisation : Réception de paiements clients
Marchés clés pour les effets de réseau : Cameroun

Particuliers

Personas clés favorisant l'utilisation : Amis et famille
Principaux cas d'utilisation favorisant l'utilisation : Paiement de factures de services publics et réception d'argent de la famille
Marchés clés pour les effets de réseau : Rwanda et Sénégal

Catalyseurs spécifiques à chaque pays

CAMEROUN

- Transactions gratuites ou frais de transaction réduits
- Facilité de règlement des paiements
- Envoi de fonds longue distance

« Je n'ai aucun problème avec les paiements numériques car ils permettent de gagner du temps. Même s'ils vous demandent 500 francs pour les frais, cela ne pose pas de problème car cela permet de gagner du temps au lieu de faire la queue, d'attendre pour payer les factures, je préfère cela... »

Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, Limbe, Cameroun

MALAWI

- Rapidité et facilité des transactions
- Minimise les risques de trésorerie
- Rapide et facile d'utilisation
- Transactions gratuites ou frais de transaction réduits pour les paiements par carte

« Lorsque vous utilisez {fournisseur de carte} pour acheter des biens, c'est gratuit, il n'y a pas de frais appliqués. »

Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, Malawi

MAROC

- Planification financière personnelle simplifiée
- Sûr et facile d'utilisation
- Possibilité d'effectuer des transactions de n'importe où

« Cela me permet également de suivre mes dépenses. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Maroc

RWANDA

- Aucuns frais de transaction
- Récompenses et incitations à l'utilisation
- Accès aux prêts
- Rapidité et facilité des transactions

« Lorsque je place en dépôt mes économies sur {l'ORM rwandais}, je perçois des intérêts, je peux aussi contracter des emprunts pour mon entreprise. »

Femme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, propriétaire d'une petite entreprise, Rwanda

SÉNÉGAL

- Facilité d'envoi d'argent à distance
- Sécurité (minimise les risques de trésorerie)
- Gain de temps

« J'utilise [FSP du Sénégal] pour ne plus devoir m'inquiéter de recevoir des faux billets. »

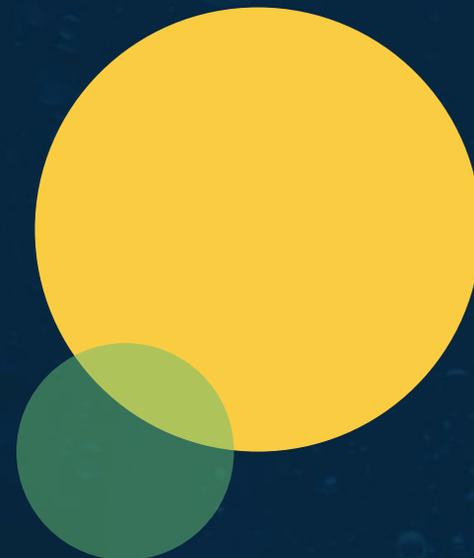
Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Sénégal





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3.2 :
PERSPECTIVES DES GROUPES
D'UTILISATEURS



Perspectives des groupes d'utilisateurs :

les différences entre les groupes d'utilisateurs sont souvent liées à la perception de l'existence ou de l'inexistence d'un cas d'utilisation solide pour les paiements numériques.



Personnes aux revenus occasionnels vs Personnes aux revenus fréquents

Sur tous les marchés, les personnes qui n'ont pas de revenu ou qui gagnent un faible revenu de manière peu fréquente ou occasionnelle ne se considèrent pas comme des utilisateurs potentiels des paiements numériques, en partie parce qu'elles pensent que **les paiements numériques sont plus adaptés aux employés qui gagnent un revenu régulier.**

« La seule chose qui peut m'encourager à utiliser ces paiements numériques est d'avoir suffisamment d'argent sur mon compte bancaire ou de recevoir un salaire mensuel d'un employeur. »

Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, non-utilisatrice, Maroc



Micro-entreprises vs petites entreprises

Les micro-entreprises qui utilisent l'argent liquide pour réaliser leurs achats et règlements sont plus susceptibles de penser que leur entreprise est **trop petite pour bénéficier des avantages** des méthodes de paiement numérique.

« Mon entreprise est trop petite pour avoir recours à ce type de méthode [numérique]. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une PME, utilisateur d'argent liquide, Malawi



Jeunes vs moins jeunes

- Les **jeunes** adoptent les paiements numériques plus que les personnes âgées, influencées en ce sens par l'innovation, l'aspiration et le désir de profiter des possibilités offertes par la téléphonie mobile et le commerce électronique. La **sécurité des transactions** est un catalyseur clé de l'utilisation chez les jeunes, tandis que le **manque de revenus et de cas d'utilisation** constitue un obstacle à l'utilisation initiale pour ce groupe.
- Les **personnes plus âgées effectuent plus de transactions** et disposent de revenus plus élevés, mais sont moins familiarisées avec les paiements numériques. Les utilisateurs de la tranche des 30 à 44 ans sont plus susceptibles d'utiliser davantage les paiements numériques, car ils ont plus de factures et de dépenses du ménage à régler. Toutefois, les personnes plus âgées peuvent être confrontées à des obstacles liés à leur littératie numérique.

« La plupart des mamans plus âgées ici ont des téléphones Android qu'elles utilisent pour WhatsApp [...] mais lorsqu'elles viennent faire des transactions, elles me demandent de l'aide. »

Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, agent, Limbe, Cameroun



Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives selon le genre : les femmes sont confrontées à des obstacles spécifiques liés au genre, dont la gravité dépend du contexte.

Catalyseurs de l'utilisation

Des catalyseurs similaires à ceux prévalant pour les hommes : la rapidité et la simplicité d'utilisation se sont révélées être des motivations essentielles pour les femmes.

« J'aime le fait que ce soit rapide, il y a des gens qui ne savent pas le faire en une seule fois, je n'ai qu'à me concentrer pour confirmer le nom du destinataire. »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une petite entreprise, Rwanda

Obstacles à l'utilisation

Constatations en matière d'obstacles propres à chaque pays

Rwanda et Malawi

Faibles niveaux d'alphabétisation

Maroc

Absence de revenus et d'indépendance financière

Cameroun

Vulnérabilité à la fraude et lenteurs du réseau

Sénégal

Violations de la confidentialité des données

Constatations générales en matière de barrières dans les différents pays

- Ceux qui effectuent le plus de transactions sont également plus enclins à utiliser les paiements numériques :
 - au **Cameroun** et au **Malawi**, les femmes sont plus susceptibles de gérer les factures et les dépenses du ménage ;
 - au **Maroc** et au **Sénégal**, les hommes sont plus susceptibles d'être responsables du règlement des dépenses du ménage.
- Les MPME dirigées par des femmes semblent rencontrer des difficultés plus fréquentes que celles dirigées par des hommes en ce qui concerne les clients faisant preuve de réticence à payer des frais de transaction lorsqu'ils effectuent des paiements par l'intermédiaire de solutions d'argent mobile.
- Au Cameroun, au Malawi et au Sénégal, les femmes sont plus susceptibles de faire appel à des agents pour effectuer des transactions pour leur compte. Cela est dû à une série de facteurs tels qu'une faible perception de leur capacité à effectuer des transactions numériques, des codes d'accès peu pratiques ou un faible niveau d'alphabétisation et d'exposition au numérique, un facteur qui est plus prononcé chez les femmes.

« Les femmes sont toujours plus vulnérables que les hommes à la fraude et aux voleurs, ils nous volent facilement [...] »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une micro-entreprise, Malawi



Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants : les entreprises adoptent les paiements numériques pour satisfaire leurs clients ou parce qu'elles ont été accompagnées par des agents.

Perspective thématique	Cameroun	Malawi	Maroc	Rwanda	Sénégal
Principal catalyseur de l'utilisation initiale	<p>Faciliter le paiement des clients</p> <p>« Si je ne propose pas de solution d'argent mobile pour régler, le client n'achète pas, il part et ne revient pas. »</p> <p>– Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, agent</p>	<p>Actions de vulgarisation des agents</p> <p>« Des agents qui sont venus ici jusqu'à mon agence. »</p> <p>– Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, agent</p>	<p>Actions de vulgarisation des agents</p> <p>« Je n'étais pas au courant de l'existence de solutions d'argent mobile, mais lorsque je me suis rendu à l'agence, l'employé l'a installé sur mon téléphone. »</p> <p>– Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Faciliter le paiement des clients</p> <p>« Il s'agissait du premier fournisseur de services et beaucoup de mes clients utilisent {fournisseur 1}. »</p> <p>– Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Actions de vulgarisation des agents</p> <p>« Les agents sont venus dans mon magasin... et m'ont convaincu de m'inscrire. »</p> <p>– Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, propriétaire d'une petite entreprise</p>
Principaux catalyseurs de l'utilisation habituelle	<p>Revenus supplémentaires provenant des frais de transaction payés par les clients</p> <p>« Lorsque 3 ou 4 clients m'envoient de l'argent par le biais de paiements numériques, je me retrouve avec un excédent en fin de journée. »</p> <p>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>	<p>Traçabilité des transactions</p> <p>« Le fournisseur m'aide à conserver des dossiers pour référence future. »</p> <p>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Traçabilité des transactions, des bonus et des récompenses</p> <p>« La réduction de 10 % sur la facture du fournisseur m'a encouragé à les utiliser. »</p> <p>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>	<p>Bonus et récompenses, accès aux produits d'épargne et de crédit</p> <p>« [...] Avec les économies que je réalise sur la facture du fournisseur, je perçois des intérêts au bout de deux semaines, en fonction du solde de mon compte. »</p> <p>Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Paiement anticipé de biens et de services</p> <p>« En ce moment, j'ai avec moi des marchandises payées d'avance que je dois livrer en novembre, tout cela est une question de confiance. »</p> <p>Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>
Principal obstacle	<p>Fraude</p> <p>« Lorsque j'avais mon argent dans mon téléphone, des escrocs m'appelaient et me disaient de confirmer mon code, puis de retirer tout mon argent, c'est pourquoi j'aime que mon argent soit dans mon porte-monnaie. »</p> <p>Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Manque de confiance</p> <p>« Nous ne parvenons pas toujours à conclure une affaire avec certaines personnes parce que lorsque vous leur dites que vous allez payer en argent mobile, elles refusent toujours. Elles prétendent que nous voulons les piéger, que nous voulons prendre leurs biens gratuitement. »</p> <p>Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Manque de familiarité</p> <p>« Je n'utilise pas les paiements numériques parce que je n'ai vu personne les utiliser ; il est donc préférable d'avoir de l'argent liquide sur soi. »</p> <p>Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</p>	<p>Réseaux mobiles peu fiables</p> <p>« La technologie ne fonctionne pas ; lorsque les clients veulent me payer, les réseaux ne fonctionnent pas. »</p> <p>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<p>Horaires d'ouverture limités des agents</p> <p>« Si je transfère mon argent sur {solution d'argent mobile}, si j'en ai besoin la nuit, je ne peux pas accéder à mes fonds. »</p> <p>Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>



Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des agents :

l'activité d'agent nécessite d'importantes sommes en liquide de la part des commerçants et est assortie à la fois de risques et d'avantages.

Parcours qui mène à une utilisation habituelle

- Amis et famille
- Récompenses et avantages
- Recrutement pour l'ORM

« J'ai voulu travailler avec eux parce que j'aimais la façon dont les gens échangeaient de l'argent. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans. Agent, Rwanda

Bénéfices

- Recettes supplémentaires provenant des commissions
- Circulation des fonds pour les besoins de l'entreprise
- Accès à Internet
- Capacité à subvenir aux besoins de la famille
- De bonnes perspectives commerciales

« Cette activité me permet de générer des revenus en parallèle de ma petite entreprise de vente de cosmétiques et d'accessoires pour téléphone. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, agent, Sénégal

Obstacles

- Manque de capitaux
- Manipulation d'espèces
- Concurrence

« Être prestation d'une solution d'argent mobile est une activité qui nécessite des fonds [...] Quand on n'a pas de capital, on perd son temps [...] Ce qui nous tue le plus, c'est le manque de capital. »

Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, agent, Cameroun

Risques

- Fausse monnaie
- Vol et braquages
- Fraude
- Incapacité à résoudre certaines plaintes de clients

« Lorsque le gouvernement introduit un nouveau billet de banque, je m'assure toujours d'en étudier les caractéristiques de sécurité. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, agent, Malawi

Mécanismes d'adaptation

- Grands livres pour enregistrer les transactions
- Captures d'écran des transactions
- Vérification du nom et de l'identité
- Fermeture des magasins plus tôt

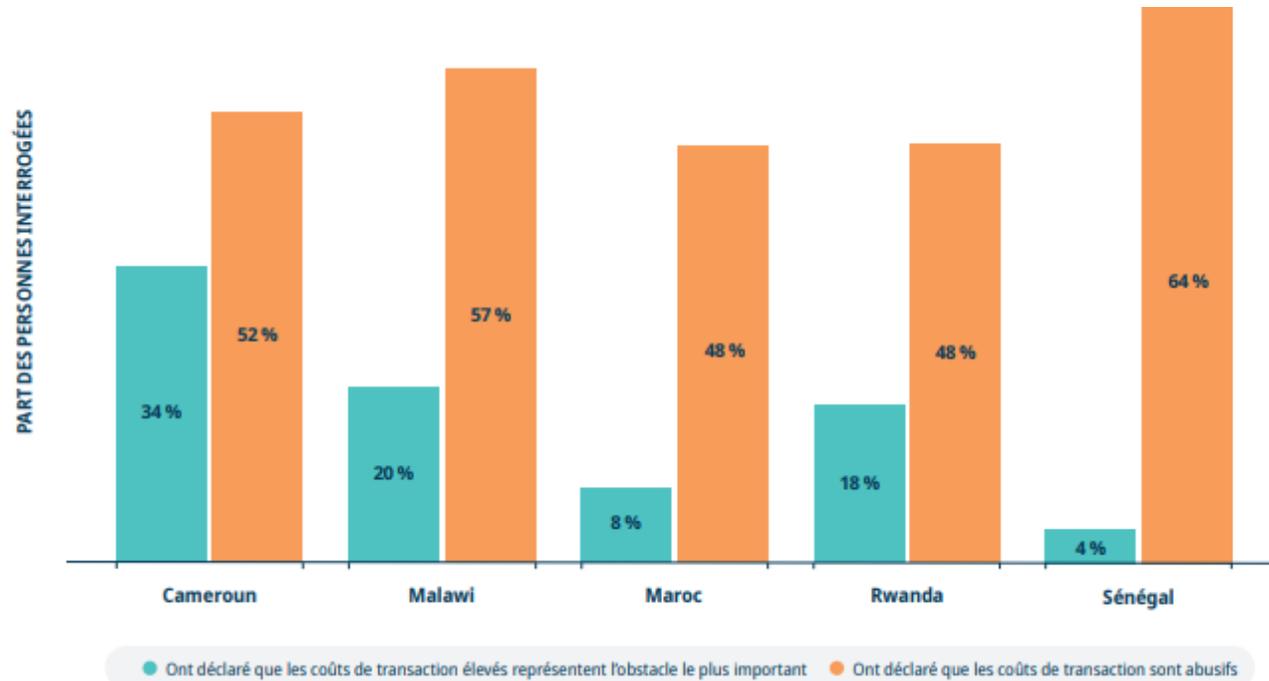
« Je ferme mon entreprise plus tôt pour éviter les vols. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, agent, Sénégal



Gros plan sur certains obstacles – coûts de transaction : les coûts de transaction sont perçus comme élevés dans tous les pays, mais ne sont pas considérés comme un obstacle majeur au Sénégal et au Maroc.

Part des répondants ayant fait face à cet obstacle



« Vous sortez pour aller manger le plat qui coûtera peut-être 500 francs, vous voulez payer, quitte à payer avec le coût de transaction inclus, vous payez les 500 francs avec le coût de transaction, vous payez la moto 200 francs majoré du coût de transaction, tout ça là, vous voyez, c'est vous qui au final en ressortez perdant. »

Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise/agent, Rwanda

« Ils devraient supprimer complètement les frais... »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Malawi

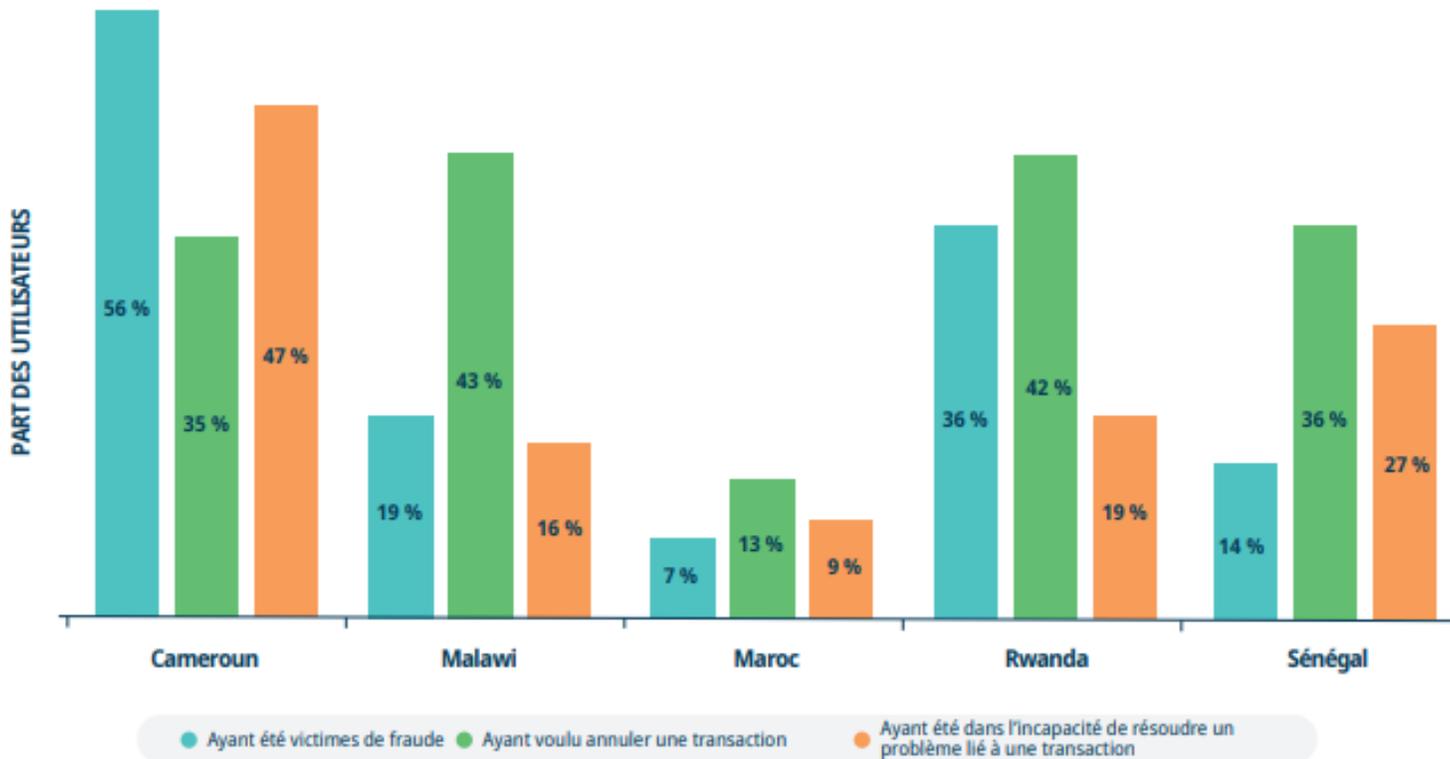
* L'indicateur d'équité des coûts de transaction reflète également les réponses des non-utilisateurs

Tous pays confondus, une forte proportion d'utilisateurs perçoit les coûts de transaction comme injustes, mais ce n'est qu'au Cameroun, au Malawi et au Rwanda que plus de 15 % des utilisateurs interrogés les considèrent comme un obstacle.

Gros plan sur la fraude et les mécanismes de recours : il y a eu différents niveaux de fraude.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques
dans l'échantillon étudié : 513

Part des répondants ayant fait face à cet obstacle



- La **fraude** semble très répandue parmi les répondants au **Cameroun** et au **Rwanda**, mais beaucoup moins au Maroc. À l'exception du Cameroun, les utilisateurs interrogés semblent largement en mesure de résoudre leurs problèmes de transaction.
- C'est au Maroc et au Sénégal que les utilisateurs interrogés ont le **moins d'expérience en matière de fraude et le moins recours aux canaux USSD**.



Gros plan sur la fraude et les mécanismes de recours – expériences de fraude : les appels téléphoniques suspects constituent la principale expérience de fraude.

Cameroun

Expérience

- Messages et appels suspects informant les clients d'avantages alléchants qui leur sont réservés, et lorsqu'ils répondent, leur argent est volé.
- Braquage et violence parfois lors des transactions avec les agents.

Mécanismes d'adaptation

- Vigilance lors des transactions.
- Interrompre les paiements numériques.
- Les agents retirent les fonds une fois la transaction de paiement numérique aboutie afin d'éviter de laisser de l'argent dans leur portefeuille mobile.

« On n'ose pas laisser de grosses sommes d'argent sur nos comptes. »

Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, personne avec un revenu fréquent

Malawi

Expérience

Des escrocs fournissent de faux billets de banque aux agents.

Mécanisme d'adaptation

Les agents examinent minutieusement les nouvelles caractéristiques des billets de banque.

« Chaque fois que le gouvernement introduit un nouveau billet de banque, je dois étudier toutes les caractéristiques de sécurité afin d'être en mesure de différencier le billet original du faux. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, agent

Maroc

Expérience

- Vol de portefeuilles contenant souvent les cartes de crédit des clients.
- Vol aux guichets automatiques bancaires (« GAB »).
- Messages suspects provenant de contacts inconnus.

Mécanisme d'adaptation : les clients renoncent à utiliser les paiements numériques.

« Ils ont placé un autocollant à l'endroit prévu pour insérer les cartes de crédit. Après une transaction, la carte reste collée et n'est pas restituée. Les escrocs viennent alors retirer la carte et l'argent. »

Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur,

« J'ai peur d'avoir un problème {fraude}, c'est pourquoi je n'étais pas très enthousiaste à l'idée d'utiliser l'application. »

Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, personne avec un revenu fréquent

Rwanda

Expérience

Appels téléphoniques suspects provenant de contacts inconnus.

Mécanisme d'adaptation

Éviter de partager les mots de passe personnels avec d'autres personnes.

« Des escrocs peuvent utiliser la fraude numérique pour vous piéger et vous faire envoyer de l'argent à un mauvais numéro. »

Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, propriétaire d'une petite entreprise

Sénégal

Expérience

Appels suspects de personnes se faisant passer pour des agents d'ORM et demandant aux clients de communiquer leurs mots de passe.

Mécanisme d'adaptation

Les clients préfèrent que le solde de leur portefeuille d'argent mobile soit peu élevé.

« Quelqu'un vous appelle, vous dit qu'il travaille chez {ORM du Sénégal} et qu'il a besoin de votre code d'accès. Des histoires de fraude comme celle-là, on en entend tout le temps à la radio. »

Femme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, propriétaire d'une petite entreprise

Gros plan sur la fraude et les mécanismes de recours – expériences de recours : le besoin de mécanismes de recours et leur qualité varient d'un pays à l'autre.

Cameroun

Motif de recours : perte de fonds suite à une fraude

Mécanisme : aucun

Délai de traitement : N/A

Expérience insatisfaisante

Résultat : non résolu/non signalé

Sénégal

Motif de recours : annulation du paiement en raison d'erreurs de transaction

Mécanisme : à l'initiative de l'utilisateur ou du centre d'appel de l'ORM

Délai de traitement : instantané avec certains fournisseurs, sinon 24 heures

Expérience : satisfaisante

Résultat : remboursements (ou pertes pour le commerçant)

Malawi

Motif de recours : interruptions de transaction pour cause de dépassement du temps imparti pour passer la transaction liées aux lenteurs du réseau, entraînant le non-aboutissement des transactions

Mécanisme : contacter l'agent ou l'ORM

Délai de traitement : de 24 à 72 heures

Expérience : insatisfaisante

Résultat : risque de ne pas récupérer la totalité des fonds

Rwanda

Motif de recours : absence de confirmation de la transaction en raison d'un retard sur le réseau

Mécanisme : contacter le centre d'appel ou l'agent de l'ORM

Délai de traitement : de 24 heures à 1 mois

Expérience assez satisfaisante

Résultat : délai de remboursement trop long

Maroc

Motif de recours : perte de fonds suite à une fraude

Mécanisme : à l'initiative de l'utilisateur ou de la banque

Délai de traitement : instantané

Expérience satisfaisante

Résultat : problèmes résolus

Différences entre les groupes d'utilisateurs au Sénégal utilisant le mécanisme de recours d'un prestataire de services de paiement

Les **utilisateurs particuliers** peuvent eux-mêmes engager un recours pour annuler les erreurs de transaction sur l'application.

Les **commerçants** qui utilisent l'application ne peuvent pas faire opposition aux paiements qu'ils ont reçus via celle-ci, même s'il s'agit de paiements légitimes.



Gros plan sur certains obstacles – expériences en matière de service clientèle : faibles niveaux d’engagement vis-à-vis des conditions générales et différences évidentes entre les pays en ce qui concerne l’accessibilité des services clientèle.

Sensibilisation

- En règle générale, tous les utilisateurs, indépendamment du marché, ont connaissance de l’existence des conditions générales.
- Par rapport aux autres marchés, les utilisateurs au Maroc et au Rwanda sont plus susceptibles de ne pas avoir connaissance des conditions générales.

Attitudes

En règle générale, la plupart des utilisateurs, indépendamment du marché, ignorent les conditions générales. Les conditions générales sont considérées comme une « perte de temps ».

- Certains utilisateurs acceptent les conditions générales pour accéder au service.

Engagement : les utilisateurs assidus considèrent que les textes en petits caractères et les phrases longues constituent un obstacle, en particulier au Maroc.

Accessibilité et connaissance des conditions générales et attitudes à leur égard

Quels sont les problèmes qui poussent les clients à demander de l’aide ?

Principaux problèmes des clients demandant le concours de l’assistance clientèle :

- Erreurs de transaction.
- Vérification de la transaction.
- Signalement des fraudes.
- Frais de transaction peu clairs.

Sénégal et Maroc

- Facilement accessible directement par l’intermédiaire du fournisseur.
- Résolution instantanée.

Rwanda et Malawi

- Souvent accessible par l’intermédiaire d’un agent en premier lieu.
- L’agent peut renvoyer les utilisateurs vers le centre d’appel ou le bureau de l’ORM.
- La résolution peut prendre entre 24 et 72 heures.

Cameroun :

- Le service clientèle le moins accessible.
- Les agents ne sont pas en mesure ou enclins à apporter de l’aide.
- Les utilisateurs sont obligés de se rendre en personne au bureau de l’ORM.
- Il se peut que le problème ne soit jamais résolu.

Expérience en matière de service clientèle



Retour des clients sur la manière dont les paiements numériques pourraient être améliorés

Cameroun

- Éliminer la fraude
- Réduire les frais de transaction
- Améliorer l'accès au support client

« Réduire les frais (...), c'est ce que la plupart des clients réclament. »

Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, Cameroun

Malawi

- Réduire les frais de transaction
- Améliorer l'accès aux agents, notamment en zones rurales
- Améliorer la fiabilité du réseau

« Améliorer le réseau,... il est parfois impossible d'acheter de la nourriture alors que vous avez de l'argent sur votre téléphone, mais vous ne pouvez pas le retirer en raison de l'instabilité du réseau. »

Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Malawi

Maroc

- Sensibiliser le public à l'usage et aux avantages
- Augmenter les incitatifs, récompenses et remises en contrepartie de l'utilisation
- Augmenter le nombre de personnels dédiés au support client

« L'aspect positif de l'utilisation des réseaux numériques doit être clarifié. »

Homme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, utilisateur, Maroc

Rwanda

- Étendre l'accès au service client et à l'assistance
- Aider les gens à acquérir des appareils portatifs
- Augmenter le nombre de points de vente utilisant des identifiants de commerçants

« Il faut vraiment qu'ils répondent à la demande d'un meilleur service clientèle. »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, Rwanda

Sénégal

- Introduire le wolof comme langue d'usage
- Simplifier l'utilisation des codes de paiement pour les transactions clients
- Sensibiliser le public aux avantages liés à l'utilisation

« À mon avis, avec les nouvelles technologies, il devrait être possible de me dire quand je fais une erreur et que je saisis un mauvais numéro. »

Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, Sénégal





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 4

SYNTHÈSE ET CONCLUSION



Résumé des conclusions de l'étude de marché : paysage et comportement d'utilisation

		Pays à l'utilisation émergente				Pays à l'utilisation naissante
		Cameroun	Malawi	Rwanda	Sénégal	Maroc
Paysage	Caractéristique unique du paysage	Les préférences en matière de fournisseur varient selon les régions.	Volumes de transactions élevés.	Les politiques gouvernementales promeuvent l'utilisation des paiements numériques.	Un acteur domine l'univers des applications de paiements.	Écosystème de SFN reposant sur des applications
	SPI	Pas de SPI	Pas de SPI	SPI multisectoriel	Pas de SPI	SPI multisectoriel
Comportement d'utilisation	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l' année passée [Global Findex, 2021]	50 %	40 %	39 % (données de 2017)*	53 %	30 %
	Part des utilisateurs de paiements numériques utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine [transactions assistées comprises]	80 %	67 %	93 %	94 %	14 %
	Principaux fournisseurs de services de paiement utilisés	MTN et Orange Money	Airtel Money, TNM, NBS bank	MTN, Equity Bank Rwanda, Airtel Money, Bank of Kigali	Wave, Orange Money, Free Money	CIH bank, Wafacash, Cash Plus
	Principaux canaux de paiement utilisés	Agents de services d'argent mobile	USSD	USSD	Application mobile	Application mobile
	Principales différences entre groupes d'utilisateurs sur la base d'une utilisation au moins hebdomadaire [ampleur de l'écart en points de pourcentage]	Propriétaires de MPME plus âgés > plus jeunes propriétaires de MPME [17 pp]	Petites entreprises > micro-entreprises [32 pp]	Petites entreprises > micro-entreprises [9 pp]	Petites entreprises > micro-entreprises [9 pp]	MPME appartenant à un homme > MPME appartenant à une femme [18 pp]
	Cas d'utilisation généralement le plus numérisé parmi les particuliers	Envoi ou réception d'argent	Paiement de services gouvernementaux	Recharges télécoms	Épargne	Perception du salaire
	Cas d'utilisation généralement le plus numérisé parmi les MPME	Paiements récurrents	Frais de transport des employés/Réception de paiements clients	Frais de transport des employés	Remboursements de prêt	Réception de paiements clients

* Les données Finscope datant de 2020 montrent que 30 % des Rwandais ont utilisé les paiements numériques au cours des 12 derniers mois

Résumé des conclusions de l'étude de marché : principaux obstacles et catalyseurs

Catalyseurs de l'utilisation

Pays à l'utilisation émergente					Pays à l'utilisation naissante
Cameroun	Malawi	Rwanda	Sénégal	Maroc	
Principaux obstacles					
<ul style="list-style-type: none"> Niveau élevé de fraudes Manque de confiance Coûts de transaction élevés Manque d'accès à Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Manque d'accès à un téléphone et à Internet Réseaux mobiles peu fiables Manque de confiance Coûts de transaction élevés Manque d'accès à un agent 	<ul style="list-style-type: none"> Manque d'accès à un téléphone et à Internet Réseaux mobiles peu fiables Coûts de transaction élevés 	<ul style="list-style-type: none"> Manque d'accès à un téléphone Manque de confiance Réseaux mobiles peu fiables 	<ul style="list-style-type: none"> Manque de confiance Méconnaissance du mode d'utilisation acceptation peu courante des paiements numériques Utilisation complexe 	
Principaux catalyseurs					
<ul style="list-style-type: none"> Amis et famille Actions de vulgarisation des agents Effets de réseaux Promotions marketing Transactions gratuites ou frais de transaction réduits 	<ul style="list-style-type: none"> Actions de vulgarisation des agents Transactions longue distance Influence de l'employeur Promotions marketing Amis et famille 	<ul style="list-style-type: none"> Campagnes de sensibilisation des clients Politique gouvernementale durant la crise de la COVID-19 Accès à des services financiers supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Promotions marketing Commodité Actions de vulgarisation des agents Effets de réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> Services gratuits Sécurité Gain de temps Planification financière personnelle simplifiée 	





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 4.2 :

**IMPLICATIONS FONDAMENTALES POUR
LA CONCEPTION D'UN SPI INCLUSIF**

Implications fondamentales pour la conception d'un SPI inclusif

- **SPI versus FSP.** Les utilisateurs finaux sont dépendants des fournisseurs de services de paiement (« FSP ») pour accéder aux paiements numériques et les utiliser. Le FSP peut soit favoriser un accès et une utilisation étendus sans SPI inclusif, soit compromettre les résultats du SPI inclusif en raison d'une prestation de services inadéquate. Un FSP dominant peut favoriser l'utilisation généralisée des paiements numériques même en l'absence d'un SPI inclusif, comme c'est le cas au Cameroun, au Rwanda et au Sénégal.
- **Conditions préalables à la réussite.** Les difficultés d'accès à un téléphone et à Internet continuent de restreindre considérablement l'utilisation des paiements numériques, indépendamment du contrôle des SPI et des participants directs. L'élaboration de stratégies numériques nationales est vitale pour surmonter cet obstacle.
- **Implications sur la conception des SPI :**
 - **La confiance à l'égard des fournisseurs et l'importance des mécanismes de recours.** La confiance est un élément essentiel pour l'utilisation initiale et habituelle des paiements numériques. Les règles du système et les opérations doivent instaurer et préserver la confiance des consommateurs en leur proposant des mécanismes de recours efficaces et en en assurant leur protection. Les mécanismes de recours respectifs doivent être adaptés aux dynamiques du marché et peuvent aller de règles simplifiées à des analyses en temps réel complexes et centralisées ;
 - **Capacités et sensibilisation des consommateurs.** Afin de convertir et d'autonomiser les consommateurs, en particulier les femmes et les personnes âgées, et de démythifier les risques liés à la numérisation, des initiatives de distribution, de marketing et de formation ciblée doivent être mises en place. Des initiatives à l'échelle du secteur pourraient être adoptées à ces fins, en collaboration entre les SPI et leurs participants.
 - **Réseaux d'agents.** Les réseaux d'agents des FSP participants sont essentiels pour ouvrir l'accès aux paiements numériques aux personnes dépourvues d'appareils et/ou ne maîtrisant pas le numérique, ainsi que pour contribuer à la sensibilisation.
 - **Langue.** Afin de permettre aux consommateurs de développer leurs capacités et d'instaurer la confiance de manière adéquate, une communication en plusieurs langues est impérative.
 - **L'effet de réseau** intervient lorsque les instruments de paiement numériques sont largement acceptés. Une large palette de cas d'utilisation doit être mise en place et acceptée par l'écosystème du commerce de détail pour que l'utilisation se développe. Le paiement des fournisseurs par les MPME représente une opportunité d'expansion particulière.
 - **La fiabilité et la facilité d'utilisation** sont déterminantes, tant pour favoriser l'adoption que comme obstacle à leur utilisation. Les menus compliqués des canaux USSD, les échecs de transaction et les applications défaillantes ont été particulièrement préjudiciables à l'utilisation.
 - **Les coûts** sont perçus comme élevés dans l'ensemble des pays. Les SPI et les FSP participants qui tirent leurs revenus du volume et de l'échelle des transactions plutôt que de leurs coûts sont davantage susceptibles de favoriser l'utilisation des paiements numériques, compte tenu du segment de marché inexploité que représentent les populations financièrement exclues.





AfricaNenda est une équipe d'experts africains qui s'est engagée à révéler le potentiel des services financiers numériques pour les personnes financièrement exclues à travers le continent en accélérant la mise en place de systèmes de paiement instantanés et inclusifs. L'approche d'AfricaNenda consiste à fournir aux acteurs des secteurs public et privé l'expertise technique et la capacité de réduire les obstacles aux paiements numériques. AfricaNenda veut permettre à tous les Africains d'effectuer des transactions numériques de manière transparente et à faible coût, où qu'ils se trouvent sur le continent, d'ici à 2030.

AfricaNenda est financé par Rockefeller Philanthropy Advisors et soutenu par la Fondation Bill et Melinda.

Pour plus d'information:

AfricaNenda

13th Floor, Delta Corner Tower 2
Chiromo Road, Westlands
PO Box 13796-00800
Nairobi, Kenya

 www.africanenda.org

 info@africanenda.org

  @AfricaNenda