

# ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Cameroun



# 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





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

# PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



## Méthodologie de recherche et objectifs correspondants



### Objectifs de l'outil

#### Enquête quantitative

- Comprendre les habitudes d'utilisation des clients
- 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 à l'adoption et à l'utilisation

#### 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 utilisant l'accès, le cadre d'utilisation initiale et habituelle
- Cartographier le parcours du client

#### Enquêtes mystère

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

## Calendrier du travail sur le terrain



- **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

### Définition



#### Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels

Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citadins pauvres qui vivent au jour le jour et n'ont pas d'emploi régulier, de possibilités de revenus réguliers ou stables, en ce compris 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.



#### Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents

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.



#### Micro-entrepreneurs\*

Les commerçants et les marchands individuels comme les colporteurs, les vendeurs de fruits et légumes, les cordonniers et autres artisans.



#### Petites entreprises\*

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.

### Taille effective de l'échantillon (enquête quantitative)

32

28

16

24

81 % 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).

Dans chacun des quatre groupes, les chercheurs ont veillé à ce que les **femmes et les jeunes soient représentés de manière adéquate**.

*\* Un seuil de chiffre d'affaires mensuel propre à chaque pays a été appliqué*

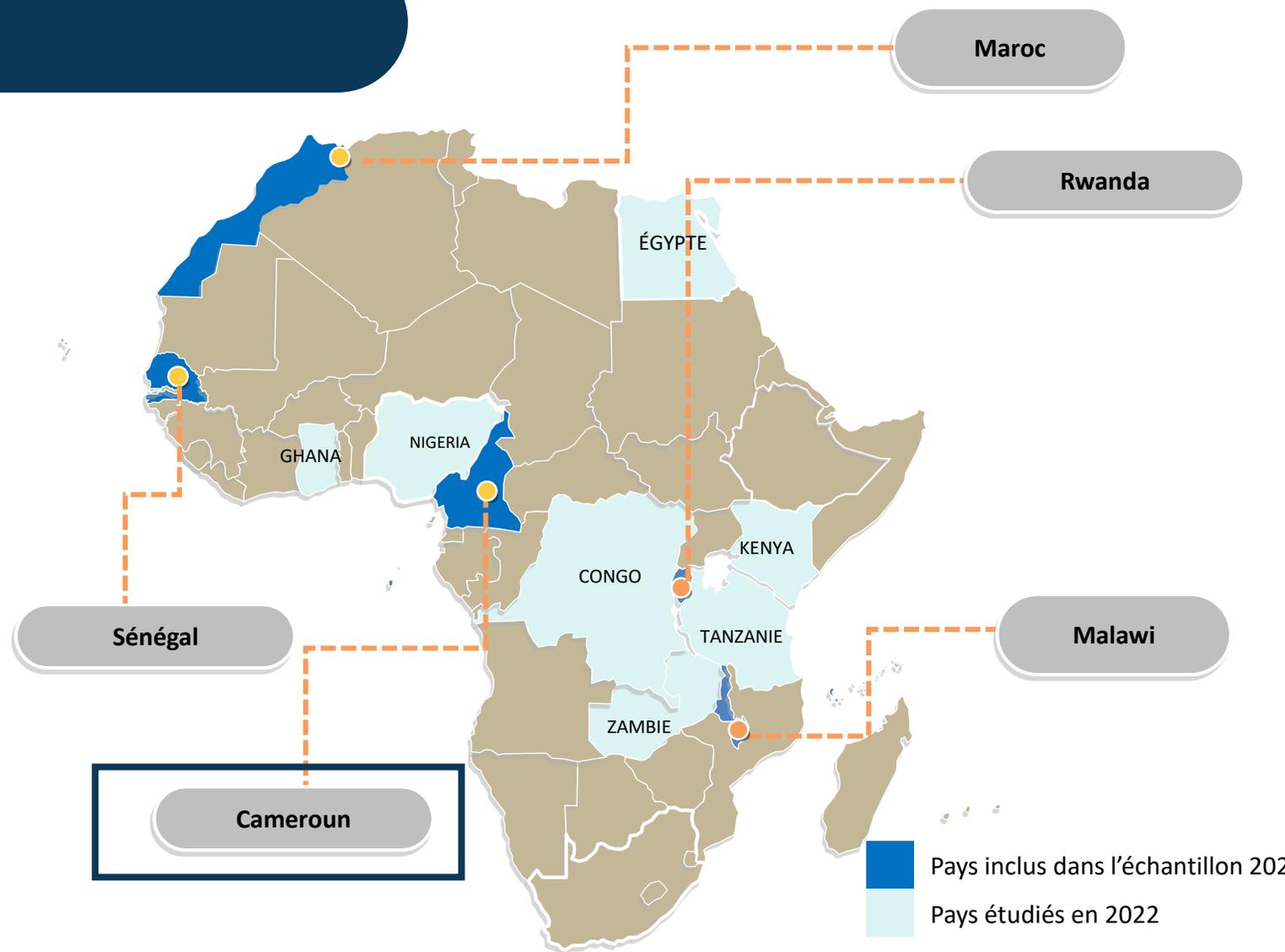
L'échantillon de l'étude se concentre sur le « **marché émergent** » qui est censé utiliser les paiements numériques et n'a donc inclus que des personnes vivant en milieu **urbain et périurbain**. L'accent a été mis sur les personnes à faible revenu ainsi que les MPME. De ce fait, l'échantillon **n'est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



## Pays étudiés en 2023 :

Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et Sénégal

- L'étude de marché 2023 a été menée dans un échantillon de cinq pays étudiés : le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal.
- Les moyennes comparatives entre les pays reposent sur ces cinq pays de l'échantillon étudiés.
- Cette étude 2023 complète les recherches conduites dans sept autres pays en 2022 selon une méthodologie similaire : Congo, Égypte, Ghana, Kenya, Nigeria, Tanzanie, Zambie.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 2**

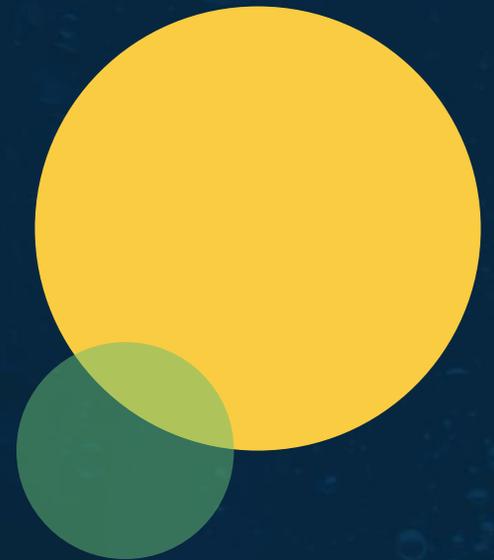
**ÉTAT DES LIEUX DE L'UTILISATION DES  
PAIEMENTS NUMÉRIQUES**





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 2.1 :**  
**ANALYSE DE L'UTILISATION DES**  
**PAIEMENTS NUMÉRIQUES**



**Utilisation des paiements numériques dans les différents pays : le Cameroun appartient à la catégorie des pays à l'utilisation émergente, puisque seulement la moitié de sa population a utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée.**

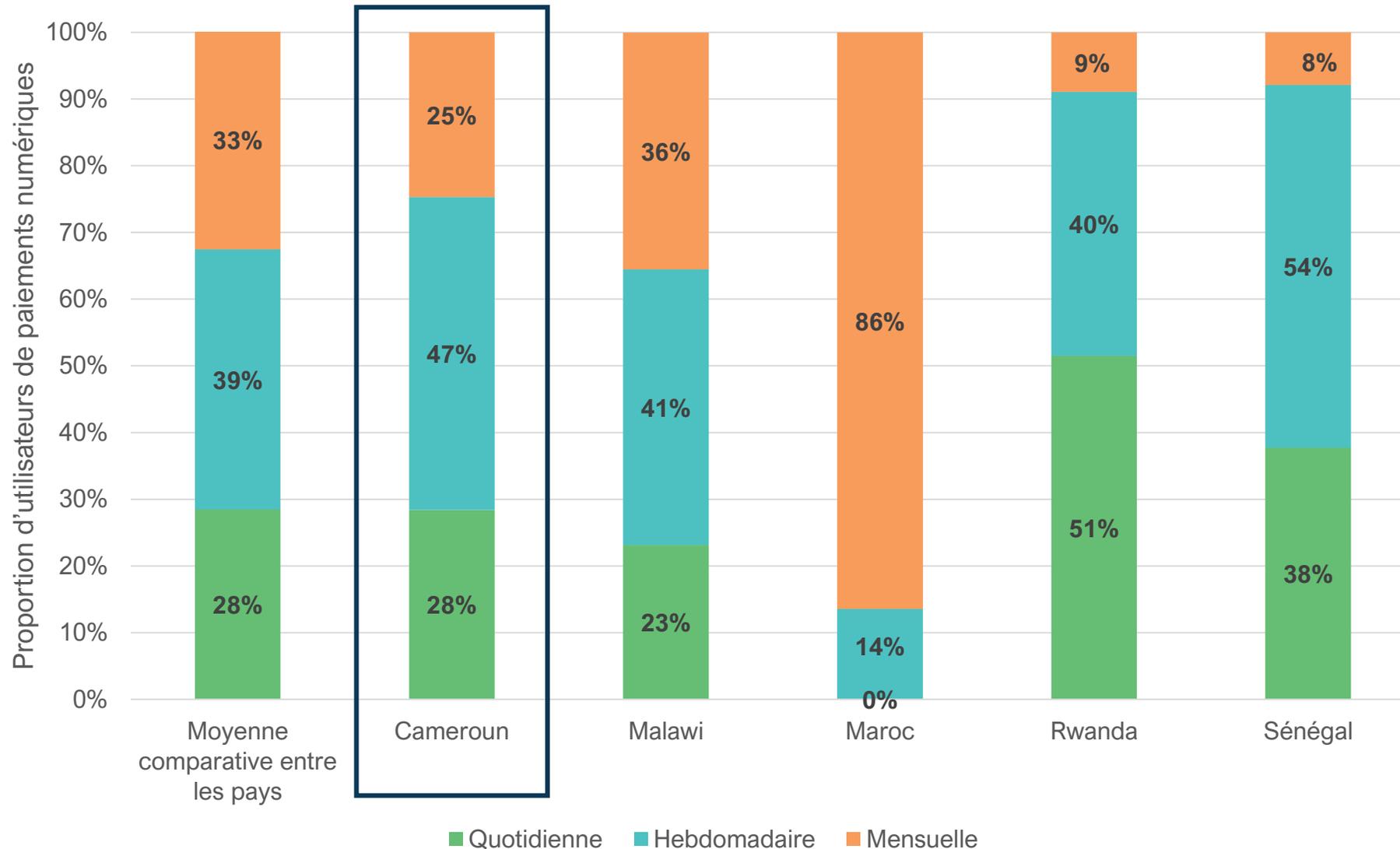
Les pays ont été classés en trois catégories : les « **Pays à l'utilisation naissante** », les « **Pays à l'utilisation émergente** » et les « **Pays à l'utilisation avancée** », sur la base des données d'utilisation du Global Findex. La plupart des pays de l'échantillon 2023 relèvent de la catégorie des pays à l'utilisation émergente.

		Groupe « Utilisation avancée »		Cameroun	Groupe « Utilisation émergente »					Groupe « Utilisation naissante »			
		Ghana	Kenya		Malawi	Nigeria	Rwanda	Sénégal	Tanzanie	Zambie	Congo	Égypte	Maroc
Proportion d'utilisateurs	Proportion de la <b>population</b> ayant utilisé les paiements numériques au cours de <b>l'année passée</b> [Global Findex 2021]	66 %	78 %	50 %	40 %	34 %	39 % <i>(données de 2017)</i>	53 %	50 %	46 %	22 % <i>(données de 2017)</i>	20 %	30 %
	Proportion de « super utilisateurs »	Proportion d' <b>utilisateurs hebdomadaires</b> parmi les <b>utilisateurs de paiements numériques</b> [transactions assistées par un agent comprises]	86 %	82 %	83 %	57 %	83 %	90 %	94 %	21 %	53 %	26 %	14 %
		MPME	90 %	82 %	76 %	77 %	75 %	98 %	94 %	45 %	64 %	28 %	24 %



## Analyse comparative entre les pays – fréquence d'utilisation des paiements numériques : la majorité des Camerounais qui utilisent les paiements numériques le font sur une base hebdomadaire.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513 (81 au Cameroun)

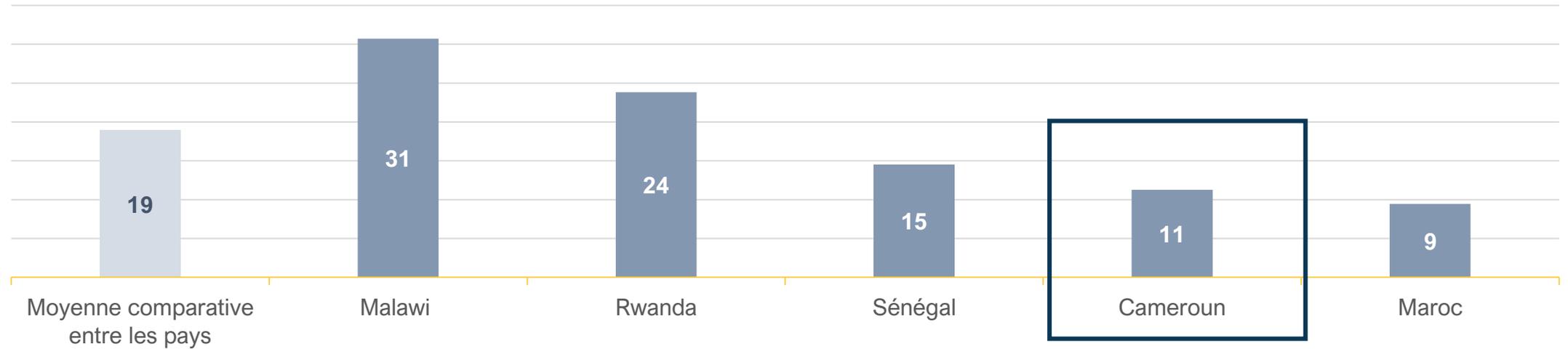


- **75 %** des utilisateurs de paiements numériques interrogés au Cameroun utilisent les paiements numériques **sur une base hebdomadaire**.
- **28 %** des utilisateurs interrogés effectuent des paiements numériques tous les jours, ce qui témoigne de leur adoption totale des services numériques dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

**Analyse comparative entre les pays – profil des transactions hebdomadaires :**  
en moyenne, le Cameroun affiche un faible volume de transactions hebdomadaires.

**Nombre total de répondants :**  
653 (100 au Cameroun)

Nombre moyen de transactions effectuées au cours de la semaine passée par l'ensemble des répondants

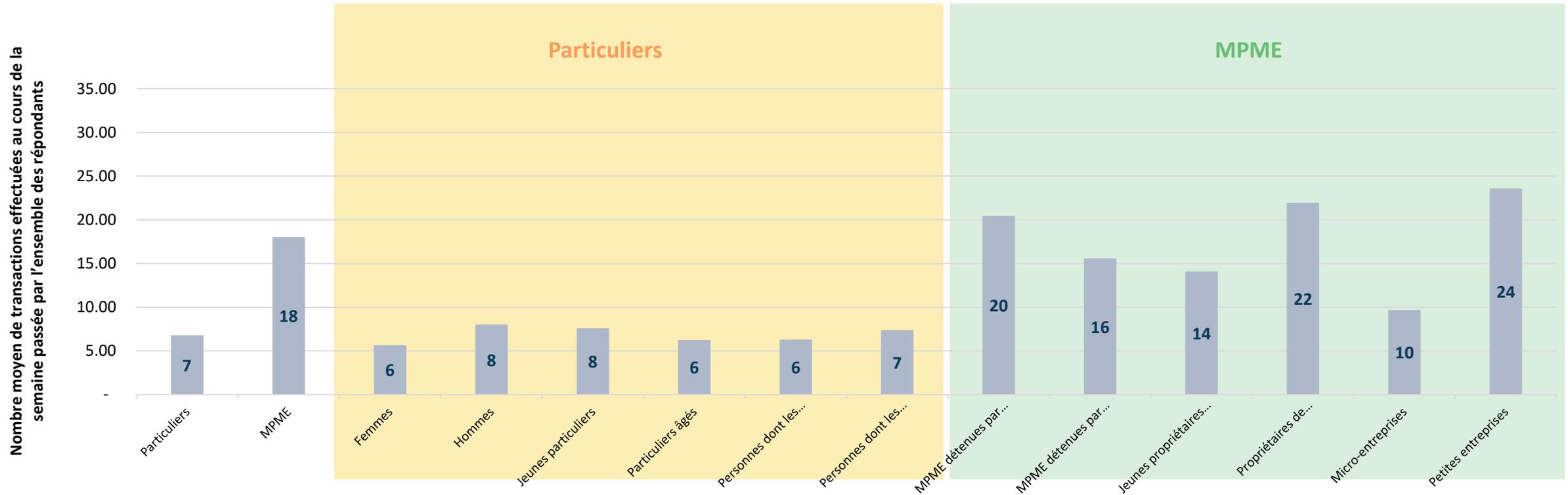


## Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires :

au Cameroun, le volume de transactions hebdomadaires déclarées par les MPME détenues par des femmes est inférieur à celui des MPME détenues par des hommes.

Nombre total de répondants :  
100

Nombre moyen de transactions hebdomadaires par groupe d'utilisateurs



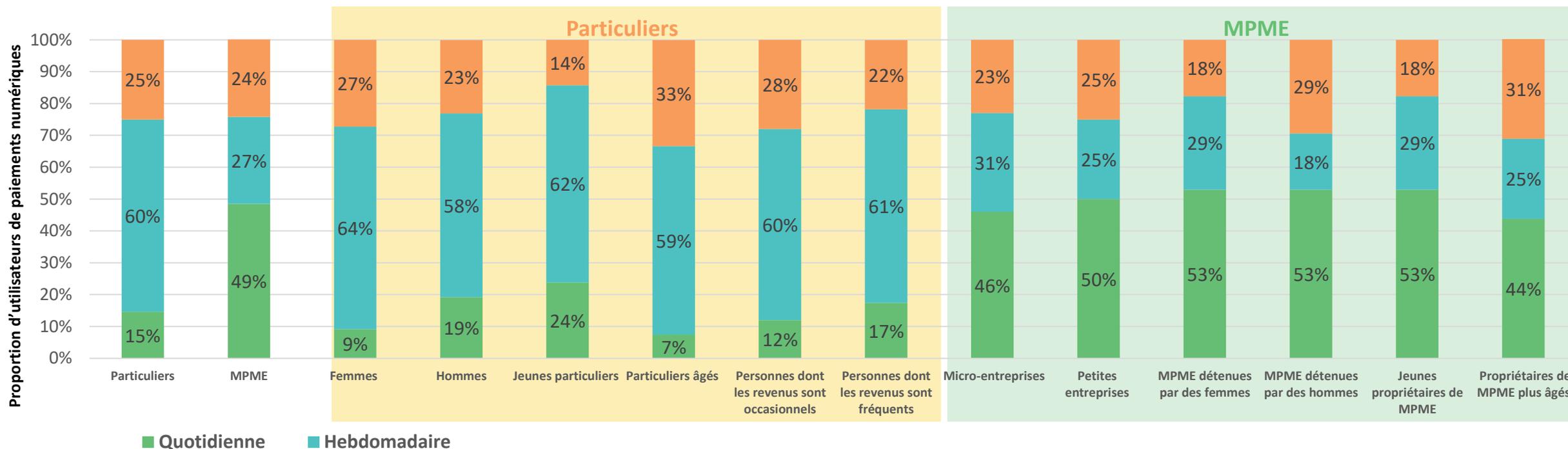
- Les MPME effectuent beaucoup plus de transactions que les particuliers au Cameroun.
- Fait intéressant, les MPME détenues par des femmes effectuent davantage de transactions que celles détenues par des hommes. C'est également le cas au Maroc.
- Le volume de transactions des propriétaires de MPME plus âgés est nettement plus élevé que celui des jeunes propriétaires de MPME.



**Analyse des groupes d'utilisateurs – fréquence d'utilisation des paiements numériques : les MPME sont les premières à utiliser les paiements numériques au quotidien et un écart entre hommes et femmes est observé.**

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 81

### Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupes d'utilisateurs



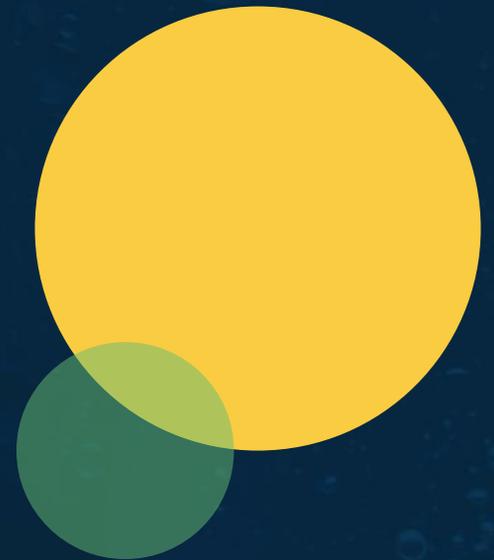
- Les MPME sont nettement plus actives en matière de paiements numériques quotidiens que les particuliers. Les MPME détenues par des femmes ont un niveau d'utilisation hebdomadaire plus élevé que les MPME détenues par des hommes et un niveau d'utilisation quotidien identique.
- Les jeunes et les chefs d'entreprise ont une utilisation quotidienne plus élevée que les personnes plus âgées.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

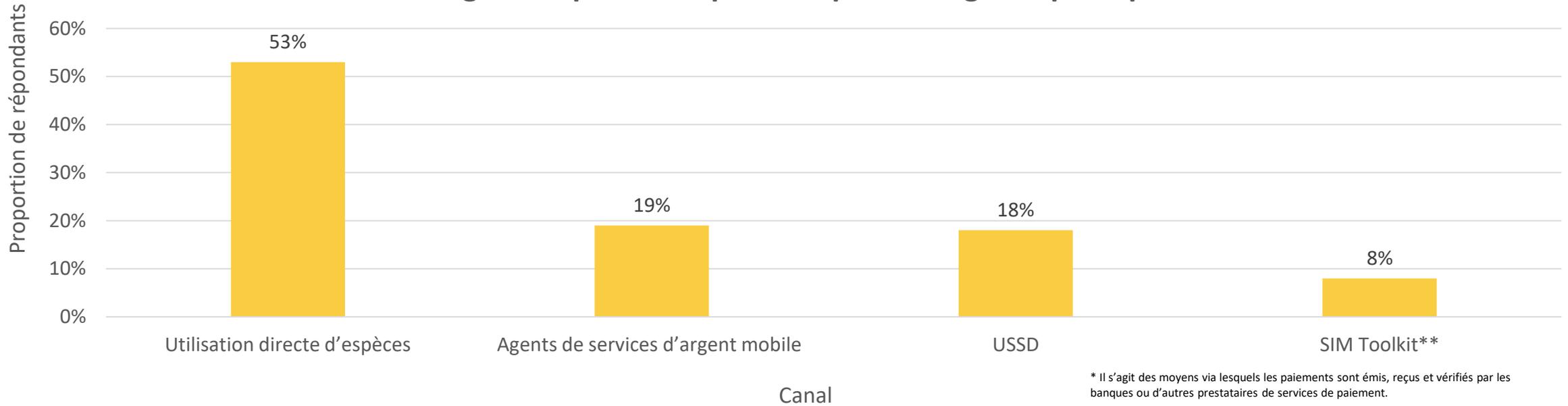
**PARTIE 2.2 :**  
**ANALYSE DES CANAUX DE PAIEMENT**



**Analyse des canaux de paiement\*** : les agents de services d'argent mobile et l'USSD sont les canaux numériques les plus utilisés au Cameroun.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 100

### Pourcentage de répondants pour lesquels il s'agit du principal canal



\* 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.

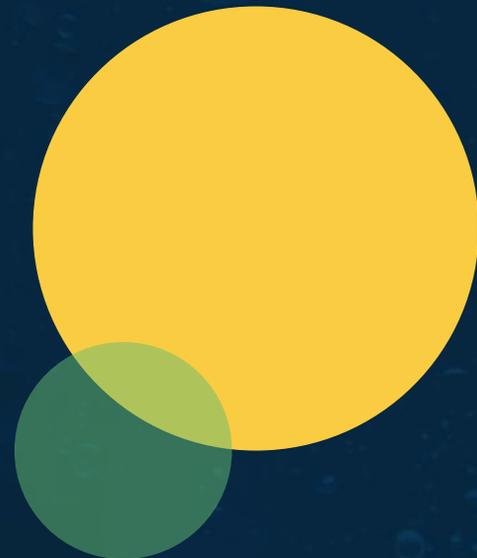
- L'argent liquide prévaut au Cameroun.
- Le Cameroun est le seul des cinq pays de l'échantillon étudiés où l'argent mobile est le principal canal numérique utilisé par les personnes interrogées. Cependant, l'USSD y joue également un rôle clé.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 2.3 :**  
**ANALYSE DES CAS D'UTILISATION**



# Analyse des cas d'utilisation : la numérisation des paiements B2B et P2B au Cameroun n'a pas encore atteint son plein potentiel.

Nombre total de répondants : 100

Les cinq cas d'utilisation de paiement les plus courants auxquels les particuliers et les MPME ont recours au moins une fois par semaine et leur niveau de numérisation respectif

		Particuliers	MPME
<b>Classement des cas d'utilisation hebdomadaires par prévalence parmi les particuliers et les MPME sondés</b> [% des transactions effectuées par la voie numérique]	1	Recharges télécoms [55 %]	Réception de paiements clients [50 %]
	2	Envoi d'argent [59 %]	Paiements fournisseurs [39 %]
	3	Épargne [50 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [100 %]*
	4	Réception d'argent [59 %]	Frais de transport du personnel [100 %]*
	5	Paiement d'articles ménagers [40 %]	Épargne des revenus d'activité [36 %]

- Les envois de fonds sont les cas d'utilisation les plus numérisés parmi les répondants particuliers, tandis que les frais de recharges télécoms pour le personnel et les frais de transport du personnel sont les plus populaires chez les MPME.
- Les paiements de faible montant, à l'instar des recharges télécoms et des frais de transport du personnel, sont les utilisations les plus prisées des MPME.
- Le potentiel de numérisation accrue des paiements des fournisseurs et des paiements des clients aux commerçants est important.

## 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

\* Taille de l'échantillon < 5 répondants

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





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 3**

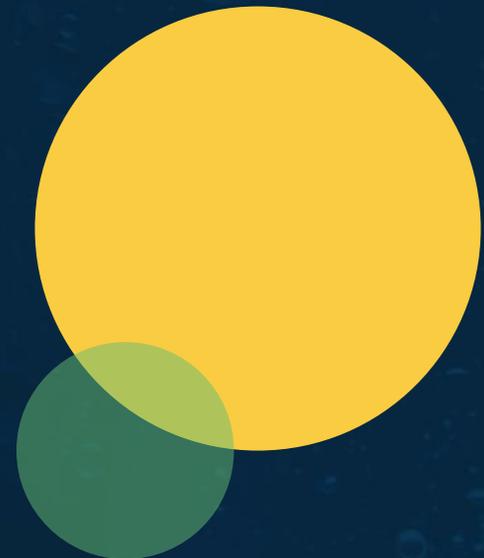
**COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES  
CLIENTS**





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 3.1 :**  
**LE PARCOURS QUI MÈNE À UNE**  
**UTILISATION HABITUELLE**



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

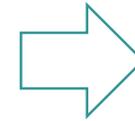
### Accès

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.

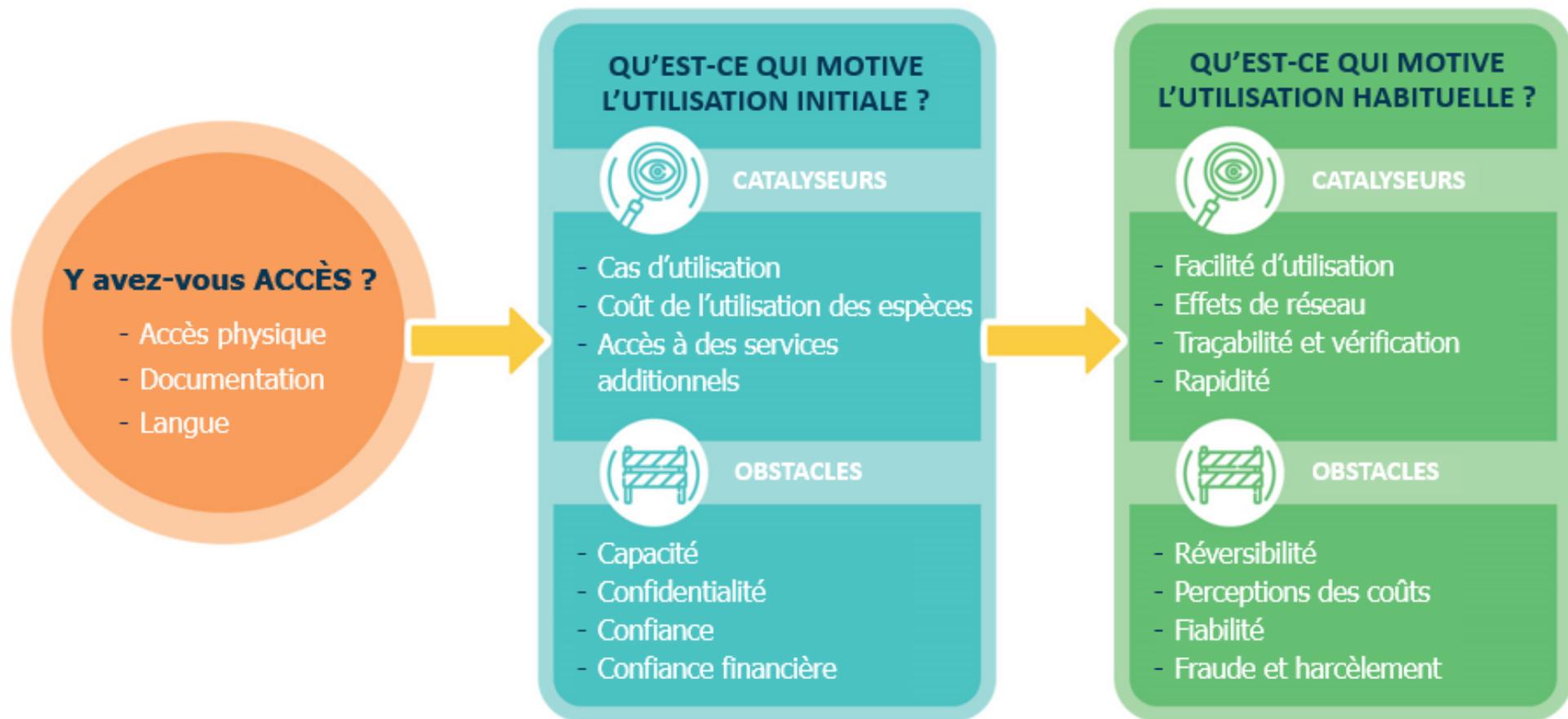


### Utilisation habituelle

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.



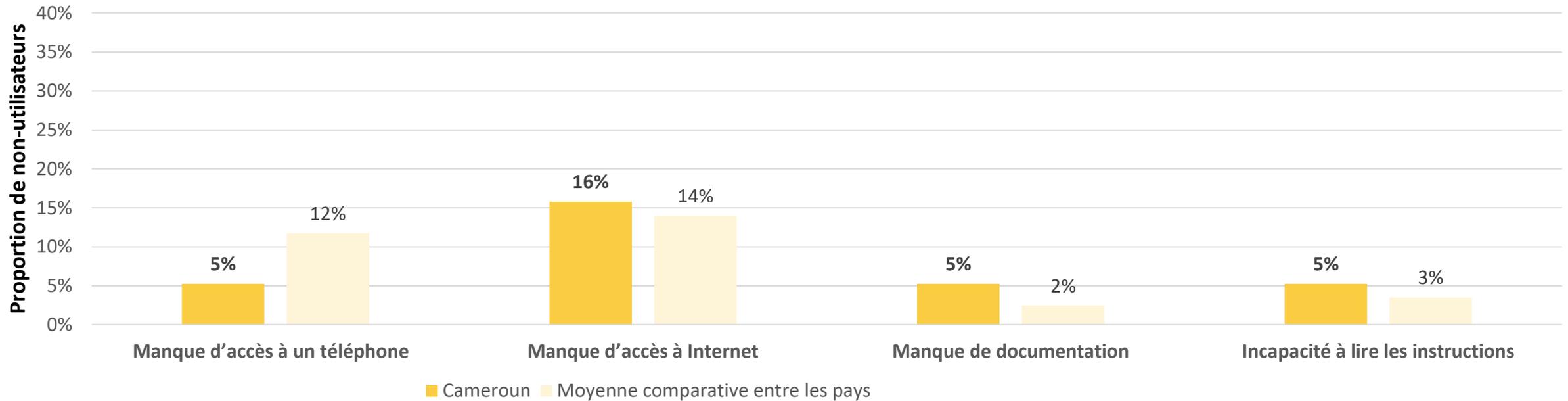
**Parcours qui mène à une utilisation régulière des paiements numériques :**  
Obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès :**  
au Sénégal, le manque d'accès à un téléphone est perçu comme le principal obstacle à l'accès.

Nombre total de non-utilisateurs : 19

Proportion de non-utilisateurs pour lesquels l'obstacle en question est le principal obstacle aux paiements numériques



- Malgré une pénétration relativement faible des smartphones au Cameroun, seuls 5 % des non-utilisateurs interrogés considèrent que le manque d'accès à un téléphone constitue le principal obstacle à l'utilisation des paiements numériques.
- L'accès à Internet est perçu comme l'obstacle le plus important.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès : l'accès aux agents est problématique dans certaines régions, tout comme les barrières linguistiques.

### Manque d'agents et difficultés d'accès aux agents

- Dans certaines régions, il n'y a que peu ou pas d'agents pour aider les utilisateurs à encaisser et à retirer leur argent. Les clients indiquent que la distance qui les sépare d'un agent pose problème, car ils doivent parfois parcourir de longues distances à pied pour en trouver un.
- En plus de l'accès inadéquat aux agents, les clients disent être rarement satisfaits de la solution que les agents ont apportée à leurs problèmes, ce qui les oblige à poursuivre leur périple pour solliciter les services d'un autre agent au bureau principal de l'ORM.

*« On m'a demandé de me rendre à l'agence {fournisseur 1} à Buea, car il n'y en avait pas à Limbe. »*

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise, Limbe*

### Manque d'accès à un téléphone

Dans certains cas, les entreprises agroalimentaires ne sont pas en mesure d'effectuer des transactions numériques, car les agriculteurs qui vendent leurs produits n'ont pas de téléphone prenant en charge ce type de transactions.

*« La plupart des agriculteurs n'ont pas de téléphone. Lorsqu'ils quittent leur exploitation pour livrer des bananes plantains, ils demandent à être payés en espèces. »*

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise, Limbe*

### Barrière linguistique

Certains utilisateurs de Limbe invoquent le fait que certains prestataires fournissent leurs services dans la langue de choix de ces derniers.

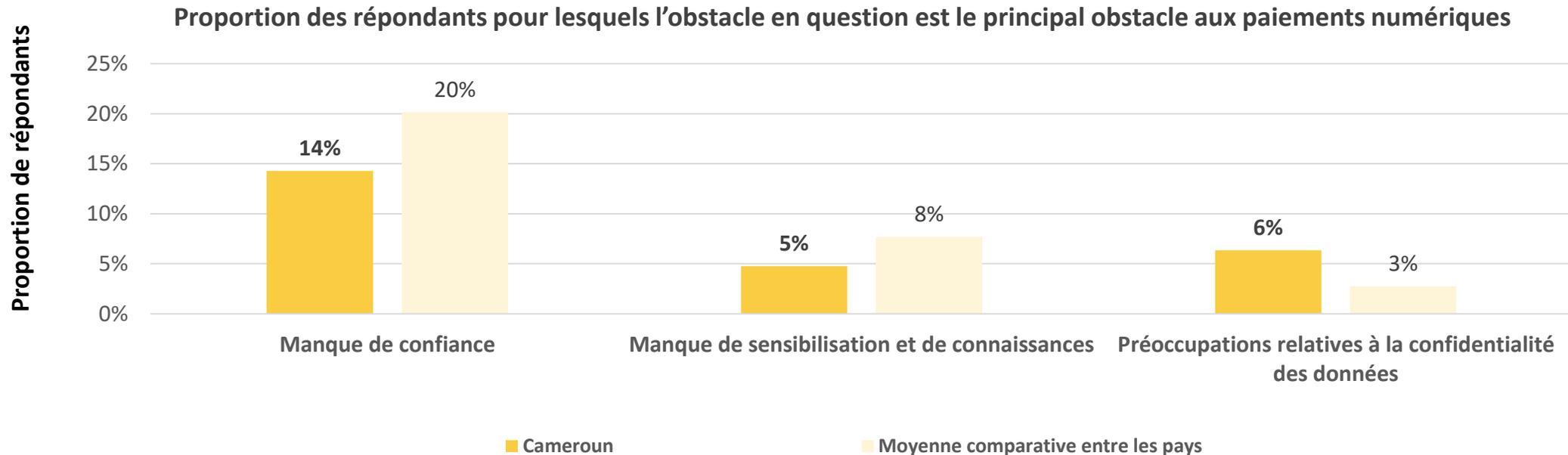
*« Je ne sais ni lire ni parler français, et les services des autres prestataires comme {fournisseur 2} sont dispensés en français, c'est pourquoi je reste chez {fournisseur 1}. »*

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



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles en matière d’adoption :**  
le manque de confiance empêche l’adoption des paiements numériques au Cameroun.

Nombre total de répondants dans  
l’échantillon étudié : 100



- Le manque de confiance est l’obstacle le plus important à l’utilisation au Cameroun, bien qu’il soit moins prononcé que dans certains autres pays.
- La confidentialité des données et le manque de compréhension de l’utilisation des paiements numériques sont également des obstacles à l’adoption.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'adoption : le manque de confiance est un obstacle majeur en raison de la prévalence des cas de fraude.

### Principaux catalyseurs

#### Besoin du cas d'utilisation

- L'adoption des paiements numériques par les utilisateurs finaux particuliers est largement influencée par leur besoin d'envoyer de l'argent sur de longues distances ou en dehors des heures d'ouverture des banques.
- L'adoption par les MPME est largement influencée par la demande des clients en matière de paiements numériques.

« Je devais payer mes frais d'inscription à l'université ; je pense que c'est ce qui m'a incitée à faire appel aux services de {fournisseur 2}. »

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

#### Effets de réseaux

- Le choix du prestataire dépend fortement du fait que l'entourage d'une personne utilise ou non le même prestataire.
- Les clients demandent à leurs MPME d'accepter les paiements numériques.

« Les clients venaient et demandaient : vous acceptez l'argent mobile ? .... Puis ils partaient et je ne les revoyais jamais. »

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Limbe*

#### Influence des amis et des parents

L'adoption des paiements numériques et le choix du prestataire de services dépendent des expériences positives que l'entourage partage avec les non-utilisateurs.

« J'ai d'abord vu des publicités à la télévision, puis ma sœur m'a dit que ce serait bien... »

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

#### Accompagnement des agents

Les agents se chargent d'initier les utilisateurs finaux aux paiements numériques.

« Lorsque j'ai eu mon premier téléphone Android et ma première carte SIM, l'agent s'est occupé de la configuration, puis je me suis inscrit. C'est ainsi que j'ai commencé à utiliser les services de {fournisseur 2}. »

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

### Principal obstacle

#### Manque de confiance

En raison des nombreux cas de fraude, les clients perdent confiance dans les paiements numériques.

« Auparavant, lorsque j'avais mon argent dans mon téléphone, des escrocs m'appelaient. C'est pourquoi je préfère garder mon argent en liquide, car personne ne peut me le voler. »

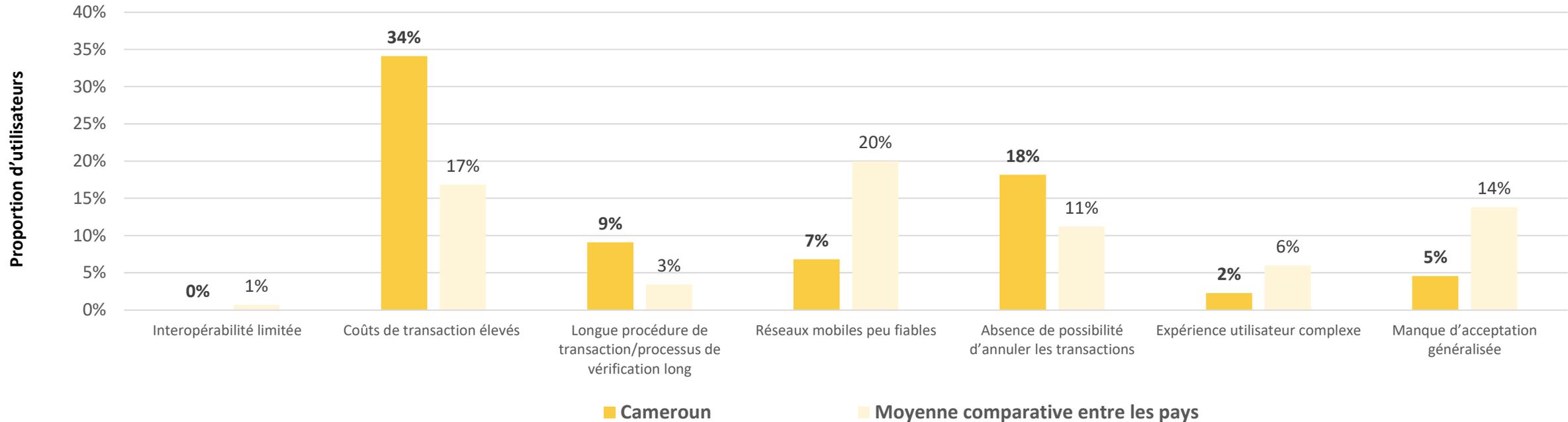
*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise*



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'utilisation :**  
les coûts de transaction constituent le principal obstacle à l'utilisation régulière/habituelle des paiements numériques.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 81

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



- Les coûts de transaction élevés constituent l'obstacle le plus important au Cameroun.
- L'impossibilité d'annuler les transactions constitue également un obstacle évident à l'utilisation.

# Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation : la commodité est un catalyseur important, tandis que la fraude agit comme un obstacle.

## Principaux catalyseurs

### Faciliter le règlement des factures de services publics

La facilité de règlement des factures de services publics stimule l'utilisation.

« Pour payer des factures comme SONAELES ou CAMWATER, l'électricité et l'eau. »  
Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, Douala

### Facilité d'utilisation et densité du réseau

L'acceptation généralisée des paiements numériques par les principaux prestataires.

« Je les utilise, parce qu'ils sont disponibles partout. »  
Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Limbe

### Revenus supplémentaires

Les petites entreprises peuvent générer des revenus supplémentaires en percevant des frais d'encaissement auprès des clients qui effectuent des paiements numériques, puis en retirant les fonds dans le cadre d'une seule transaction assortie de frais moins élevés en raison du montant plus important.

« Lorsque 3 ou 4 clients m'envoient de l'argent par le biais de paiements numériques, je me retrouve avec un excédent à la fin de la journée. »  
Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Douala

## Principaux obstacles et risques

### Fraude

En raison de la fraude, les utilisateurs préfèrent retirer leur argent une fois la transaction numérique terminée. En laissant de l'argent dans leur portefeuille d'argent mobile, ils s'exposent à des escroqueries.

« Chaque week-end, je retire tout l'argent qui se trouve sur mon compte, car j'ai toujours le sentiment que quelque chose de négatif va arriver. Les pirates informatiques posent un vrai problème. »

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

### Difficulté à corriger les erreurs

Si les utilisateurs envoient de l'argent à la mauvaise personne, ils ne peuvent pas corriger les informations.

« La seule difficulté que je rencontre, c'est lorsque j'envoie de l'argent à la mauvaise personne. »  
Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise/agent, Limbe

### Problèmes de réseau

Les utilisateurs invoquent les problèmes de réseau et les transactions qui n'aboutissent pas.

« Impossible de justifier la transaction puisque ni le client ni moi ne captions le réseau. Il faut ensuite attendre que le réseau soit rétabli pour recevoir le message. »

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

### Acceptabilité de l'argent liquide

L'argent liquide est encore largement utilisé, et les paiements numériques ne sont pas acceptés partout.

« Les paiements numériques sont davantage réservés aux supermarchés et aux grandes surfaces. »

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



## Exemple de parcours d'une transaction à partir d'une application mobile

### CAS D'UTILISATION À TITRE PROFESSIONNEL – PAIEMENT DE SERVICES

#### Catalyseur de l'utilisation

Les utilisateurs disposent d'une trace de leurs transactions

« L'avantage de l'application est que, même après avoir effectué la transaction, j'ai encore de la visibilité sur les éléments y afférents, à savoir la référence, le numéro de téléphone, le montant, etc. »



#### Obstacle à l'utilisation

En raison des lenteurs du réseau, les transactions sont mises en attente et, une fois le réseau rétabli, il faut recommencer la transaction.

« On me dit qu'une erreur est survenue. C'est probablement à cause des problèmes de réseau, et je dois revenir en arrière et recommencer la transaction. »



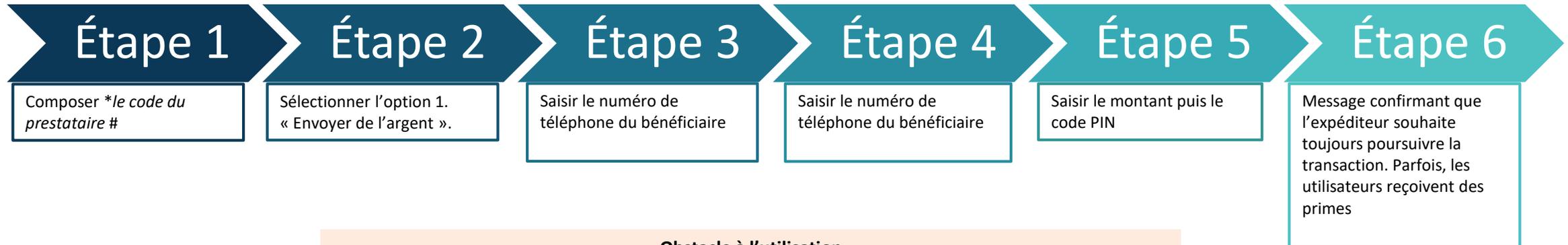
## Exemple de parcours d'une transaction USSD

### CAS D'UTILISATION À TITRE PARTICULIER – ENVOI D'ARGENT À UN AMI OU À UN PARENT

#### Catalyseur de l'utilisation

Confirmation de la transaction par message.

*« Je considère que la transaction a abouti une fois le message de confirmation reçu, mais aussi lorsque je vérifie le solde de mon compte et que je constate qu'il a diminué. »*



#### Obstacle à l'utilisation

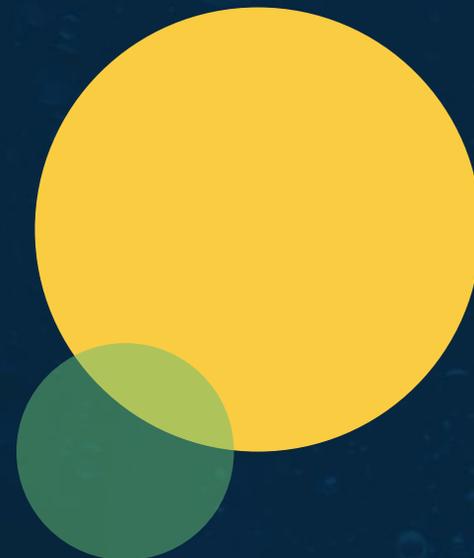
Orange Money ne fait pas apparaître la liste des contacts pour sélectionner le numéro du bénéficiaire.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 3.2 :**  
**PERSPECTIVES DES GROUPES**  
**D'UTILISATEURS**



## Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives selon le genre : les femmes se perçoivent comme plus vulnérables à la fraude et aux risques de sécurité.

### Défis en matière d'adoption

**Revenus faibles** : les femmes n'ont parfois pas assez d'argent pour justifier l'utilisation des paiements numériques.

« À mon avis, il faut avoir beaucoup d'argent pour {effectuer des transactions numériques}. »

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

**Faibles niveaux d'alphabétisation** : l'alphabétisation limitée est invoquée comme un obstacle à l'adoption, associée à certaines cultures ou religions des personnes interrogées.

« Si c'est dans le du quartier, chez Magida ou Alhaji, dans le magasin, ils ne sauront pas vraiment comment ça fonctionne. Ils sont insuffisamment formés ou disposent de trop peu d'informations à cet égard. »

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

### Défis liés à l'utilisation

**Fraude et escroqueries** : les femmes sont perçues comme plus vulnérables à la fraude.

« Tout le monde sait qu'une femme est plus vulnérable qu'un homme, c'est pourquoi ils ciblent les femmes. »

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

**Dispositifs de sécurité** : les femmes âgées ont tendance à oublier leur mot de passe ou à demander aux agents de saisir leur mot de passe personnel, qui est écrit sur un morceau de papier

« Pour ce qui est des canaux numériques, les femmes âgées sont parfois obligées de donner un téléphone à quelqu'un pour qu'il lise ou taper leur code pour elles... »

**Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, non-utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Douala**

**Préjugés sexistes** : certaines femmes se sentent plus susceptibles de commettre des erreurs de transaction.

« Lorsqu'une femme est stressée, elle n'est pas aussi vive et peut confondre les chiffres. Elle peut se tromper à cause du stress et de la précipitation, avec à la clé une transaction erronée. »

**Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent, Douala**

### Étude de cas d'une femme

#### Informations sur le répondant

- ✓ **Âge** : entre 30 et 44 ans
- ✓ **Activité** : vendeuse en ligne
- ✓ **Revenus** : personne dont les revenus sont fréquents

« Des pirates informatiques se faisant passer pour des opérateurs de réseaux mobiles m'envoient des messages m'informant que j'ai reçu de l'argent. Ils me demandent de taper mon code de sécurité, et je sais qu'ils veulent me voler de l'argent. Récemment, j'ai reçu un message de ce type, et j'ai immédiatement appelé le service à la clientèle, qui m'a indiqué qu'il s'agissait d'un message provenant d'un escroc. Je n'ai donc pas saisi mon code de sécurité.

En règle générale, je retire mon argent tous les week-ends, car j'ai peur qu'il me soit volé. J'ai entendu parler de nombreux cas de **femmes qui se sont fait voler leur argent, et les pirates savent que leur cible est une femme.**

Nous sommes **plus vulnérables que les hommes [...]**. D'autres [escrocs] appellent même pour vous persuader d'envoyer de l'argent en disant que votre mère est malade et à l'hôpital et, faisant preuve d'empathie, vous envoyez de l'argent sans réfléchir. »

Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants – enseignements tirés de la pratique : les clients incitent les commerçants à utiliser les paiements numériques.

<b>Principal catalyseur de l'adoption</b>	Faciliter le paiement des clients	<p>« Si je ne propose pas de solution d'argent mobile, le client n'achète pas, il part et ne revient pas. »</p> <p><b>Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, Douala</b></p>
<b>Principal catalyseur de l'utilisation</b>	Revenus supplémentaires provenant des frais d'encaissement payés par les clients	<p>« Lorsque 3 ou 4 clients m'envoient de l'argent par le biais de paiements numériques, je me retrouve avec un excédent à la fin de la journée. »</p> <p><b>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</b></p>
<b>Principal obstacle</b>	Prévalence et risque de fraude	<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><b>Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</b></p>

Étude de cas d'un commerçant

Informations sur le répondant

- ✓ **Sexe** : homme
- ✓ **Âge** : entre 30 et 44 ans
- ✓ **Activité** : propriétaire d'une micro-entreprise

« Je crois que c'était en 2015 ; **mes clients m'ont initié aux paiements numériques.** Ils m'ont donné l'envie de les adopter. »

Il arrive qu'un client vienne et dise: " J'ai pris des produits d'une valeur de 2 000 francs CFA, mais je n'ai pas d'argent liquide sur moi. Je vous enverrai l'argent, plus les frais." Lorsque 3 ou 4 clients m'envoient de l'argent et payent des frais, **je me retrouve avec un excédent à la fin de la journée.**

Autre facteur : un jour, un **voisin a été agressé alors qu'il revenait** de déplacement et a perdu une bonne somme d'argent. Il avait environ 250 000 francs CFA sur lui, qui lui ont été volés. Un autre voisin s'est alors exclamé : « Mais pourquoi n'avez-vous pas utilisé les paiements numériques pour envoyer l'argent ? Vous n'auriez pas vécu cette situation fâcheuse si vous aviez utilisé des moyens électroniques. Vous n'auriez perdu que votre carte d'identité, mais pas votre argent ". »



## Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des agents – enseignements tirés de la pratique : au Cameroun, les agents sont considérés comme des intermédiaires de transaction.

### Avantages pour l'entreprise

**Source de revenus additionnelle** : les commissions des agents constituent une source de revenus additionnelle par rapport à leur activité principale.

« Lorsque les clients ne viennent pas pour ma petite entreprise personnelle, ils viennent au moins pour effectuer un virement... Même les 100 ou 200 francs CFA que je pourrais gagner sur cette opération... ça reste un bénéfice. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise/agent, Douala**

**Circulation des fonds** : les fonds utilisés pour l'activité d'agent et les commissions perçues sont facilement accessibles et peuvent être utilisés pour d'autres activités de l'entreprise.

« Une fois l'argent encaissé, il est toujours possible de le retirer, de le retourner... et de gagner une commission. »

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

### Défis et risques

**Sécurité personnelle** : les gens considèrent que les agents disposent d'une grande quantité d'argent liquide, ce qui fait d'eux de potentielles cibles pour les vols.

« Les gens pensent que nous avons beaucoup d'argent. »

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

**Erreurs des clients** : comme les clients comptent sur les agents pour effectuer des transactions en leur nom, lorsque de l'argent est perdu ou envoyé au mauvais bénéficiaire, les agents sont obligés de respecter le contrat social : ils doivent prendre en charge les coûts associés ou rembourser les clients.

« Les clients peuvent même vous dénoncer à la police. »

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

**Frustrations des clients** : les agents subissent le poids des frustrations des clients lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes tels que des lenteurs réseau ou la déduction de frais de transaction élevés.

« Est-ce moi qui déduis les frais ?... Je ne sais pas à quel niveau cela se passe... »

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

### Étude de cas d'un agent

#### Informations sur le répondant

- ✓ Sexe : homme
- ✓ Âge : entre 18 et 29 ans
- ✓ Activité : propriétaire d'une micro-entreprise et agent

« Je suis bien connu sur ce marché ; j'ai des clients partout. Parfois, les gens me contactent par téléphone et m'envoient de l'argent à déposer pour eux. C'est assez risqué.

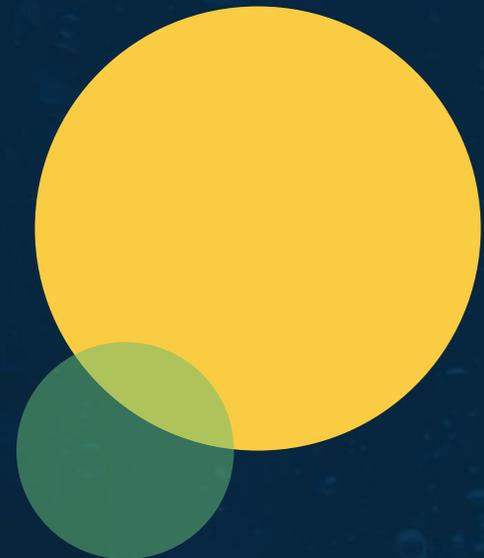
Une fois, une femme m'a envoyé 38 000 francs CFA. J'ai pris le numéro du bénéficiaire et **l'ai noté dans un carnet. J'ai même fait une capture d'écran.** Puis, elle a confirmé les détails [du bénéficiaire]. J'ai appelé le bénéficiaire pour confirmer qu'il s'agissait bien de la bonne personne, et c'était bien le cas. Après avoir confirmé les détails, j'ai envoyé l'argent.

Et 15 minutes plus tard, elle m'a dit que j'avais envoyé l'argent à la mauvaise personne... J'ai essayé de rappeler le bénéficiaire, mais il a refusé de décrocher... Cette **personne m'a insulté** et a dit que j'étais un arnaqueur... »



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 3.3 : PRINCIPAUX THÈMES PAR PAYS**



## Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur le choix du prestataire au Cameroun.

### Douala

Le prestataire 2 est l'opérateur de réseau mobile le plus utilisé

Le principal catalyseur en matière d'adoption et d'utilisation est l'influence des amis proches, des parents et des contacts qui utilisent le réseau.

Le réseau du prestataire 1 est perçu comme étant plus susceptible de faire l'objet de fraudes et de piratages. Il s'agit d'une cause majeure d'attrition des utilisateurs.

### Limbe

Le prestataire 1 est l'opérateur de réseau mobile le plus utilisé

La raison principale de l'utilisation est que l'interface du prestataire 1 est en anglais.

Les clients de Limbe ont récemment commencé à faire appel au prestataire 2, ce dernier appliquant des frais de transaction moins élevés.



## Principaux thèmes par pays : gros plan sur les expériences et perceptions en matière de coûts de transaction.

### Commerçants

**Préférence pour les liquidités :** en fonction de la nature ou du type de transaction, les commerçants peuvent préférer le règlement en espèces pour éviter les pertes liées aux frais de transaction. En moyenne, les commerçants dépensent chaque semaine entre 7 000 et 10 000 francs CFA en frais de transaction. Ce montant est perçu comme élevé et fait baisser la rentabilité.

#### Retraits :

- les commerçants exigent des utilisateurs qu'ils retirent d'abord des fonds auprès d'un agent, puis qu'ils les règlent en espèces.
- les commerçants demanderont aux clients de couvrir les frais de transaction liés à l'achat.

**Perception de la valeur :** les commerçants acceptent volontiers de payer des frais de transaction lorsqu'ils estiment que la valeur de ces frais est faible ou que la marge bénéficiaire permet de couvrir les coûts. Les coûts de transaction peuvent être acceptables en cas d'économies de temps et de transport.

*« Même s'ils facturent 500 francs CFA, je n'y vois pas d'inconvénient, car cela permet de gagner du temps pour payer les factures. »*

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise, Limbe*

### Particuliers

Généralement perçus comme élevés

*« Il faut simplement réduire les coûts. Après quoi, nous les utiliserons encore plus, du fait de leur sécurité accrue. »*

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent, Douala*

Certains ORM ont réduit leurs frais de transaction

*« {Prestataire 2} appliquait des frais élevés à un moment donné, mais il est revenu à la raison et ils sont à présent abordables. »*

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent, Douala*

Les utilisateurs évaluent les coûts de transaction par rapport aux avantages du recours à un paiement numérique.

*« Je préfère les paiements numériques plutôt que de payer le prix du transport pour régler en espèces. »*

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel, Douala*



## Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur le rôle des agents en tant qu'intermédiaires de transactions.

### Accès

#### Intermédiaires de transaction

- Les agents effectuent des transactions pour le compte d'utilisateurs qui n'ont pas les connaissances suffisantes pour utiliser l'argent mobile (p. ex. les femmes âgées qui ne se souviennent pas de leur mot de passe).
- Le manque d'agents disponibles dans une région est un obstacle à l'accès pour les clients.

### Utilisation initiale

#### Principaux facteurs influençant l'adoption des paiements numériques tant par les particuliers que par les entreprises

- Les agents sont souvent le premier point de contact des personnes cherchant à s'inscrire à des services d'argent mobile.
- Les agents favorisent également l'adoption, en accompagnant les clients dans les processus d'inscription et de vérification des documents pour ensuite utiliser l'argent mobile.
- Les agents jouent un rôle important dans la formation des nouveaux utilisateurs à l'utilisation de l'argent mobile.
- Les agents influent également sur l'adoption des paiements numériques par les petites entreprises.

### Utilisation habituelle

#### Conservation des détails de la transaction

L'activité des agents renforce la confiance des utilisateurs, car ils conservent une trace des transactions abouties (en consignant les détails à la main ou en réalisant une capture d'écran).

#### Paiements à distance

Certains agents permettent aux clients qu'ils connaissent d'effectuer des transactions à distance.



# Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur les mécanismes de recours.

« Non, je n'ai pas pris la peine de contacter l'entreprise. En effet, je me suis rendu compte plus tard que j'avais simplement été victime d'une escroquerie... »  
**Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent, Douala**

## Principal défi

En raison de la fraude, il est peu probable que les clients fassent confiance aux ORM en cas d'erreur de transaction.

« Ce sont eux [les OTM] qui savent le mieux ce qu'il se passe... Comment pouvez-vous recevoir un message du prestataire 2 ou du prestataire 1 disant que vous avez effectué un retrait alors que ce n'est pas le cas? » **Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel, Douala**

## Aucune action de recours n'est entreprise

Ces facteurs, combinés à un nombre élevé de cas de fraude, incitent les utilisateurs à ne pas signaler les erreurs de transaction aux ORM.

## Problèmes d'accès

Les clients ont des difficultés à accéder au service clientèle de l'ORM.

Dans les cas où le recours aboutit, les clients ne sont pas assurés de recouvrer la totalité des fonds.

« Lorsque vous appelez {prestataire 1} pour signaler que vous avez commis une erreur dans le cadre d'une transaction, on vous dit de vous rendre à son bureau. Une fois à Limbe, on vous renvoie à Buea... Si l'on tient compte de tous ces frais de transport et du temps que l'on prend, il est préférable de ne rien signaler... »

**Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel, Limbe**

## Action des agents

Les agents sont le point de contact le plus accessible, mais ils sont souvent incapables d'aider à résoudre les problèmes. Ils se retrouvent donc souvent aux prises avec les frustrations des clients.

## Obstacle à l'utilisation

Les utilisateurs sont dans l'incapacité d'initier un mécanisme de recours sur leur téléphone. Ils peuvent seulement appeler leur ORM ou se rendre physiquement dans ses bureaux.



## Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur les défis liés à l'expérience en matière de service clientèle et leurs conséquences.

### Défis liés à l'expérience en matière de service clientèle

- **Visites en personne** : les clients sont obligés de se rendre dans les bureaux de l'ORM pour que leurs problèmes soient résolus avec succès.
- **Longs délais d'attente** : les clients sont frustrés par les longues heures d'attente avant d'obtenir de l'aide dans les centres de service clientèle de l'ORM.
- **Service d'assistance payant** : les clients ont évoqué des cas où ils ont dû payer en contrepartie de l'aide du service clientèle, alors qu'ils s'attendaient à ce que ce service soit gratuit.
- **Service clientèle indisponible** : les clients essaient en premier lieu de joindre le service clientèle par téléphone. Souvent, ils ne parviennent pas à joindre d'agent au centre d'appels.



### Influence sur le comportement de paiement numérique

- **Attrition de la clientèle** : lorsque les problèmes ne sont pas résolus par le service clientèle, les utilisateurs n'ont pas confiance dans le service, ce qui les dissuade de continuer à l'utiliser.
- **Accès et utilisation réprimés** : les expériences négatives des clients les incitent à préférer les paiements en espèces aux paiements numériques chaque fois que cela est possible, afin de réduire les risques de problèmes liés aux transactions.
- **Les clients continuent d'utiliser les portefeuilles d'argent mobile malgré leur absence de compréhension ou compréhension limitée des conditions générales.** Les conditions générales n'ont que peu ou pas d'effet sur l'accès des utilisateurs aux paiements numériques ou l'utilisation de ces derniers.



# Recommandations des clients – ce qu'ils attendent

## Sensibilisation des clients

- Sensibiliser davantage les clients à l'utilisation de l'argent mobile en toute sécurité
- Faire connaître les avantages liés à l'utilisation des paiements numériques aux clients, en particulier aux groupes exclus comme les personnes âgées et les agriculteurs situés dans les zones rurales

## Sécurité globale

- Proactivité des ORM en matière de lutte contre la fraude et de protection des clients contre le piratage des données téléphoniques personnelles
- Dispositifs de sécurité renforcés, mais simplifiés, pour les portefeuilles d'argent mobile qui n'utilisent pas uniquement des codes
- Mise en place d'une procédure de vérification des transactions en deux étapes

*« Les {prestataires} doivent œuvrer ensemble dans la lutte contre l'escroquerie. »*

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise, Limbe*

## Frais de transaction

- Réduire les frais de transaction

## Finalisation des transactions

- Renforcer les réseaux pour éviter les lenteurs et les interruptions de transactions pour cause de dépassement du temps imparti pour passer la transaction
- Confirmation des transactions qui ont abouti par message instantané
- Permettre aux clients d'annuler des transactions

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

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Douala*

## Accès des clients

- Améliorer l'accès des clients aux centres d'appel du service clientèle
- Permettre aux clients d'engager des recours en cas de fraude
- Accroître la disponibilité des agents dans les zones mal desservies
- Étendre le rôle des agents à l'assistance aux recours et aux annulations des clients
- Améliorer l'expérience en matière de service clientèle dans les bureaux de l'ORM

*« Les agents peuvent être plus utiles, comme ça je n'aurais pas à perdre mon temps au bureau de [prestataire 1]. »*

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel, Limbe*





**AfricaNenda**

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 4**

**SYNTHÈSE ET CONCLUSION**



## Résumé

### État des lieux de l'utilisation des paiements numériques au Cameroun

- L'argent liquide est l'instrument de paiement préféré des personnes à faibles revenus et des PME.
- L'argent mobile domine le paysage des paiements numériques.
- Le choix du prestataire dépend également du fait qu'il prenne ou non en charge la principale langue parlée dans la région concernée.
- **Principaux fournisseurs de services de paiement**
  - Orange Money
  - MTN Money

### Principaux catalyseurs et obstacles en matière d'utilisation des paiements numériques

#### Catalyseurs

- Les **amis et la famille** sont les principaux moteurs de l'adoption des paiements numériques par les particuliers. Par le biais d'une **recommandation d'utilisateur** ou d'un **cas d'utilisation** pour envoyer/recevoir de l'argent d'un parent.
- Les **facteurs liés à l'accès** comprennent la disponibilité du réseau, la langue (utilisateurs francophones ou anglophones) et la facilité d'accès aux agents.
- Les **facteurs liés à l'utilisation** peuvent dépendre de la situation géographique. Par exemple, à Douala, la préférence du client ou du fournisseur est un catalyseur clé d'utilisation parmi les MPME.

#### Obstacles

- La **fraude** est le plus grand obstacle à l'adoption, à l'accès et à l'utilisation.
- La **langue** est un **frein à l'accès** distinct, qui démarque la préférence des utilisateurs de Limbe et de Douala concernant les services d'argent mobile.
- L'**interopérabilité limitée** entre les prestataires constitue un obstacle pour les utilisateurs qui rencontrent des difficultés pour envoyer et recevoir des paiements entre différents réseaux.

### Principaux thèmes émergents propres au pays

- **Fraude** : l'escroquerie et le piratage du compte d'argent mobile des utilisateurs constituent la plus grande menace pour l'accès aux paiements numériques et leur utilisation. La prévalence de la fraude est perçue comme étant différente d'un prestataire à l'autre.
- **Coûts de transaction** : les utilisateurs acceptent volontiers de payer des frais de transaction lorsqu'ils estiment que la valeur de ces frais est supérieure aux coûts de transport et au temps passé liés à l'utilisation d'argent liquide.
- **Sexe** : les femmes semblent être la cible privilégiée des pirates informatiques et des escrocs.





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

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

 [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org)

 [info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org)

  @AfricaNenda