

# ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Malawi



# 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

### 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

#### Objectifs de l'outil





## 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

	 Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels	 Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	 Micro-entrepreneurs*	 Petites entreprises*
Définition	Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citoyens pauvres qui vivent au jour le jour et n'ont pas d'emploi régulier, de possibilités de revenus réguliers et 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.	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.	Les commerçants et les marchands individuels comme les colporteurs, les vendeurs de fruits et légumes, les cordonniers et autres artisans.	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 de l'échantillon (enquête quantitative)	41	46	22	57
73 % 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.				
<i>* Un seuil de chiffre d'affaires mensuel propre à chaque pays a été appliqué</i>				

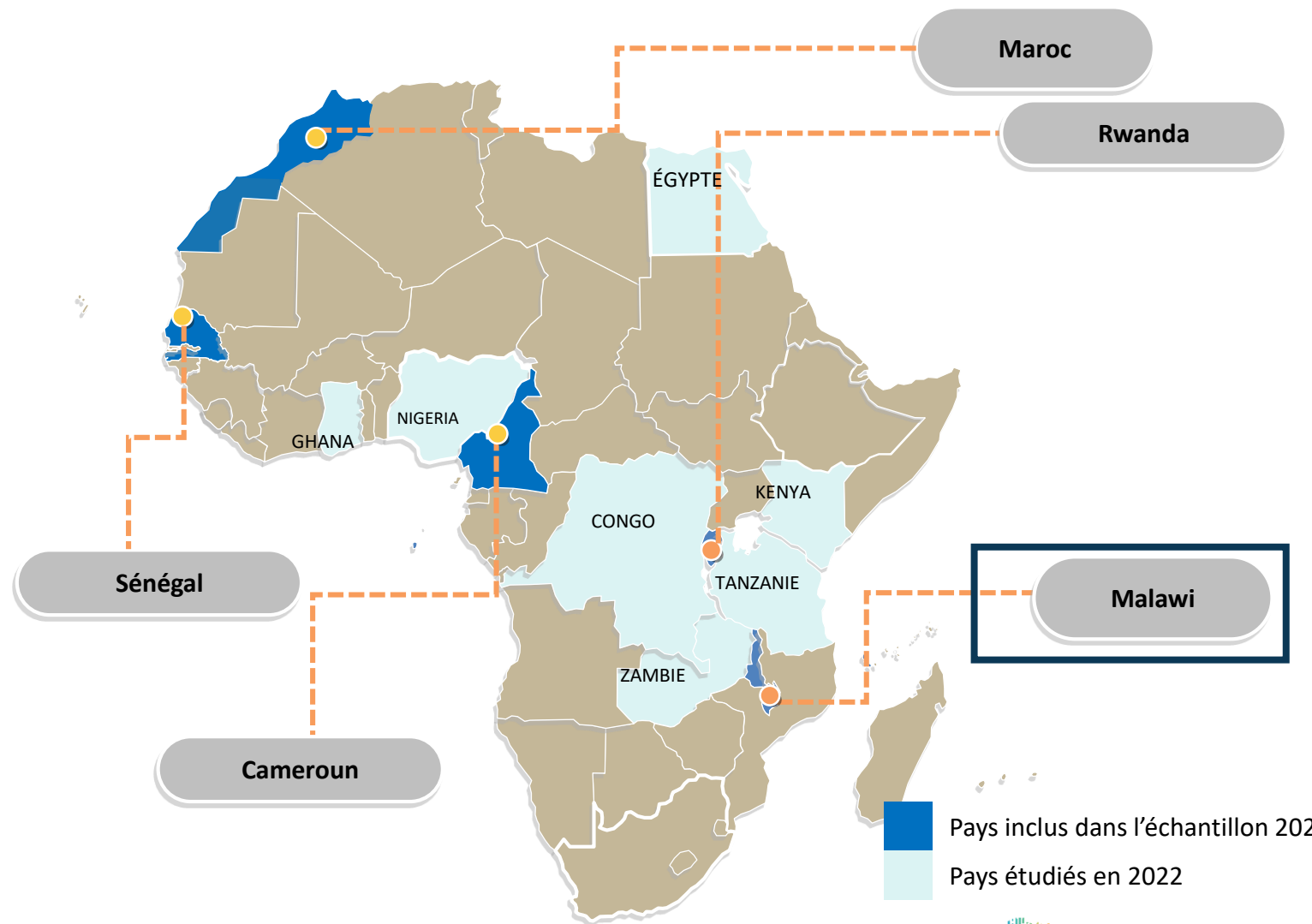
L'échantillon de l'étude se concentre sur le « **marché émergent** » qui est censé utiliser les paiements numériques et n'a donc inclus que des personnes vivant en milieu **urbain et périurbain**. L'accent a été mis sur les personnes à faible revenu ainsi que les MPME. De ce fait, l'échantillon **n'est 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 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**





**Utilisation des paiements numériques dans les différents pays :** le Malawi appartient à la catégorie des pays à l'utilisation émergente, puisque seulement 40 % de la population étudiée a effectué ou reçu un paiement numérique au cours de l'année précédant l'enquête.

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 »			Groupe « Utilisation émergente »					Groupe « Utilisation naissante »			
		Ghana	Kenya	Cameroun	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 »	Particuliers	86 %	82 %	83 %	57 %	83 %	90 %	94 %	21 %	53 %	26 %	14 %
MPME		90 %	82 %	76 %	77 %	75 %	98 %	94 %	45 %	64 %	28 %	24 %	8 %





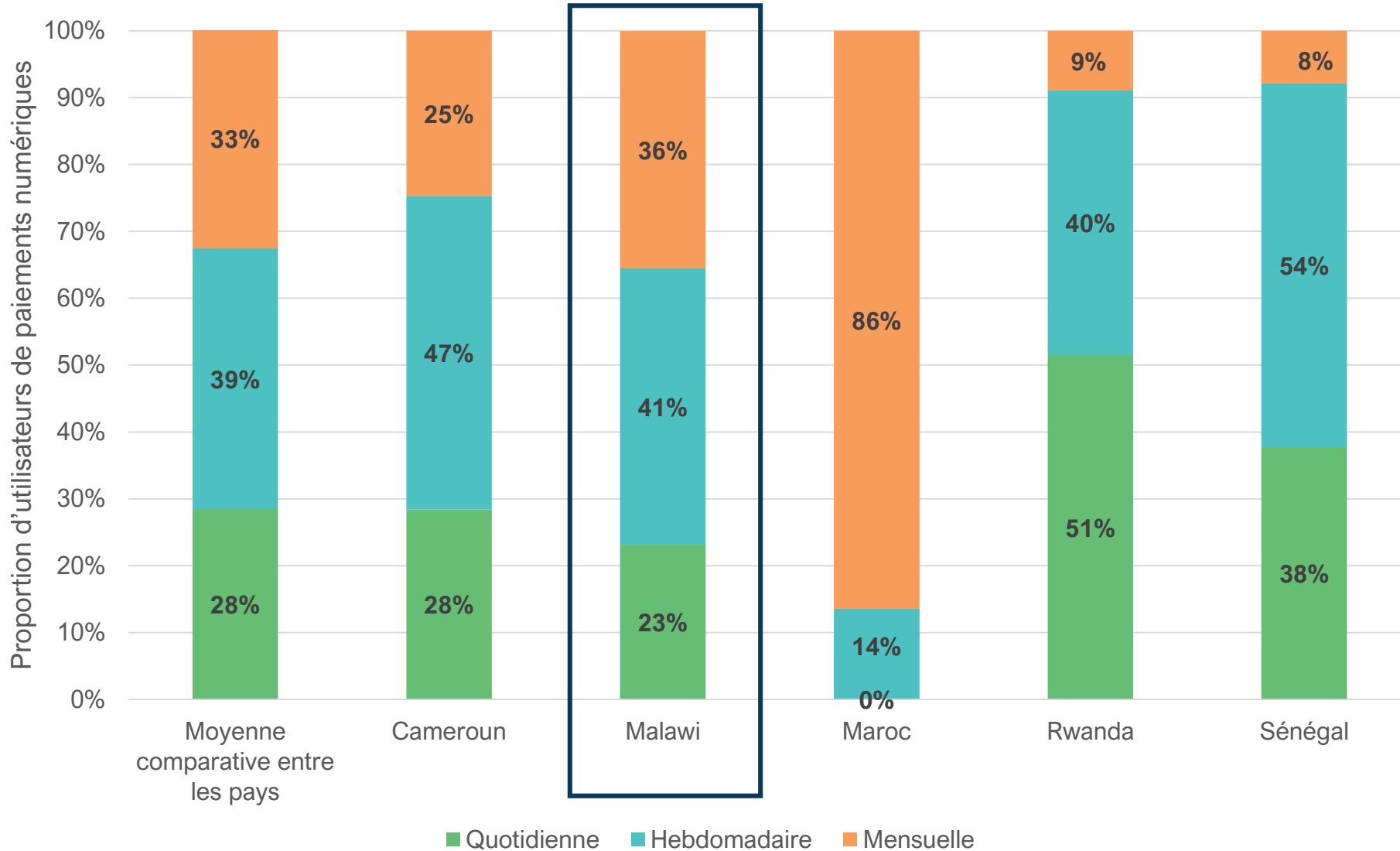
**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



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

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513 (121 au Malawi)



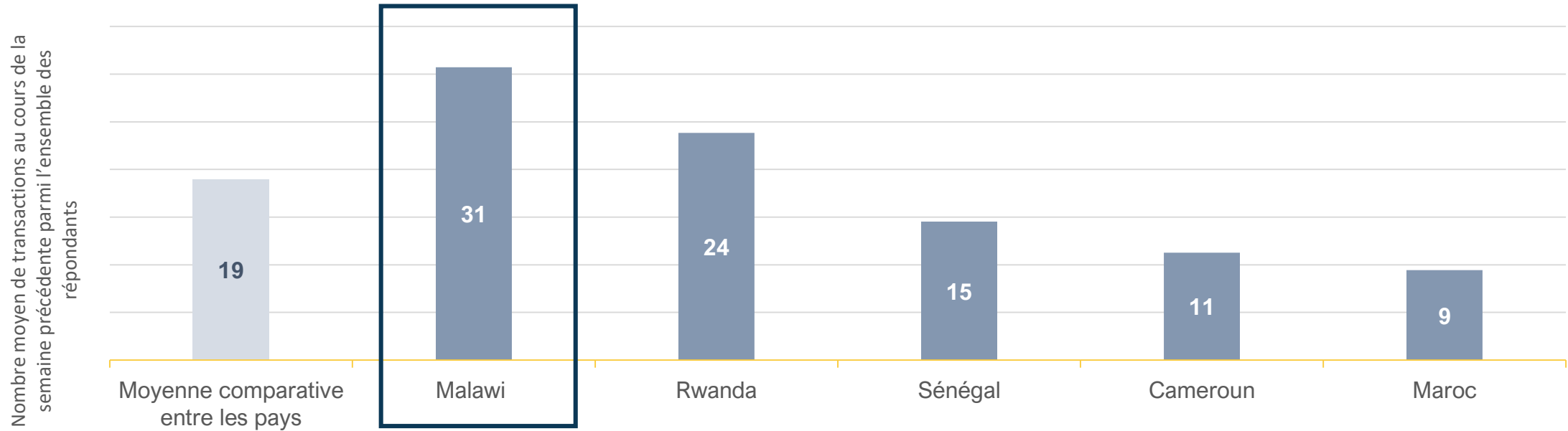
- **64 %** des utilisateurs de paiements numériques interrogés au Malawi utilisent les paiements numériques **au moins une fois par semaine.**
- **23 %** des utilisateurs interrogés effectuent des paiements numériques quotidiennement, ce qui témoigne de la dynamique en faveur de l'adoption des services numériques dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

■ Quotidienne ■ Hebdomadaire ■ Mensuelle



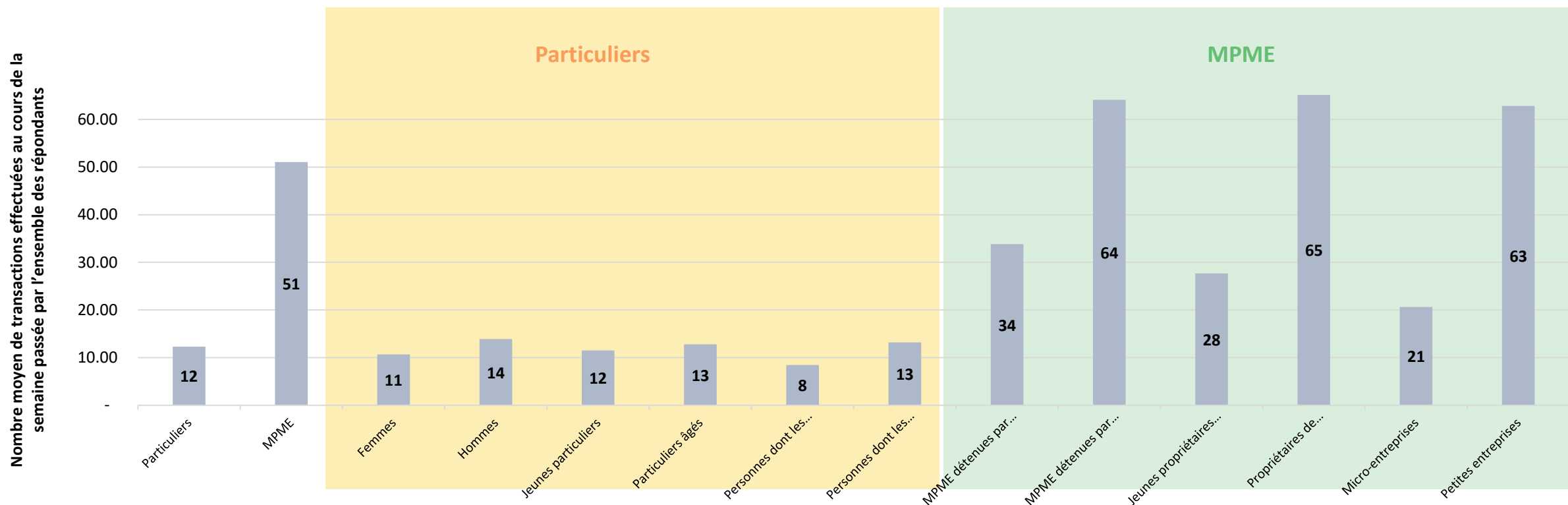
Analyse comparative entre les pays – profil des transactions hebdomadaires : c'est au Malawi que le volume moyen des transactions hebdomadaires déclarées est le plus élevé.

Nombre total de répondants : 653  
(166 au Malawi)



**Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires :** les hommes et les MPME détenues par des hommes ont un volume de transactions plus élevé que les MPME détenues par des femmes.

Nombre moyen de transactions hebdomadaires par groupe d'utilisateurs

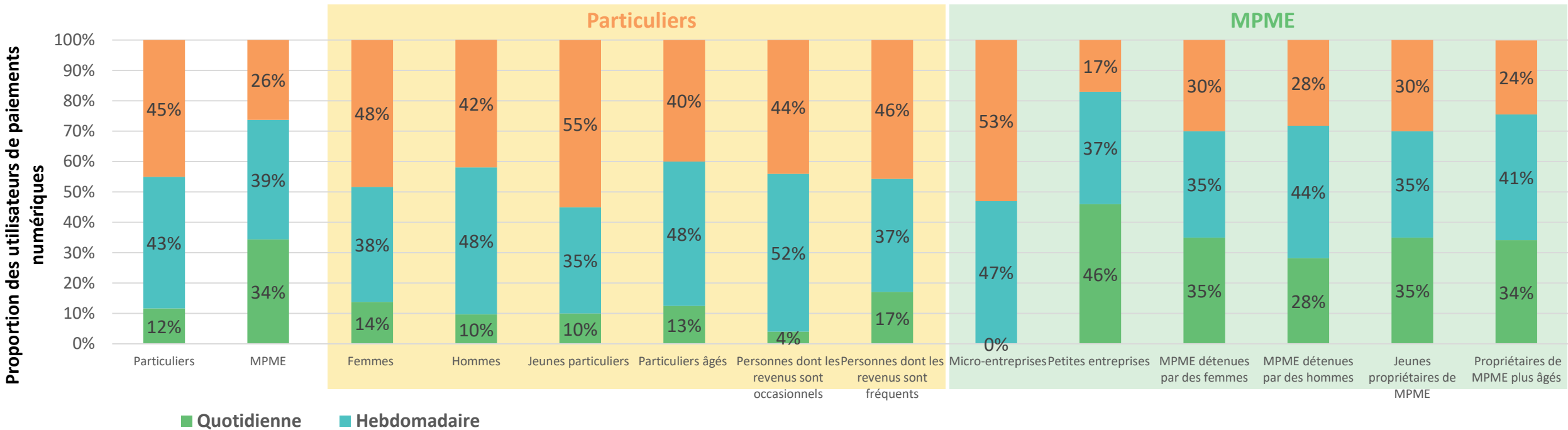


- Les MPME effectuent sensiblement plus de transactions que les particuliers au Malawi.
- Il est intéressant de noter que les propriétaires de MPME plus âgés effectuent davantage de transactions que leurs homologues plus jeunes.
- Les petites entreprises sont à l'origine de la majorité des transactions des MPME.

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

**Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 121**

### 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 quotidienne plus élevé que les MPME détenues par des hommes et un niveau d'utilisation hebdomadaire presque identique.
- Les personnes plus âgées ont une utilisation quotidienne et hebdomadaire plus élevée que les jeunes.







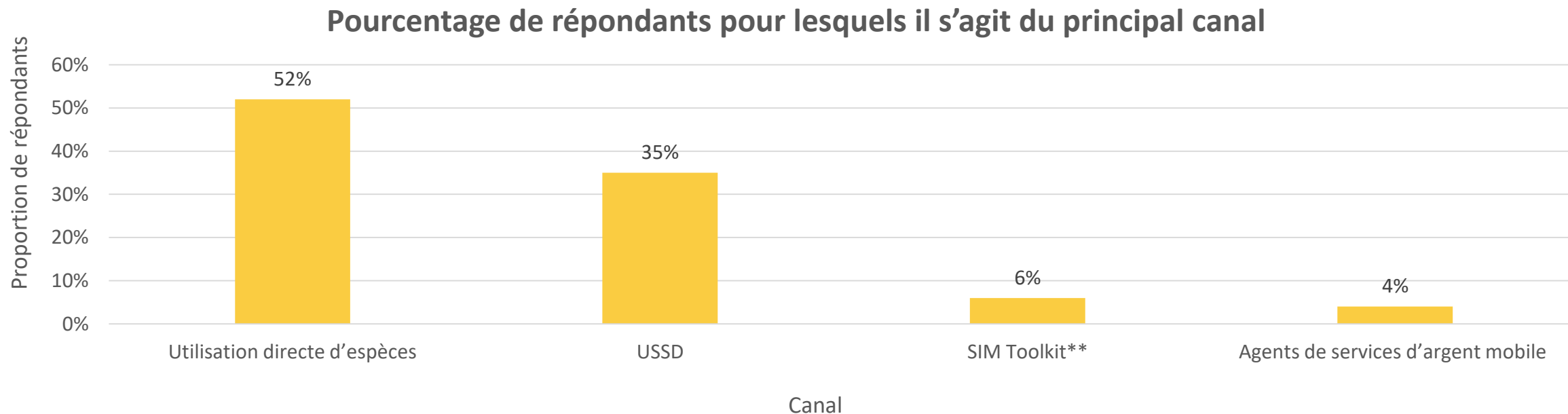
**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



## Analyse des canaux de paiement\* : l'USSD est le canal numérique le plus utilisé au Malawi

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 140



\* 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 Malawi.
- L'USSD est le canal numérique prépondérant et les utilisateurs font rarement appel à des agents d'argent mobile ou à SIM Toolkit au Malawi.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



**Analyse des cas d'utilisation – niveau de numérisation :** les cas d'utilisation des MPME sont plus numérisés, mais il existe une marge de manœuvre additionnelle évidente pour numériser davantage les paiements B2B ainsi que les paiements de services publics et d'envois de fonds.

**Nombre total de répondants :**  
140

**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 [54 %]	Réception de paiements clients [83 %]
	2	Paiement d'articles ménagers [51 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [81 %]
	3	Paiement de factures de services publics [38 %]	Paiements fournisseurs [52 %]
	4	Envoi d'argent [51 %]	Frais de transport du personnel [83 %]
	5	Épargne [44 %]	Épargne des revenus d'activité [35 %]

- Les principaux cas d'utilisation des paiements parmi les MPME sont bien numérisés, alors que pour les particuliers, les cas d'utilisation les plus courants ne sont pas encore bien numérisés.
- Il existe un fort potentiel de numérisation des paiements de services publics, des paiements de recharges télécoms, des envois de fonds et des paiements B2B.

### 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





**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**

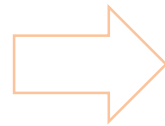




## Cadre d'utilisation des paiements numériques : le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques se décompose en trois phases

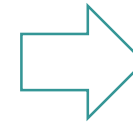
### Accès

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.

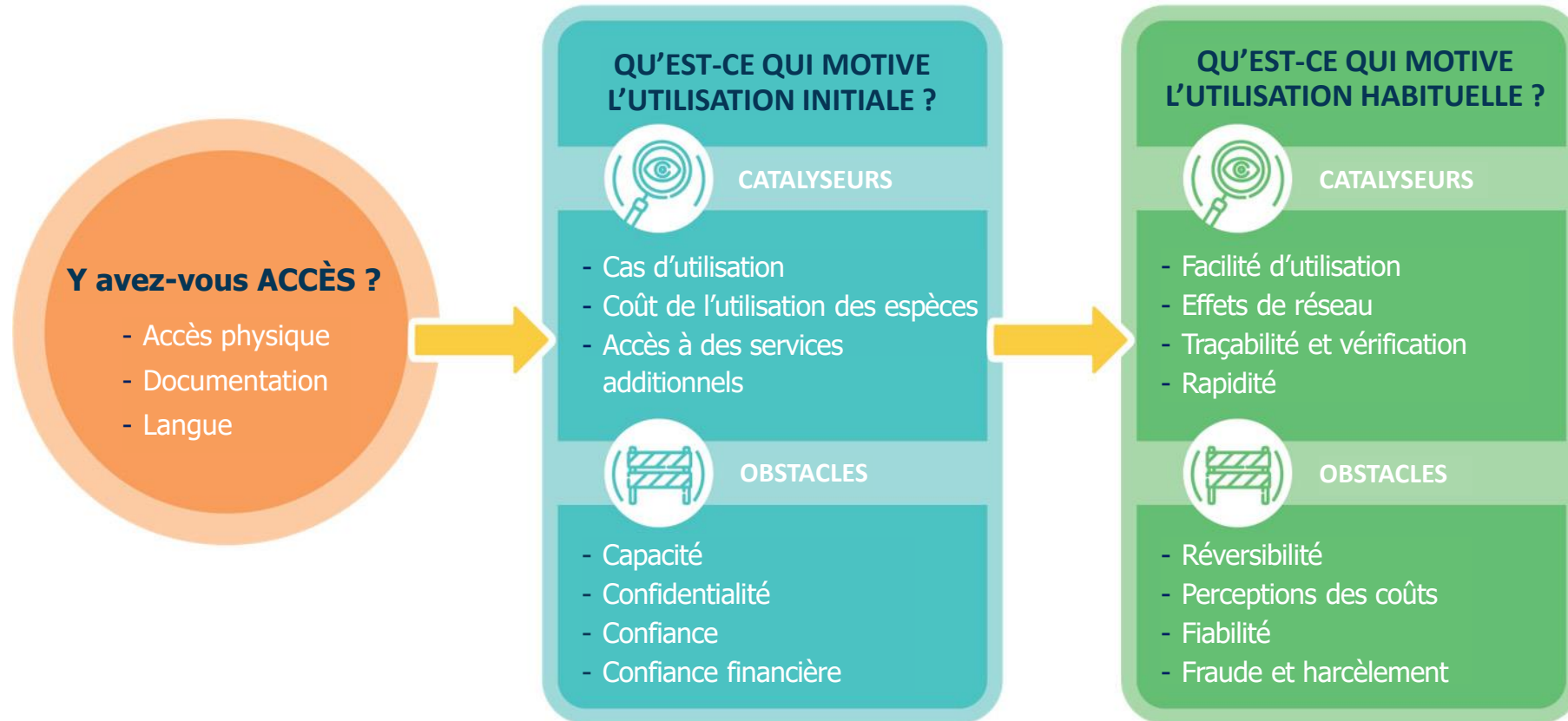


### Utilisation habituelle

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.



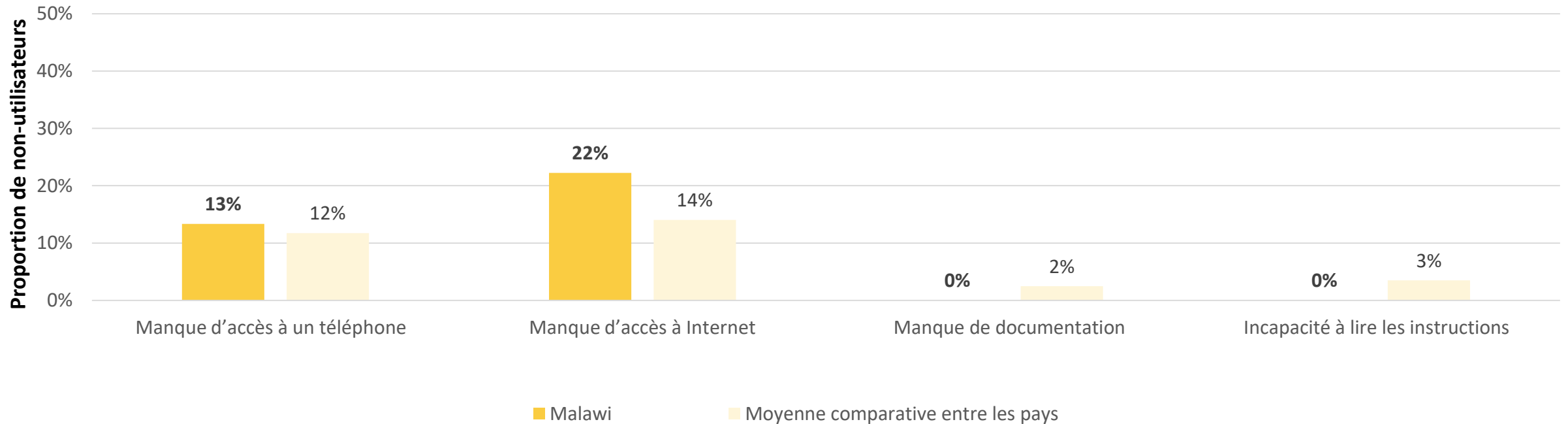
**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques :  
obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle**



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès :**  
le manque d'accès à Internet et à un téléphone limite l'accès aux paiements numériques au Malawi.

Nombre total de non-utilisateurs : 45

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



- Le manque d'accès à Internet et à un téléphone est perçu comme le principal obstacle à l'accès.
- Contrairement aux autres pays étudiés, le manque de documentation et l'incapacité à lire les instructions ne sont pas perçus comme des obstacles aux paiements numériques au Malawi.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès : les obstacles sont liés aux instruments et canaux de paiement

### Manque d'accès à un agent

*« 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, personne avec un revenu occasionnel*

Il y a très peu d'agents dans les zones rurales, et les quelques rares sont éloignés, ce qui limite les possibilités d'encaissement/de retrait pour les utilisateurs.

### Manque d'accès à un téléphone

*« Vous savez que de nombreuses personnes n'ont aucune capacité financière, elles sont très pauvres et ne peuvent pas se permettre d'acheter un téléphone. »  
Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise*

L'instabilité financière des personnes à faible revenu les empêche d'acheter des appareils mobiles.

### Barrière linguistique

*« ...la personne qui effectue la transaction ne sait pas comment changer de langue sur son téléphone portable, cela va assurément la décourager dans l'utilisation des services numériques. »  
Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

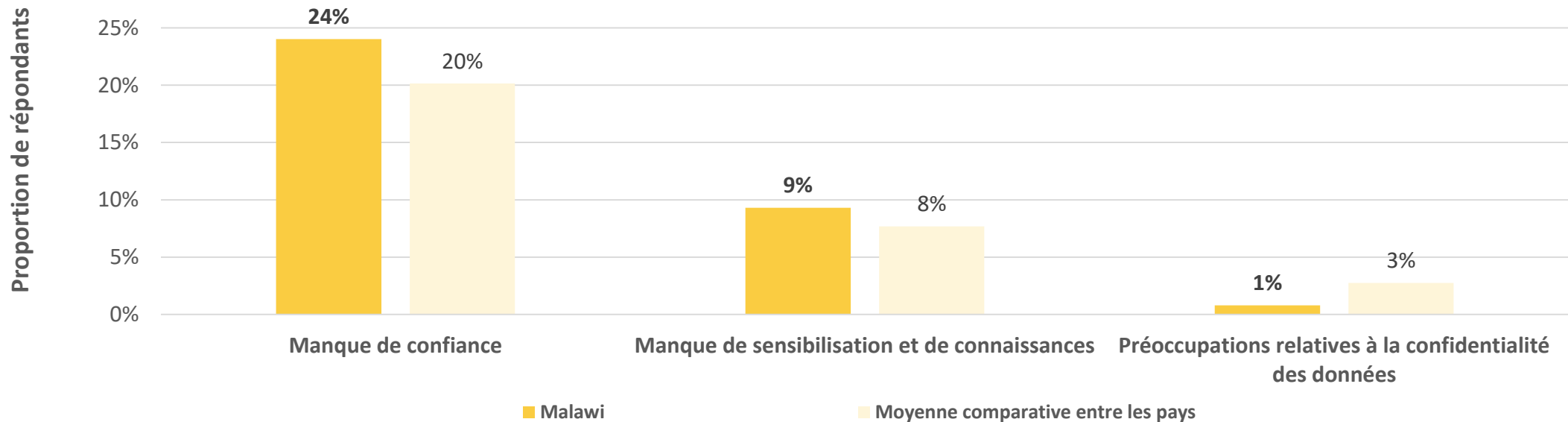
Le fait de devoir se faire traduire les instructions peut empêcher les utilisateurs finaux d'utiliser abondamment les paiements numériques.



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation initiale :**  
le manque de confiance empêche l'utilisation des paiements numériques au Malawi.

Nombre total de répondants dans  
l'échantillon étudié : 140

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



- La confiance est l'obstacle le plus important à l'adoption au Malawi.
- Le manque de connaissances sur la manière d'utiliser les paiements numériques apparaît également comme un obstacle à l'adoption plus important au Malawi que dans les autres pays de l'échantillon étudiés.



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation initiale :**  
les actions de vulgarisation des agents et le bouche-à-oreille favorisent l'adoption, tandis que la méfiance et les faibles niveaux d'alphabétisation la freinent.

## Principaux catalyseurs

### Influence de la famille et des amis

Les clients sont incités à utiliser les paiements numériques par leur entourage pour des envois de fonds nationaux ou transfrontaliers.

*« J'ai un parent qui vit à Kasungu, il n'arrivait pas à nous envoyer de fonds pour nous aider financièrement, alors il m'a conseillé de m'inscrire sur une solution d'argent mobile. »*

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

### Actions de vulgarisation des agents

L'augmentation du nombre d'agents d'ORM et de la publicité/sensibilisation a conduit à l'adoption des paiements numériques.

*« Les employés des fournisseurs de services venaient dans notre région et c'est chez eux que j'ai ouvert [un compte]. »*

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

### Risques liés à la manipulation d'argent liquide

Les risques liés à la manipulation d'argent liquide ont incité les clients à adopter les paiements numériques pour plus de sécurité.

*« Par exemple, si j'ai de l'argent liquide sur moi et que je vais en ville, des voleurs peuvent me voler, mais avec les moyens numériques, personne ne peut savoir que vous avez de l'argent. »*

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

## Principaux obstacles

### Faibles niveaux d'alphabétisation

Le manque d'instruction et de sensibilisation à la valeur des paiements numériques est un obstacle à l'adoption.

*« Certains ne sont pas instruits, ils ne connaissent pas les avantages des méthodes de paiement numérique. »*

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

### Méfiance

Les entreprises craignent la fraude associée aux paiements numériques et sont réticentes à adopter ces méthodes.

*« Nous ne parvenons pas toujours à conclure une affaire avec des personnes originaires de ces régions parce que lorsque vous leur dites que vous allez payer en argent mobile, elles refusent toujours. Elles prétendent que nous voulons les piéger et prendre leurs biens gratuitement. »*

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

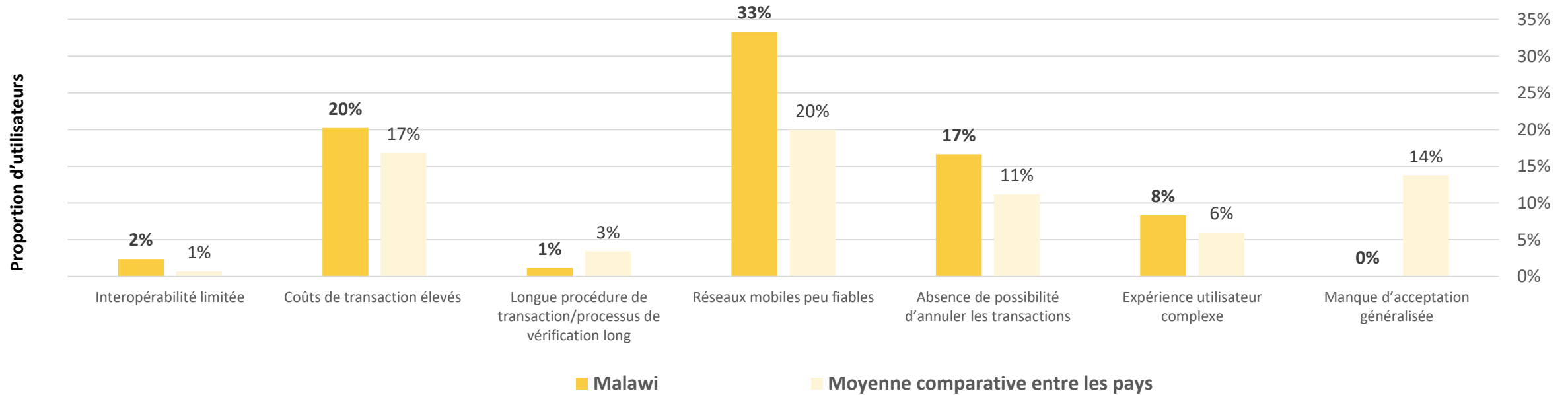




**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation habituelle :**  
le principal obstacle à l'utilisation habituelle des paiements numériques est le manque de fiabilité du réseau mobile.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 121

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



- Le manque de fiabilité du réseau mobile est l'obstacle le plus important à l'utilisation habituelle parmi les répondants au Malawi.
- Les coûts de transaction élevés apparaissent également comme un obstacle évident à l'utilisation au Malawi.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation :

Les utilisateurs finaux apprécient la facilité des paiements numériques et les économies qu'ils permettent de réaliser en matière de transport, mais le manque de fiabilité du réseau mobile, l'absence d'agents et les coûts de transaction élevés empêchent de les utiliser davantage.

### Principaux catalyseurs

#### Réduction des coûts

Les transactions numériques permettent de réduire les coûts de transport lors de l'envoi d'argent sur de longues distances.

« Lorsque vous envoyez de l'argent par voie numérique, cela signifie que vous avez réduit les coûts tels que le transport, car il est moins coûteux et plus rapide d'utiliser la voie numérique que de se rendre sur place. »

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

#### Transactions gratuites

Les utilisateurs bénéficient de transactions gratuites sur les services bancaires mobiles et de l'utilisation de cartes dans les banques.

« J'utilise la banque pour payer mes factures parce qu'il n'y a pas de frais de transaction. »

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

#### Commodité

La possibilité de payer de multiples services via les canaux numériques est un catalyseur de l'utilisation.

« Je préfère payer de cette manière, parce qu'il est très facile d'effectuer ce type de transactions en payant numériquement plutôt qu'en espèces. »

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

### Principaux obstacles

#### Réseaux mobiles peu fiables

L'instabilité du réseau entraîne des lenteurs dans les processus de transaction, ce qui frustre les utilisateurs.

« Parfois, lorsque nous voulons payer l'électricité, le réseau est interrompu, parfois pendant toute la journée, ce qui fait que nous n'avons pas accès à l'électricité. »

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

#### Manque d'agents

Les clients parcourent de longues distances à la recherche d'agents, ce qui affecte leur capacité à encaisser ou à retirer de l'argent.

« Si ce jour-là, vous vous trouvez dans une zone où il n'y a pas d'agents d'argent mobile, vous ne pourrez pas retirer de l'argent. »

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

#### Coûts de transaction élevés

Les utilisateurs estiment que les coûts de transaction sont trop élevés et qu'ils risquent de ne pas explorer d'autres canaux de paiement numérique.

« Ces sociétés d'argent mobile devraient réduire leurs frais. »

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

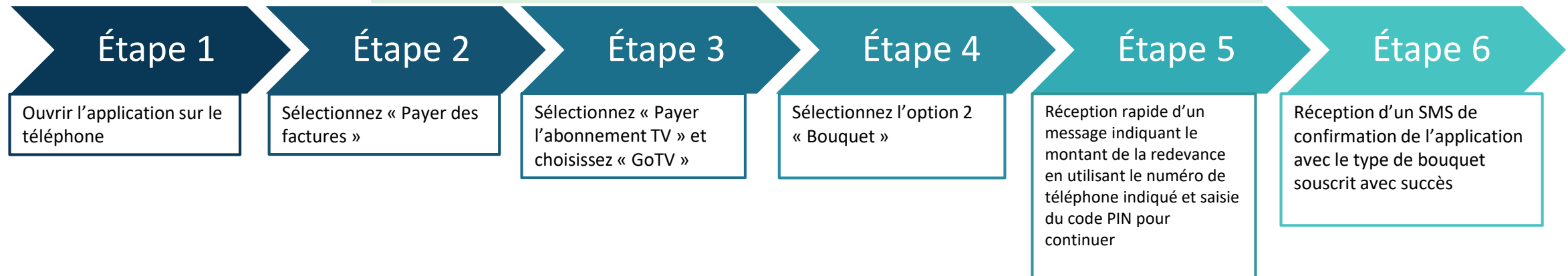


## CAS D'UTILISATION À TITRE PROFESSIONNEL – PAIEMENT DE L'ABONNEMENT TV

### Catalyseurs de l'utilisation

- Les utilisateurs sont satisfaits de pouvoir sélectionner clairement le type de bouquet de services en fonction de son coût.  
*« Ils affichent le bouquet\* qui mentionne également le prix associé à chaque bouquet pour que vous puissiez payer ce que vous pouvez vous permettre. »*
- Les utilisateurs apprécient la transparence des coûts de transaction.  
*« Il indique les frais qui seront déduits avant que vous ne confirmiez avec votre numéro d'identification personnel. »*

\* Bouquet : type d'abonnement groupé qui comprend le nombre de chaînes et le montant que l'on a à payer.



### Obstacle à l'utilisation

Le processus est considéré comme long et peut entraîner des interruptions de service et la nécessité de recommencer.  
*« Le processus d'exécution de la transaction est long, puis elle est annulée. Il faut donc tout recommencer, ce qui est pénible. »*

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

### Catalyseurs de l'utilisation

- Les utilisateurs apprécient la possibilité de confirmer les coordonnées du destinataire avant d'effectuer une transaction.  
*« Cette étape est très utile car si vous constatez que le nom affiché n'est pas celui auquel vous souhaitez envoyer de l'argent, vous avez la possibilité d'annuler le processus et de recommencer. »*
- Éviter les frais de transport personnel et le temps associé pour effectuer des paiements longue distance.  
*« Ma mère est malade dans mon village natal et je dois lui envoyer de l'argent au moins une fois par jour, en fonction de ma situation du jour. En lui envoyant l'argent par le biais d'une solution d'argent mobile, je réduis les frais liés au transport. »*

### Étape 1

Composer le \*code fournisseur# sur votre téléphone pour initier la procédure de paiement

### Étape 2

Sélectionner le cas d'utilisation de paiement  
« Envoyer de l'argent »

### Étape 3

Sélectionner l'ORM du destinataire à qui envoyer de l'argent

### Étape 4

Saisir le numéro de téléphone du destinataire

### Étape 5

Saisir le code PIN pour confirmer le paiement

### Étape 6

Recevoir une confirmation par SMS de l'achèvement ou de la réussite de la transaction

### Obstacles à l'utilisation

- Un réseau instable peut entraîner des transactions retardées ou qui n'aboutissent pas.  
*« C'est juste que le réseau peut parfois vous faire défaut, vous l'avez vu vous-même ici, lorsque nous avons fait les étapes du processus, nous avons été confrontés à des lenteurs réseau. »*
- Coûts de transaction élevés.  
*« ...ces coûts ne sont parfois pas justifiables, il est donc difficile d'y faire face. »*





**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 du Malawi ont indiqué qu'elles étaient particulièrement confrontées à des problèmes d'alphabétisation et de fraude.

### Principal catalyseur

**Vérification de la transaction :** les femmes apprécient de pouvoir confirmer le numéro du destinataire et éviter ainsi de se tromper.

*« Il suffit de vérifier le numéro de téléphone auquel vous voulez envoyer de l'argent, de le vérifier deux ou trois fois avant d'appuyer sur le bouton d'envoi. »*

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

### Principaux obstacles et risques

**Discrimination fondée sur le sexe :** les femmes sont confrontées à des stéréotypes et leurs besoins en matière de paiement ne sont donc pas résolus rapidement.

*« La plupart du temps, les gens ont l'impression que les femmes sont faibles et qu'elles ne sont pas traitées avec beaucoup d'urgence. »*

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

**Faibles niveaux d'alphabétisation :** le faible niveau d'instruction des femmes peut limiter leurs compétences en matière d'utilisation des moyens de paiement numériques.

**Fraude :** les femmes se considèrent plus vulnérables à la fraude.

### Étude de cas d'une femme

#### Informations sur le répondant

- ✓ **Âge :** entre 30 et 44 ans
- ✓ **Activité :** petite entreprise spécialisée dans les accessoires de téléphonie et l'agroalimentaire

« Un jour, j'ai voulu payer ma facture d'électricité par l'intermédiaire d'un agent d'argent mobile, mais tous les **agents que j'ai rencontrés ont refusé de m'aider** parce qu'ils m'ont tous dit que le processus était très long.

**Un client s'est rendu dans la boutique de l'agent de mon ami en prétendant** envoyer de l'argent d'une valeur de 30 000 kwachas malawites et lui a demandé d'envoyer de l'argent en son nom et qu'il le renverrait dans son porte-monnaie. Un client lui avait envoyé un message indiquant qu'elle avait reçu un paiement, puis est parti. Lorsqu'elle a vérifié le solde de son compte, elle a constaté n'avoir reçu aucuns fonds et a tout de suite compris qu'elle s'était fait arnaquer. Elle n'a pas signalé le problème parce qu'elle pensait qu'elle ne pourrait pas récupérer son argent.

**Les femmes sont toujours vulnérables face aux voleurs et aux escrocs.** Ces personnes peuvent facilement nous voler [...]. Nous avons tendance à nous en rendre compte uniquement lorsque quelque chose de grave nous arrive. Nous nous laissons facilement influencer, nous ne prenons pas d'abord connaissances des faits.

**De plus, la plupart des femmes ne sont pas allées à l'école ;** elles ne peuvent donc pas facilement effectuer une transaction en utilisant les plateformes numériques. »



**Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants :**  
 l'utilisation des paiements numériques par les commerçants est fortement influencée par les préférences des clients.

<b>Principal catalyseur de l'utilisation initiale</b>	Actions de vulgarisation des agents	« Des agents qui sont venus ici jusqu'à mon bureau. » – <b>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, agent</b>
<b>Principal catalyseur de l'utilisation habituelle</b>	Traçabilité des transactions	« Le fournisseur m'aide à conserver des dossiers pour référence future. » <b>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>
<b>Changement d'utilisation au fil du temps</b>	Un système de reversement rapide des fonds a été mis en place	« Par le passé, nous n'étions pas en mesure d'annuler un envoi de fonds adressé à une mauvaise personne/un mauvais numéro, il fallait attendre 24 heures. Mais aujourd'hui, il est possible de l'annuler en moins de 3 minutes. » <b>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>
<b>Principal obstacle</b>	Manque de confiance	« 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. » <b>Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</b>

**Étude de cas d'un commerçant**

**Informations sur le répondant**

- ✓ **Sexe** : femme
- ✓ **Âge** : entre 30 et 44 ans
- ✓ **Activité** : petite entreprise

« J'encaisse principalement des espèces, **mais certains de mes clients préfèrent payer avec de l'argent mobile**. Je paie l'électricité et j'achète des intrants agricoles pour mon entreprise. J'utilise également l'argent mobile la plupart du temps, parce que **de nombreuses personnes avec lesquelles je fais des affaires l'utilisent elles aussi**.

Lorsque je reçois un paiement via des canaux numériques tels que l'argent mobile, je dois aller retirer les fonds auprès de l'agent. **Si j'arrive dans une zone où il n'y a pas d'agent de téléphonie mobile**, je ne pourrai pas retirer d'argent et il me sera donc impossible d'acheter les stocks pour mon entreprise. Cela entraîne une perte pour mon entreprise, car je dois prendre des moyens de transport pour trouver un agent. Et cela me fait perdre du temps.

Par ailleurs, les **coûts de transaction sont élevés**, notamment lorsque je veux envoyer de l'argent directement de mon portefeuille à celui de quelqu'un d'autre, et je pense qu'ils devraient être supprimés. »



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

les agents fournissent des informations et vulgarisent l'outil, ce qui favorise l'adoption. Ils sont toutefois confrontés à des difficultés, dues principalement à des problèmes de réseau et à la circulation de faux billets.

### Avantages pour l'entreprise

**Commissions et primes :** les agents reçoivent des primes de la part des prestataires de services au titre des services d'agent qu'ils fournissent.

*« C'est ainsi que je gagne ma vie, et je perçois des primes intéressantes. »*

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

### Défis et risques

**Instabilité du réseau :** les agents n'ont aucun contrôle sur la stabilité du réseau, ce qui nuit grandement à leurs activités lors des transactions.

*« {réseau} affecte mon activité, en ce sens que, lorsqu'il ne fonctionne pas, il est difficile d'effectuer des transactions numériques. »*

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

**Faux billets :** les fraudeurs peuvent remettre des faux billets aux agents pour qu'ils effectuent des dépôts ou envoient de l'argent en leur nom, faisant *in fine* perdre de l'argent aux agents.

**Saisie erronée :** les agents commettent des erreurs en saisissant le numéro du destinataire.

*« Et il y a eu ce problème, j'ai envoyé de l'argent à une mauvaise personne. »*

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

**Frustrations des clients :** les agents deviennent le point de service clientèle lorsque les clients n'ont aucun contrôle sur le *back-end*.

### Étude de cas d'un agent

#### Informations sur le répondant

- ✓ Sexe : homme
- ✓ Âge : entre 30 et 44 ans
- ✓ Activité : agent et épicerie

« Certains **clients sont malpolis**, mais je traite leur demande avec politesse. Parfois, un client règle sa facture DSTV [télévision numérique par satellite] chez moi, mais il revient me voir, car la réception des chaînes ne passe pas. Je ne suis qu'un agent, c'est l'entreprise de divertissement qui est en cause. »

« Les **problèmes de réseau** constituent un défi pour nos entreprises. Les prestataires de services devraient nous informer en temps utile lorsqu'ils mettent à jour leurs systèmes ou souhaitent le faire. »

« Des fraudeurs peuvent également se présenter avec de faux billets, et ils ont tendance à apporter des sommes importantes, comme 150 000 kwachas malawiens, sans compter qu'il y a également des voleurs. Chaque fois que le gouvernement introduit un nouveau billet, j'étudie toutes les caractéristiques de sécurité afin d'être en mesure de différencier un billet original d'un faux et m'assure de fermer mon commerce tôt pour éviter les braquages. »



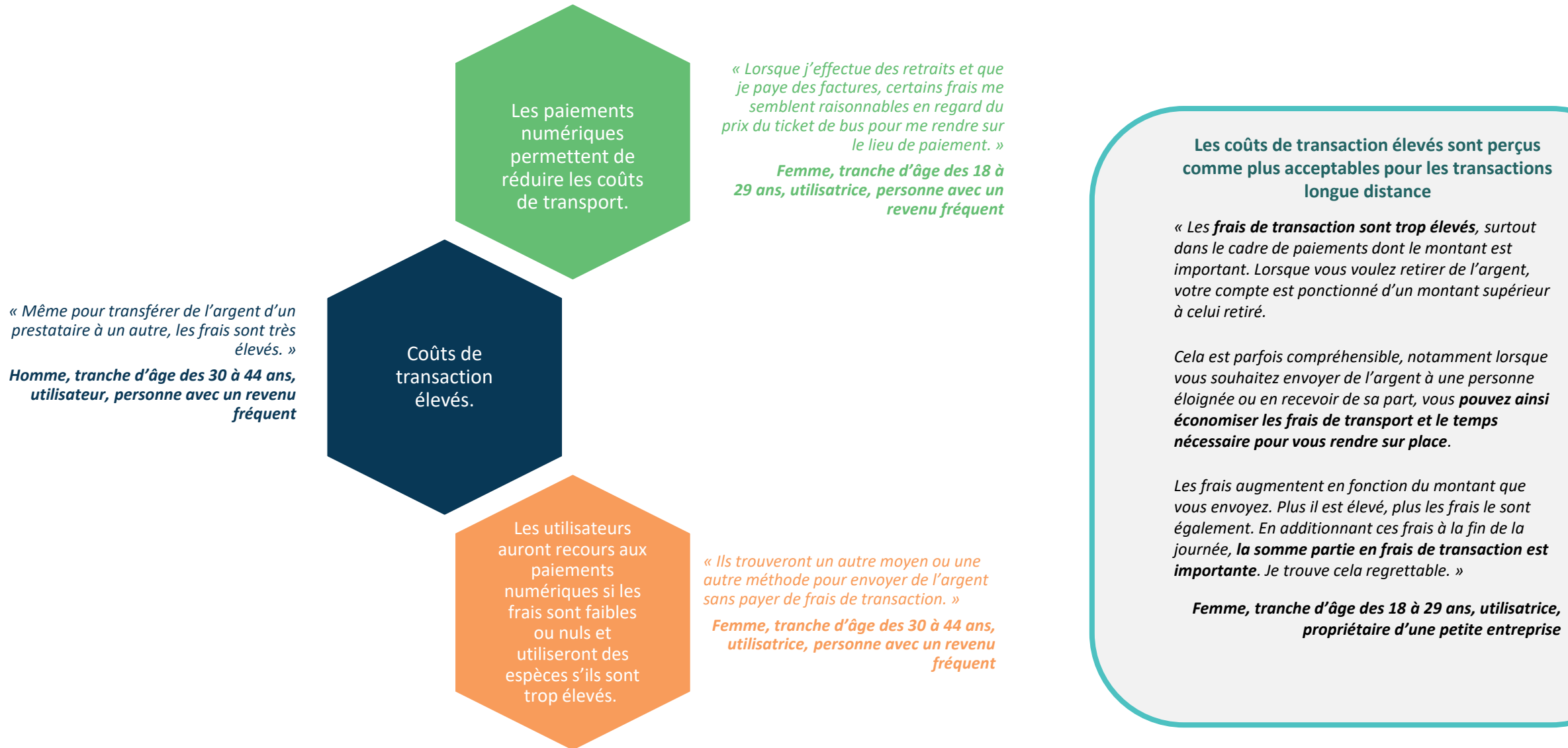


**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



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



# Principaux thèmes par pays : gros plan sur les conséquences du manque de fiabilité des réseaux mobiles.

## Principal défi

Le réseau pose un problème de taille aux utilisateurs de paiements numériques.

## Recours aux agents comme mécanisme d'adaptation

Les utilisateurs confient leur argent aux agents, qui les aident lorsque le réseau est indisponible.

« J'étais en train d'acheter des unités d'électricité prépayées chez un agent. Le réseau était indisponible et l'opération n'a pas abouti. J'ai laissé l'argent à l'agent, pour qu'il les achète pour moi une fois le réseau rétabli. »

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

## Obstacle à l'utilisation

En cas d'urgence, les utilisateurs estiment que les paiements numériques ne sont pas fiables, en raison des problèmes de réseau et des délais de traitement du service d'assistance à la clientèle.

« ...ils { le service d'assistance à la clientèle } étaient censés m'aider dans l'heure qui suivait, parce que j'envoyais l'argent servant à payer le transport de ma sœur à l'hôpital... pour sauver la vie de ma sœur qui était malade. »

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

Un réseau peu fiable affecte fortement l'expérience de l'utilisateur.

## Le service d'assistance à la clientèle ne répond pas aux attentes

Les utilisateurs sont contrariés lorsque le service d'assistance à la clientèle ne résout pas leur problème.

« Ils nous ont dit d'attendre trois jours, ce que nous avons fait. Nous les avons appelés, mais à ma grande surprise, ils nous ont dit que c'était trop tard, l'erreur étant censée être résolue le jour même où elle s'est produite. Cette réponse m'a mise en colère, puis je suis partie et n'ai plus donné suite jusqu'à présent. »

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

## Processus de vérification

Un processus de vérification peut prendre plus de temps que prévu, en raison de problèmes de réseau.

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

### Accès

- Étendre la couverture des agents, en particulier dans les zones rurales.
- Fournir des cartes SIM gratuites, afin d'inclure davantage de clients sur les plateformes de paiement numérique.

### Sensibilisation

- Faire connaître et sensibiliser à l'utilisation des paiements numériques.

### Renforcement de la sécurité

- Utiliser un numéro ORM spécifique et identifiable que les utilisateurs peuvent reconnaître afin d'éviter les fraudes.

*« Les prestataires de services devraient peut-être utiliser un numéro identifiable pour communiquer avec leurs clients, afin que nous puissions identifier les escrocs. »*

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

### Frais de transaction

- Réduire les coûts des transactions pour augmenter l'utilisation des paiements numériques.
- Assurer la gratuité des transactions pour payer les factures des services publics nécessaires tels que l'eau.

### Stabilité du réseau

- Fournir/améliorer les réseaux pour favoriser des transactions plus rapides et instantanées.

### Transactions abouties

- Permettre d'annuler automatiquement la transaction en cas d'erreur, par exemple lorsque de l'argent a été envoyé à un numéro non enregistré.
- Faciliter l'aboutissement des transactions qui correspondent aux montants déduits sur les comptes lorsque l'argent a été envoyé.

*« Ils devraient améliorer le réseau, afin de le rendre stable. Il est parfois impossible d'acheter de la nourriture alors que vous avez de l'argent sur votre compte, mais vous ne pouvez pas le retirer en raison du réseau. »*

*Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

### Accès au service clientèle

- Améliorer l'accès des clients au service clientèle.
- Permettre aux clients d'engager des recours en cas d'erreurs et de fraudes.

### Accès au service clientèle

- Accroître la disponibilité des agents dans les zones rurales.
- Améliorer l'assistance à la clientèle en résolvant instantanément les erreurs.

*« Ils devraient accroître le nombre d'agents dans les zones rurales et les sensibiliser aux avantages de l'utilisation des méthodes numériques. »*

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





**AfricaNenda**

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 4**

**SYNTHÈSE ET CONCLUSION**





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

- Au Malawi, l'argent liquide domine toujours parmi les MPME et les personnes à faible revenu.
- L'USSD est le canal de paiement numérique le plus utilisé.
- Le recours aux agents est très courant pour réaliser des transactions, en particulier pour envoyer de l'argent sur de longues distances, mais ils ne sont pas assez nombreux.
- Les paiements numériques sont considérés comme des méthodes faciles, modernes et sûres pour effectuer des transactions et « entreposer » de l'argent.
- **Principaux fournisseurs de services de paiement**
  - TNM Mpamba
  - AirtelMoney
  - NBS Bank

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

#### Catalyseurs

- Les **amis et les parents** sont les principaux moteurs de l'adoption en raison de la nécessité d'envoyer/recevoir de l'argent.
- La **gratuité des transactions** dans les banques ou via les services bancaires mobiles incite les particuliers et les MPME à utiliser ces services.
- La **possibilité** d'envoyer de l'argent sur de longues distances sans devoir payer de frais de transport favorise l'utilisation des paiements numériques.

#### Obstacles

- L'**instabilité du réseau** est le plus grand obstacle qui limite l'adoption, l'utilisation précoce et l'utilisation habituelle des paiements numériques.
- Le **manque d'agents** est un obstacle à l'accès et à l'utilisation pour effectuer des dépôts/retraits, en particulier dans les zones rurales.

### Principaux thèmes émergents par pays

- **Réseau** : la plupart des transactions inabouties découlent de l'inefficacité des réseaux. Les entreprises sont confrontées à des perturbations sur le réseau, qui nuisent à leurs activités et peuvent entraîner des pertes financières.
- **Coûts de transaction** : les coûts de transaction sont perçus comme étant trop élevés, en particulier pour les transactions dont le montant est important. Toutefois, les coûts de transaction élevés sont perçus comme plus acceptables pour les transactions longue distance, en raison des économies de temps et d'argent qu'elles permettent de réaliser.
- **Sexe** : les femmes semblent être délibérément ciblées par les pirates, les escrocs et les agents, car elles sont perçues comme « fragiles ».



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