

# ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Rwanda



# 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 : aperçu



## 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

### Entretiens approfondis

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

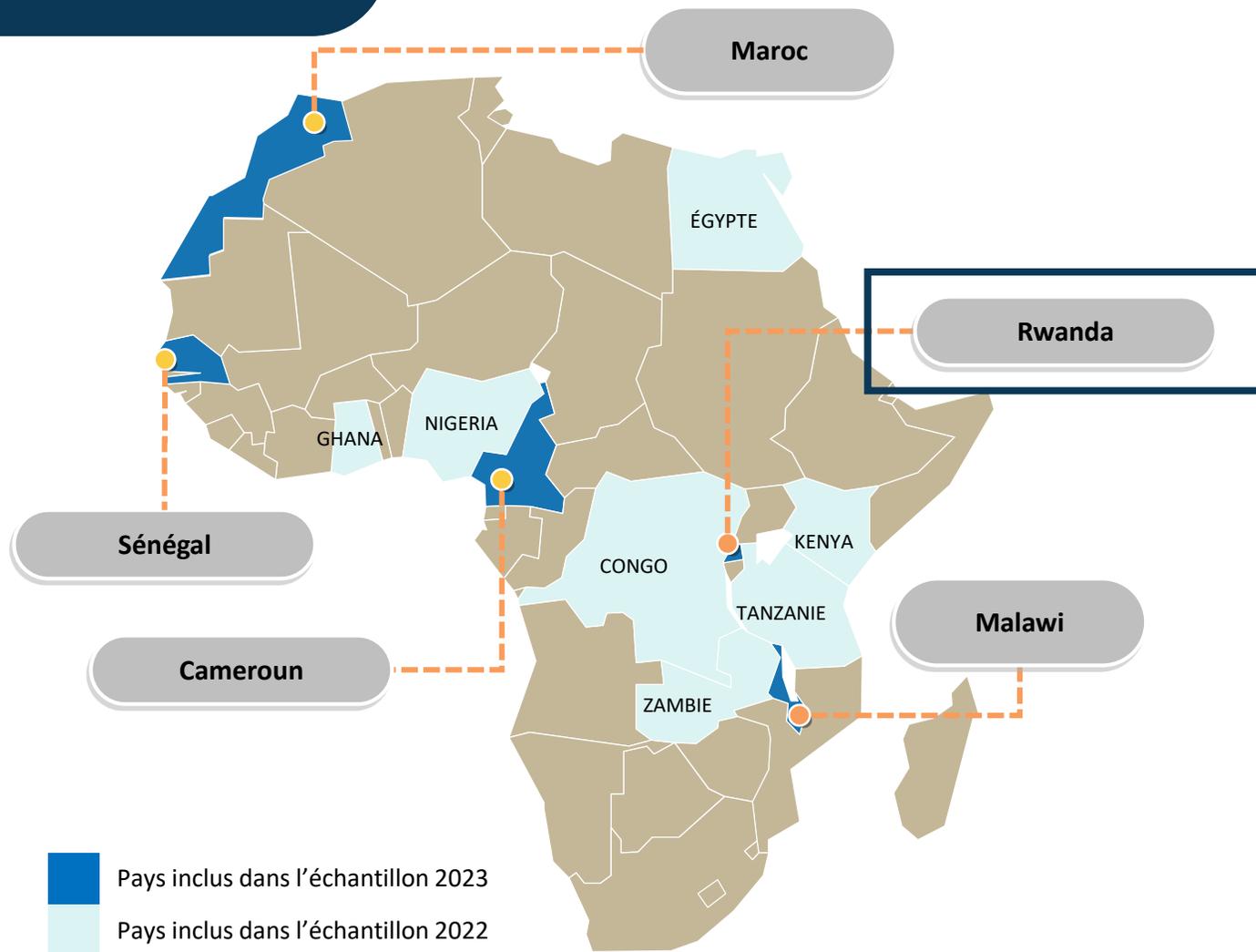
	 Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels	 Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	 Micro-entrepreneurs*	 Petites entreprises*
<b>Définition</b>	Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citadins pauvres qui vivent au jour le jour sans emploi régulier, sans possibilités de revenus stables, les travailleurs intermittents à la pièce ou à la tâche ainsi que les personnes qui dépendent d'autres membres de la famille ou de la communauté et/ou de subventions sociales.	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.
<b>Taille effective de l'échantillon (enquête quantitative)</b>	41	36	19	28
<b>77 %</b> de l'échantillon total de l' <b>enquête quantitative</b> sont des <b>utilisateurs de paiements numériques</b> (particuliers et entreprises) et <b>90 %</b> de l'échantillon total des <b>composantes de la recherche qualitative</b> sont des <b>utilisateurs de paiements numériques</b> (particuliers et entreprises).				
Dans chacun des quatre groupes, <b>les femmes et les jeunes</b> sont représentés <b>en proportion adéquate</b> .				
<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 « **futur marché** » qui est censé utiliser les paiements numériques et n'a donc inclus que des personnes vivant dans des environnements **urbains et périurbains**. 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 inclus dans l'échantillon : Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et Sénégal

- L'étude de marché a été menée dans un échantillon de cinq pays étudiés, à savoir 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.
- L'étude complète celle conduite dans sept autres pays en 2022 selon une méthodologie similaire (Congo, Égypte, Ghana, Kenya, Nigeria, Tanzanie et Zambie).





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 2**

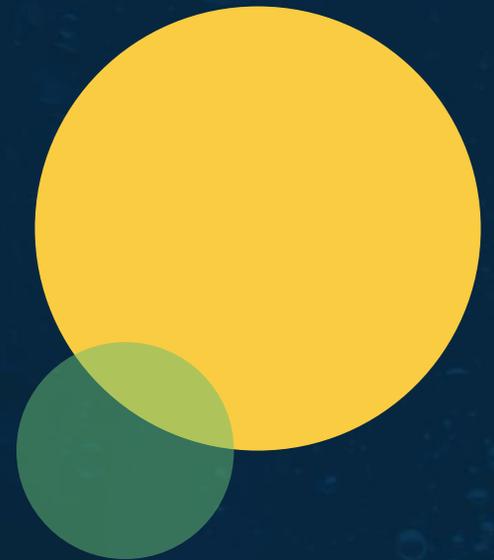
**ÉTAT DES LIEUX DE L'UTILISATION DES  
PAIEMENTS NUMÉRIQUES**





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



**Utilisation des paiements numériques dans les différents pays** : le Rwanda appartient à la catégorie des pays à l'utilisation émergente, car seulement 39 % de sa population avait utilisé les paiements numériques l'année précédant l'enquête Global Findex 2017.

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.

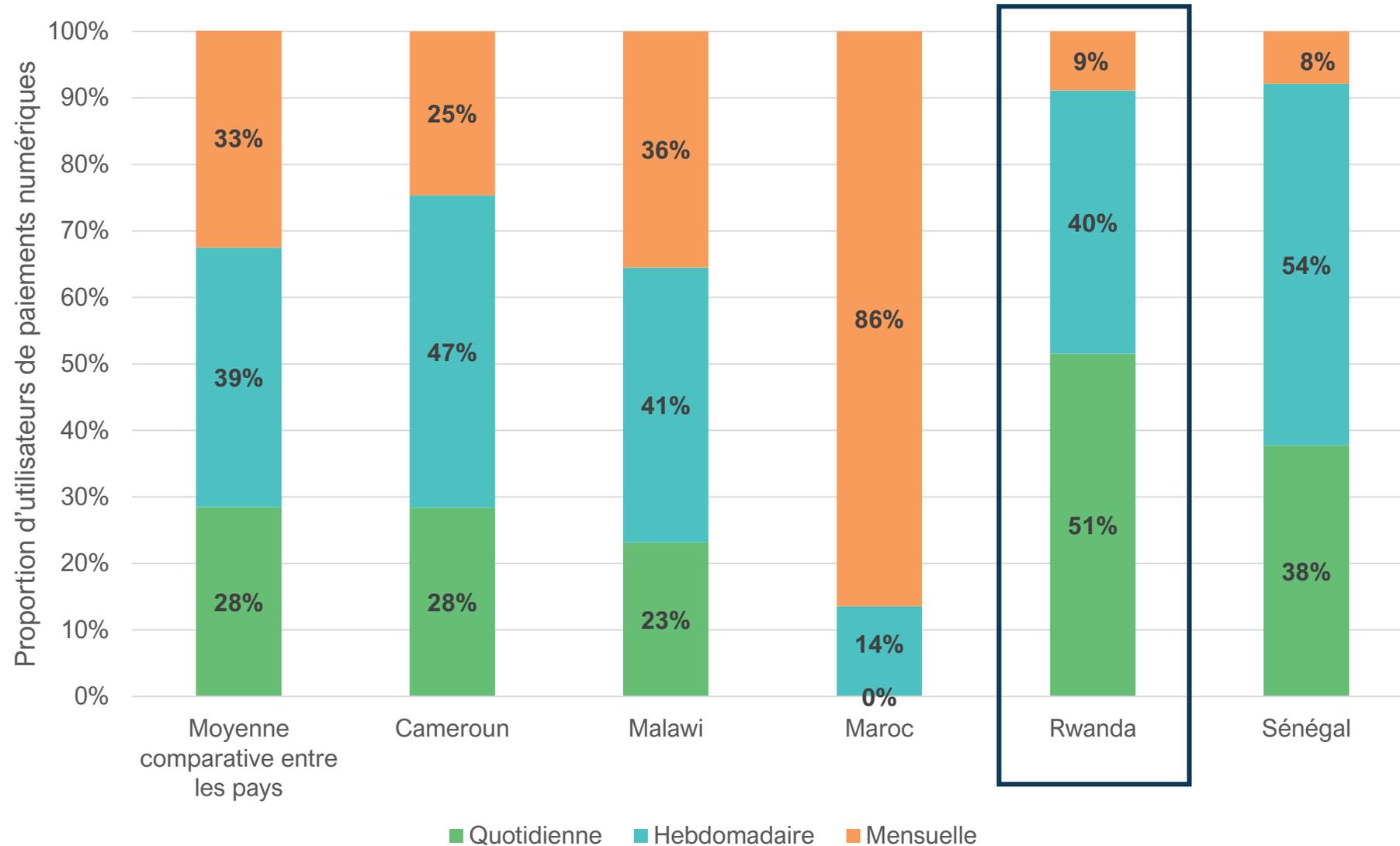
		Groupe « Utilisation avancée »		Groupe « Utilisation émergente »						Groupe « Utilisation naissante »			
		Ghana	Kenya	Cameroun	Malawi	Nigeria	Rwanda	Sénégal	Tanzanie	Zambie	Congo	Égypte	Maroc
Proportion d'utilisateurs	Proportion de la <b>population</b> ayant utilisé les paiements numériques au cours 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 »	86 %	82 %	83 %	57 %	83 %	90 %	94 %	21 %	53 %	26 %	14 %	17 %
	Particuliers	86 %	82 %	83 %	57 %	83 %	90 %	94 %	21 %	53 %	26 %	14 %	17 %
	MPME	90 %	82 %	76 %	77 %	75 %	98 %	94 %	45 %	64 %	28 %	24 %	8 %

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



**Analyse comparative entre les pays – fréquence d'utilisation des paiements numériques : la plupart des utilisateurs rwandais de paiements numériques en réalisent quotidiennement.**

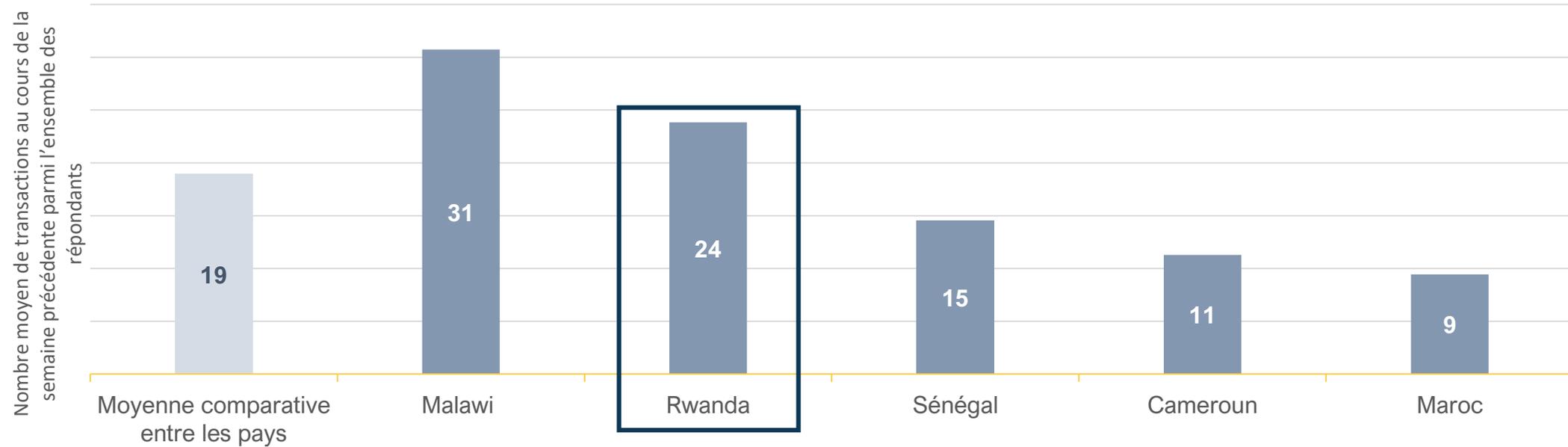
**Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513 (101 au Rwanda)**



- **91 %** des utilisateurs de paiements numériques interrogés au Rwanda ont déclaré utiliser les paiements numériques **au moins une fois par semaine.**
- Le fait que **51 %** des utilisateurs interrogés effectuent des paiements numériques quotidiennement indique qu'ils ont pleinement adopté les services numériques et les ont intégrés dans leurs habitudes quotidiennes.

**Analyse comparative entre les pays – profil des transactions hebdomadaires :**  
en moyenne, les volumes de transactions hebdomadaires sont relativement élevés au Rwanda.

Nombre total de répondants : 653 (122 au Rwanda)

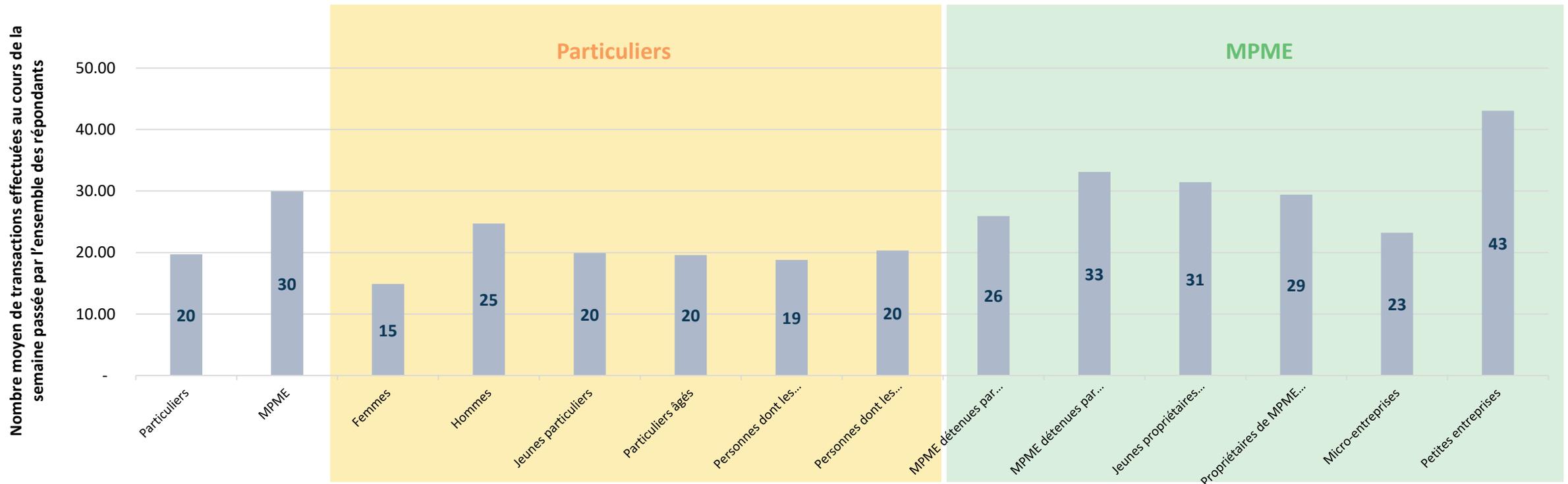


## Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires :

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 : 122

Nombre moyen de transactions hebdomadaires par groupe d'utilisateurs



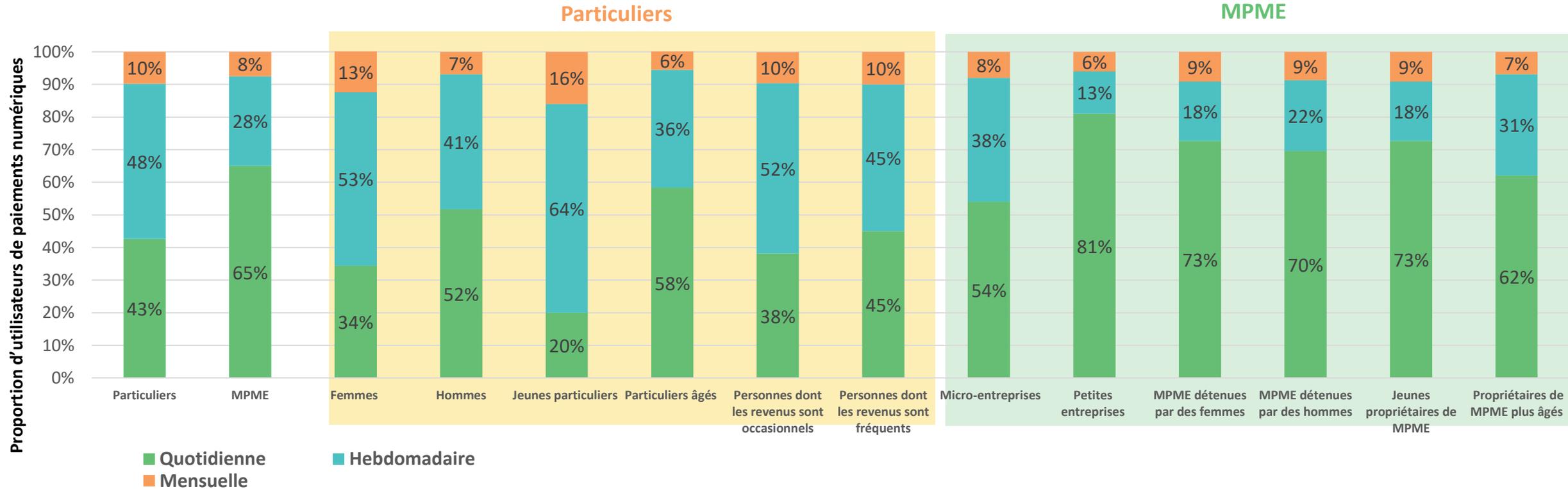
- Les hommes et les MPME détenues par des hommes effectuent plus de transactions que les femmes et les MPME détenues par des femmes, respectivement.
- Aucun écart d'âge significatif n'est à constater.



**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 : 101

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

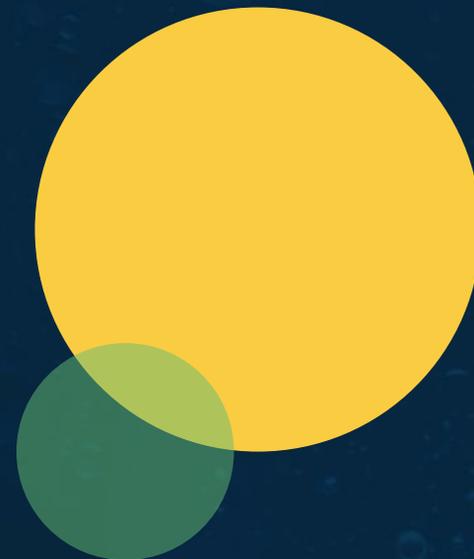


- Les MPME sont nettement plus actives sur une base quotidienne et les MPME détenues par des femmes ont un niveau plus élevé d'utilisation quotidienne des paiements numériques que les MPME détenues par des hommes.
- Les jeunes utilisent les transactions numériques moins fréquemment que les personnes plus âgées, mais parmi les MPME, une plus grande proportion de jeunes propriétaires sont des utilisateurs quotidiens que leurs homologues plus âgés.



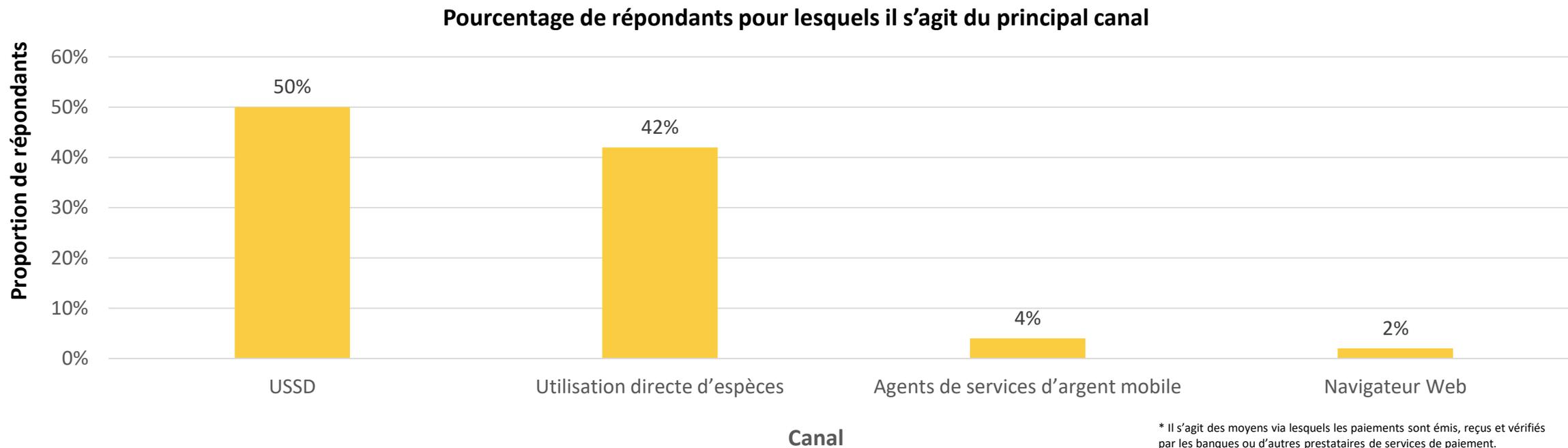
**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



## Analyse des canaux de paiement\* : l'USSD est le canal de paiement dominant

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 122



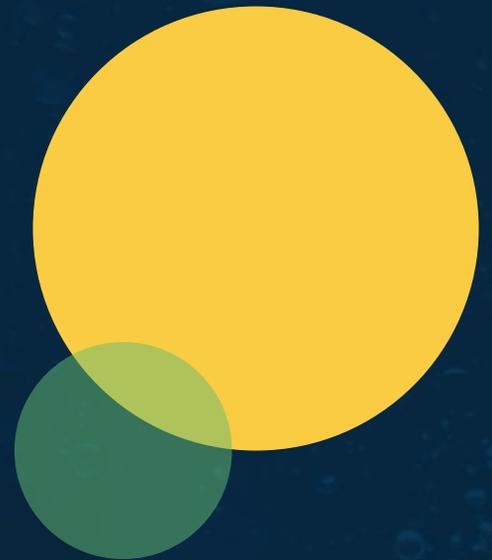
- L'USSD est le canal de paiement numérique le plus utilisé.
- Une faible proportion des répondants a recours à un navigateur Web ou à un agent de services d'argent mobile comme principal canal de paiement.





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



## Analyse des cas d'utilisation : les paiements de services de transports et relatifs aux produits financiers présentent un potentiel de numérisation plus important que ce qu'ils ne le sont actuellement au Rwanda

Nombre total de répondants : 122

Les cinq cas d'utilisation des paiements hebdomadaires les plus courants parmi les particuliers et les MPME 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 [80 %]	Réception de paiements clients [95 %]
	2	Paiement d'articles ménagers [74 %]	Paiement de recharges télécoms pour le personnel [83 %]
	3	Transport [53 %]	Remboursements de prêt [47 %]
	4	Perception du salaire [70 %]	Épargne des revenus d'activité [64 %]
	5	Épargne [77 %]	Frais de transport du personnel [100 %]

- La plupart des cas d'utilisation sont numérisés parmi les répondants particuliers, mais les particuliers sondés n'utilisent pas les paiements numériques pour le transport autant que pour les autres cas d'utilisation.
- Pour les MPME, la réception des paiements des clients et de petits paiements tels que les recharges télécoms et les frais de transport du personnel constituent les cas d'utilisation les plus numérisés.

### 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**

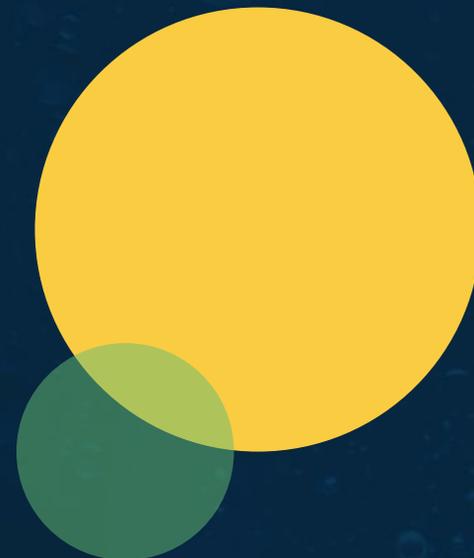
**COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES  
CLIENTS**





**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

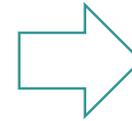
### Accès

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.

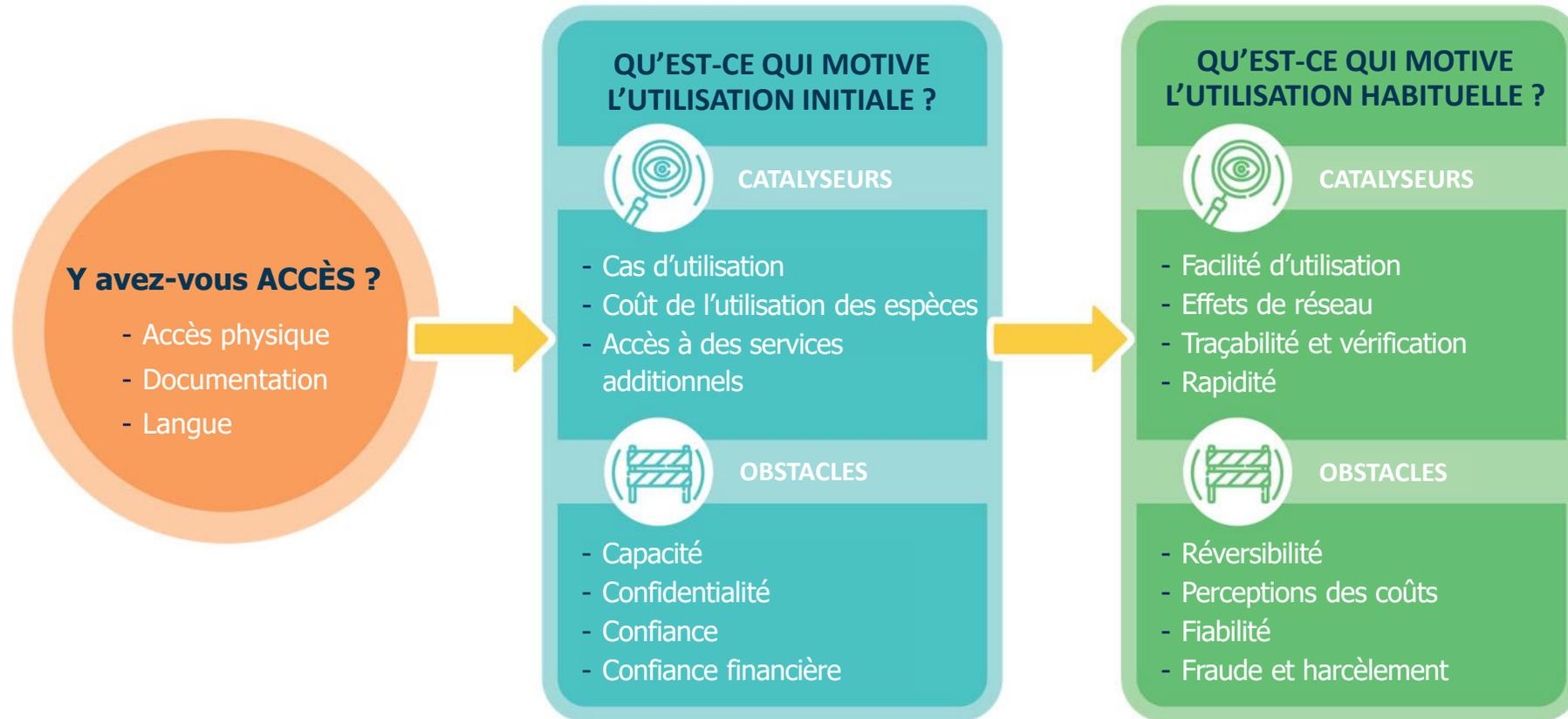


### Utilisation habituelle

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.



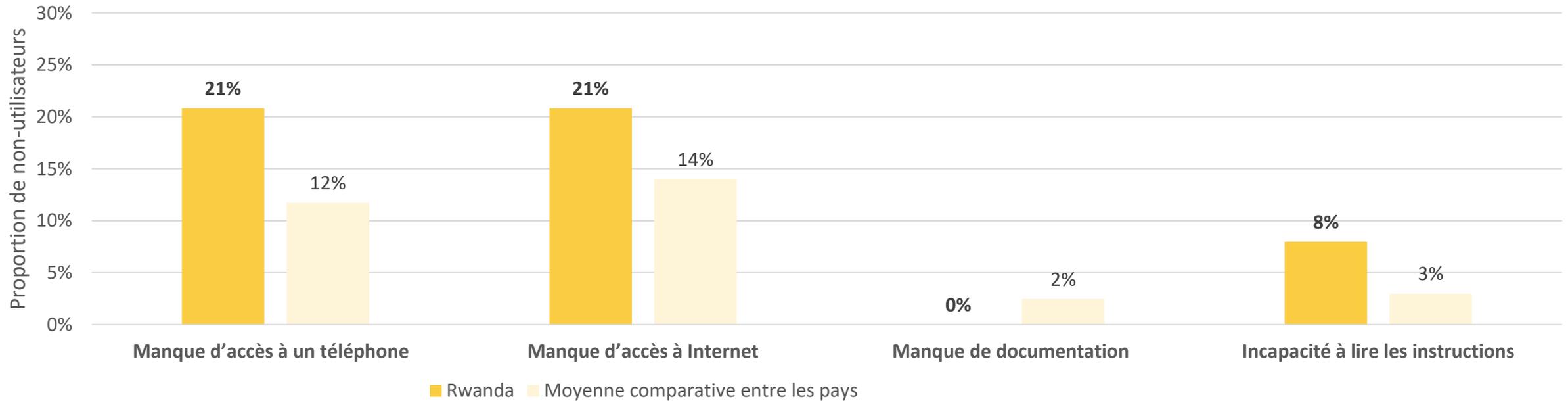
**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques :  
obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle**



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès :**  
les obstacles à la connectivité numérique sont importants au Rwanda.

Nombre total de non-utilisateurs : 24

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



- Le manque d'accès à un téléphone et à Internet est perçu comme l'obstacle les plus important, respectivement, par les non-utilisateurs au Rwanda.
- Les non-utilisateurs ne perçoivent pas le manque de documentation comme un obstacle à l'accès, mais le manque de capacité à lire les instructions a été évoqué.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès : le manque d'accès à un téléphone et à Internet constitue un obstacle

### Manque d'accès à un téléphone

Les personnes à faible revenu et les MPME ne sont pas en mesure d'acheter un téléphone portable. L'absence de téléphones portables entrave l'utilisation des paiements numériques.

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

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

### Manque d'accès à Internet

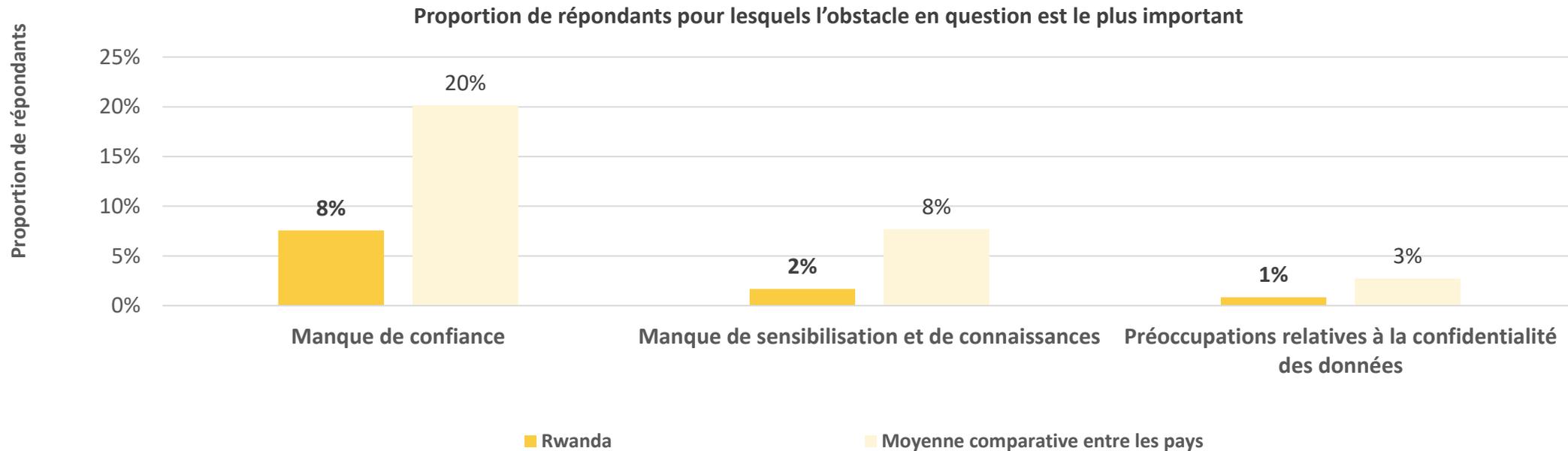
Les utilisateurs déclarent que le faible/manque d'accès à Internet affecte leurs processus de transaction et qu'ils peuvent ainsi perdre un client ou quitter la banque sans avoir été servis.

*« Je n'utilise les espèces que si l'expéditeur n'a pas d'argent sur un compte d'argent mobile. Ou en l'absence de couverture réseau Internet. »*

*Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise*

**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation initiale :**  
le manque de confiance est l'obstacle le plus important, mais une faible proportion des répondants considère que l'utilisation initiale est un problème.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 122



- La confiance est l'obstacle le plus important à l'utilisation initiale au Rwanda, bien qu'elle soit moins prononcée que dans certains autres pays.
- Les préoccupations relatives à la confidentialité des données et le manque de compréhension ne constituent que des obstacles minimes à une utilisation initiale.



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation initiale : le catalyseur d'une utilisation initiale est principalement influencé par les pairs.**

## Principaux catalyseurs

### Sensibilisation

L'utilisation de SMS, de panneaux d'affichage, de la radio et de la télévision pour sensibiliser les communautés aux paiements numériques a favorisé leur adoption.

« {Fournisseur 1} nous envoie des publicités par SMS et nous présente les codes que nous devons composer pour effectuer des paiements. »

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

### Influence des amis et des parents

Les clients ont été influencés par leurs amis et leur famille pour commencer à utiliser les paiements numériques.

« Ce sont les membres de ma famille chez qui j'habitais qui m'ont fait découvrir les {paiements numériques} parce qu'ils avaient l'habitude de payer à l'aide de leur téléphone. »

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

## Principaux obstacles

### Manque de confiance

Les clients ne font pas confiance aux méthodes numériques lorsqu'elles ne sont pas utilisées par tous.

« Comme tout le monde ne les utilise pas, certaines personnes ne leur font pas confiance. »  
*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise*

### Perception des faibles niveaux d'alphabétisation

Bien que les personnes plus âgées aient des téléphones, les jeunes estiment que leurs aînés ont un faible niveau d'alphabétisation et qu'ils ne savent peut-être pas comment utiliser les téléphones ou les paiements numériques.

« Certains ont des téléphones, mais il y a des personnes plus âgées qui pensent qu'elles ne peuvent pas apprendre à s'en servir. »  
*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel*

### Fraude

Les clients s'inquiètent parfois de perdre leur argent à cause de la fraude numérique.

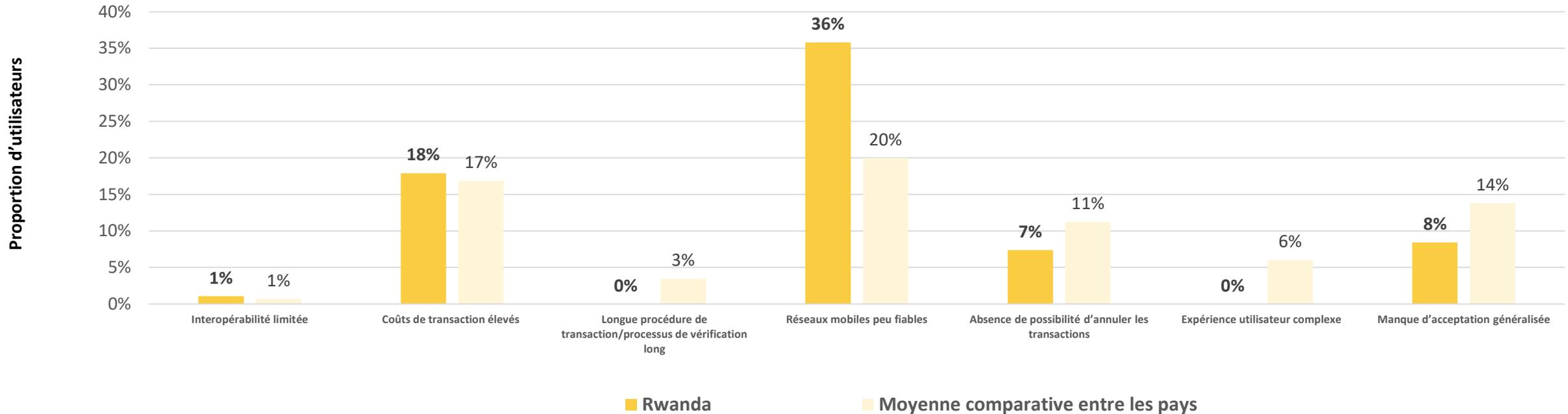
« Je crains la fraude parce que des escrocs peuvent s'emparer de votre argent. »  
*Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise*



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

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 101

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



- Le manque de fiabilité des réseaux mobiles est l'obstacle le plus important parmi les répondants au Rwanda. Il est également élevé par rapport aux autres pays de l'échantillon étudiés.
- Les coûts de transaction élevés apparaissent également comme un obstacle évident à l'utilisation habituelle au Rwanda.



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation habituelle : les catalyseurs de l'utilisation sont liés à la commodité, tandis que les obstacles en la matière sont liés aux désagréments.

### Principaux catalyseurs

#### Accès à d'autres services financiers

L'utilisation par les petites entreprises est influencée par l'accès aux services d'épargne et de prêt.

« Avec les économies que je réalise via la solution d'argent mobile, je perçois des intérêts au bout de deux semaines, en fonction du solde de mon compte L'argent mobile peut vous permettre d'obtenir un crédit (prêt) en cas de problème imprévu. »

*Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise*

#### Sécurité

Les méthodes de paiement numérique sont considérées comme plus sûres que l'argent liquide.

« C'est plus sûr que d'utiliser de l'argent liquide. »

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

#### Vitesse de transaction

La plupart des utilisateurs rwandais estiment que l'utilisation de l'argent mobile est rapide.

« Je suis content parce que c'est rapide et que toute la transaction a pris moins d'une minute. »

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

#### Transferts longue distance

Les paiements numériques présentent un véritable intérêt pour les transferts longue distance.

« La plupart du temps, je les reçois par téléphone lorsqu'ils sont loin de moi. »

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

### Principaux obstacles

#### Problèmes de réseau

Les utilisateurs se plaignent de la lenteur des réseaux qui les affecte lorsqu'ils effectuent des transactions numériques.

« Ils devraient améliorer l'état de la connexion, car il arrive que l'on ait besoin d'argent de toute urgence et que l'on ne puisse pas y avoir accès facilement à la banque. »

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

#### Erreurs et fautes

Les clients commettent souvent des erreurs en saisissant le numéro du destinataire ou le montant à envoyer, ou lors de transactions commerciales.

« Cela se produit lorsque quelqu'un commet une erreur et verse l'argent à une autre personne que celle qui était censée le recevoir. Ou vous pouvez même vouloir envoyer 1 000 francs rwandais et en envoyer finalement 10 000. »

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

#### Longues procédures de remboursement

Il arrive que les utilisateurs veuillent annuler des transactions, mais la procédure de remboursement prend beaucoup de temps.

« Lorsque nous payons en ligne, il n'est pas facile d'annuler la transaction. Par exemple, la livraison peut être prévue dans 14 jours, mais vous pouvez passer un mois entier sans la recevoir et sans aucun remboursement. »

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



## CAS D'UTILISATION À TITRE PARTICULIER – ACHAT D'ARTICLES MÉNAGERS

### Catalyseurs de l'utilisation

La réalisation de transactions instantanées permet l'achat immédiat de biens.

*« J'apprécie que la manière dont la commande est confirmée automatiquement sans qu'il soit nécessaire de présenter une preuve de paiement. »*

### Étape 1

Activez votre connexion Internet et ouvrez le site Web. Appuyez sur la touche « Menu » pour afficher les produits, puis sélectionnez l'article que vous souhaitez acheter.

### Étape 2

Différents moyens de paiement apparaissent pour faciliter l'exécution du paiement. Sélectionnez votre moyen de paiement préféré parmi ceux énumérés.

### Étape 3

Ouvrez l'application de paiement pour confirmer le traitement du paiement.

### Étape 4

Saisissez votre code PIN pour confirmer la transaction.

### Étape 5

Une interface affichant les transactions réalisées s'affiche.

### Obstacle à l'utilisation

Les clients sont frustrés lorsqu'ils ne peuvent pas annuler des transactions.

*« Une fois le paiement effectué, il n'est pas facile d'annuler la transaction. Par exemple, la livraison peut être prévue dans les 14 jours, mais vous pouvez passer un mois entier sans rien recevoir, alors que vous avez déjà payé et que vous ne pouvez pas revenir en arrière, et qu'il n'y a pas de remboursement »*

## CAS D'UTILISATION À TITRE PROFESSIONNEL – RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL

### Catalyseurs de l'utilisation

Les frais de transaction sont transparents (visibles avant la transaction)

« Cela me coûte 20 francs rwandais pour envoyer en envoyer 500 »

« Ils ne me font pas payer de frais de recharge de télécoms, mais pour envoyer de l'argent, il y a des frais »

### Étape 1

Composer le « code fournisseur » [numéro de téléphone du bénéficiaire]\* [montant de la recharge télécom] puis « # »

### Étape 2

Confirmer le nom du bénéficiaire

### Étape 3

Le montant du débit et le coût de la transaction sont indiqués. Saisir le code PIN et envoyer.

### Étape 4

Recevoir un SMS venant confirmer que le bénéficiaire a bien reçu les fonds

### Étape 5

Recevoir un SMS venant confirmer que les fonds ont bien été déduits de votre compte

### Obstacles à l'utilisation

- Certains utilisateurs ont du mal à saisir les chiffres en une seule étape pour le numéro de téléphone du bénéficiaire, le montant envoyé et le code d'accès.

« Il y a des personnes qui ne savent pas comment faire ces étapes en une seule fois. Elles doivent composer un chiffre à la fois, ce qui leur prend beaucoup de temps »

- Des erreurs de transaction sont inévitables.

« Un client peut commettre une erreur en envoyant un paiement au mauvais numéro. »



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



**Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants :**  
répondre aux demandes des clients est la première raison pour laquelle les commerçants adoptent les paiements numériques.

<b>Principal catalyseur de l'utilisation initiale</b>	Faciliter les paiements des clients	« Il s'agissait du premier fournisseur de services et beaucoup de mes clients utilisent {fournisseur 1}. » <b>Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, propriétaire d'une petite entreprise</b>
<b>Principal catalyseur de l'utilisation habituelle</b>	Bonus, récompenses et accès aux produits d'épargne et de crédit	« [...] Avec les économies que je réalise sur la facture du fournisseur, je perçois des intérêts au bout de deux semaines, en fonction du solde de mon compte. » <b>Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</b>
<b>Principal obstacle</b>	Réseaux mobiles peu fiables	« La technologie ne fonctionne pas ; lorsque les clients veulent me payer, les réseaux ne fonctionnent pas. » <b>Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>

### Étude de cas d'un commerçant

#### Informations sur le répondant

- ✓ **Sexe** : femme
- ✓ **Âge** : entre 40 et 55 ans
- ✓ **Activité** : couturière
- ✓ **Revenus** : propriétaire d'une petite entreprise

« J'achète des **recharges télécoms** et je paie les salaires de mes employés. J'utilise les paiements numériques pour effectuer tous mes paiements.

J'utilise une banque spécifique, mais elle n'a pas de système de retrait par téléphone. En revanche, je peux déposer de l'argent sur mon compte bancaire en utilisant mon téléphone. Cependant, il existe une banque spéciale où je peux déposer de l'argent sur mon compte bancaire à l'aide de mon téléphone. Cette banque me permet également d'effectuer des retraits par téléphone ou par l'intermédiaire d'une banque sans trop de formalités.

J'aime utiliser l'argent mobile parce que c'est la méthode de paiement la plus simple et la **plus rapide**. Les frais de transaction **sont faibles**, et **son fonctionnement m'aide dans ma gestion financière**.

Une fois, j'ai envoyé de l'argent à quelqu'un et j'ai saisi le mauvais code. J'ai essayé d'appeler les fournisseurs, mais **personne n'a répondu**. S'ils avaient répondu à mon appel, je n'aurais pas perdu mon argent. »

## Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des agents : le risque de recevoir de faux billets est un vrai problème.

### Avantages pour l'entreprise

**Transactions gratuites** : les agents peuvent effectuer des transactions librement sans avoir de frais de transaction

« En ce qui concerne l'argent mobile, je paie avec la plateforme de paiement d'argent mobile, parce que c'est gratuit. J'utilise l'application de la banque parce qu'elle est aussi gratuite. »

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

**Informations en temps réel** : les agents qui ont accès à Internet bénéficient d'une information de première main et en temps réel.

« En tant qu'agent, je reçois les informations à temps, j'apprécie toujours l'Internet (le fait d'être en ligne) »

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

### Défis et risques

**Accès Internet** : les agents peuvent ne pas être en mesure d'effectuer des transactions librement en raison de la lenteur d'accès à Internet dans leur entreprise ou leur banque.

« Vous pouvez laisser des agents, des banques sans argent, ou ne pas être en mesure de fournir le service parce que quelqu'un ne peut pas payer à cause de la connexion Internet qui ne fonctionne pas »

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

**Faux billets de banque ou billets de banque plus en usage** : les agents peuvent ne pas détecter la fausse monnaie et subissent donc des pertes commerciales. Les anciens billets sont inacceptables pour certains clients et les agents doivent les conserver, ce qui peut entraîner une perte.

### Étude de cas d'un agent

#### Informations sur le répondant

- ✓ Sexe : homme
- ✓ Âge : entre 30 et 44 ans
- ✓ Activité : revendeur d'articles de papeterie et d'appareils électroniques

« Lorsque j'ai commencé ce travail d'agent, j'ai commencé à comprendre comment cela fonctionnait en 2019. J'ai vu et appris comment les gens échangeaient de l'argent par voie électronique et j'ai été conquis par cette méthode parce qu'elle les facilitait [les paiements].

Le paiement était ou est effectué quel que soit l'endroit où se trouve la personne, cela m'a donné des idées. Lorsque je reçois un paiement, je tiens compte des choix des clients en matière de paiement.

L'utilisation des paiements numériques a **permis de contrôler la propagation de la COVID-19** et d'autres maladies transmissibles.

Cependant, une personne peut **vous payer en utilisant de faux billets** et vous ne le remarquerez peut-être pas si vous n'avez pas de détecteur de faux billets. Il arrive que je reçoive des billets anciens plus en usage, que certains clients rejettent ce qui peut représenter une perte pour mon entreprise



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

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



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

« Lorsqu'une personne me paie par l'intermédiaire d'une solution d'argent mobile sans ajouter de frais de retrait, je peux perdre jusqu'à 2 000 francs rwandais par jour. »

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

Les frais de retrait peuvent entraîner des pertes pour les entreprises.

Les coûts sont généralement perçus comme équitables.

« Cela dépend du montant que vous retirez. Par exemple, si vous retirez 40 000 francs rwandais, 600 francs rwandais sont facturés et c'est équitable. »

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

Les entreprises peuvent dépenser entre 300 et 1000 francs rwandais par jour pour les coûts de transaction.

« [...] oui, c'est vrai, nous n'aimons pas cela, mais nous n'avons pas d'autre choix. Cela arrive, et j'essaie d'être compréhensive »

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

Les entreprises utilisent les paiements numériques parce qu'il existe une forte demande de la part des clients.



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

### Formation des clients

- Sensibilisation des clients pour accroître l'utilisation des paiements numériques.
- Offrir une formation aux clients sur les processus et les avantages des paiements numériques afin de servir un plus grand nombre d'utilisateurs.

*« Il faut sensibiliser tout le monde pour que chacun connaisse les avantages du paiement par téléphone et par la banque ou pour être payé par cette méthode ».*

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

### Processus de vérification

- Améliorer le processus de vérification avant qu'une transaction n'aboutisse.

### Renforcement de la sécurité

- Renforcer les dispositifs de sécurité pour réduire les risques de fraude.

### Accès à un téléphone

- Déterminer les moyens permettant à un plus grand nombre de personnes d'accéder à un téléphone pour utiliser les paiements numériques à grande échelle.

*« Fournir des téléphones à ceux qui n'en ont pas. »*

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

### Accès Internet

- Améliorer/mettre à niveau la connectivité Internet pour accélérer les transactions.

### Accès des clients

- Améliorer l'accès des clients aux centres d'assistance téléphonique.
- Encourager le service clientèle à répondre rapidement aux appels des clients.

*« Embauche une personne qui réponde aux appels des clients demandant une assistance directe pour leur éviter de perdre leur argent. Si vous envoyez de l'argent à un mauvais numéro, vous le récupérez très vite ».*

***Femme, tranche d'âge des 45 à 55 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 Rwanda

- Au Rwanda, la majorité des utilisateurs effectuent des paiements numériques quotidiennement.
- Les solutions d'argent mobile utilisant les canaux USSD dominent le paysage des paiements numériques, facilités par les effets de réseau générés par un grand fournisseur.
- En général, les paiements numériques sont perçus comme sûrs et sécurisés pour l'épargne et les transactions.
- L'instabilité des revenus affecte toujours les personnes dont les revenus sont faibles, et l'absence de téléphones reste un problème.
- **Principaux fournisseurs de services de paiement numérique**
  - MTN Money
  - Equity Bank
  - Airtel Money
  - Bank of Kigali

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

### Catalyseurs

- **La sensibilisation des clients** est le principal catalyseur de l'utilisation initiale des paiements numériques parmi les particuliers et les petites entreprises. Cela se fait principalement par le biais de la radio, de la télévision, des panneaux d'affichage et des publicités par SMS.
- La mise en place d'une **politique gouvernementale** visant à empêcher la propagation de la COVID-19 a conduit à une utilisation initiale des méthodes de paiement numérique.
- **Accès à des services financiers supplémentaires** tels que des produits de crédit et d'épargne.

### Obstacles

- **L'absence de téléphones portables** est le principal obstacle à l'accès, tandis que le **manque de confiance** est un obstacle à l'utilisation initiale des paiements numériques.
- **Le manque d'accès à Internet et l'instabilité du réseau** empêchent l'accès, entraînent des retards dans les transactions et limitent l'utilisation transparente des paiements numériques.
- **Les erreurs commises** lors d'une transaction constituent un défi majeur pour les utilisateurs et peuvent, dans certains cas, entraîner des pertes d'argent.

## Principaux thèmes émergents par pays

- **Erreurs lors des transactions** : faire des erreurs semble être une gageure commune aux clients. La perte d'argent peut résulter d'erreurs commises lors de la réalisation d'opérations financières.
- **Internet et réseau** : l'instabilité des connexions Internet ou des réseaux entraîne des retards dans les transactions et peut se traduire par une perte d'argent ou de clients.





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