

ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Sénégal



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

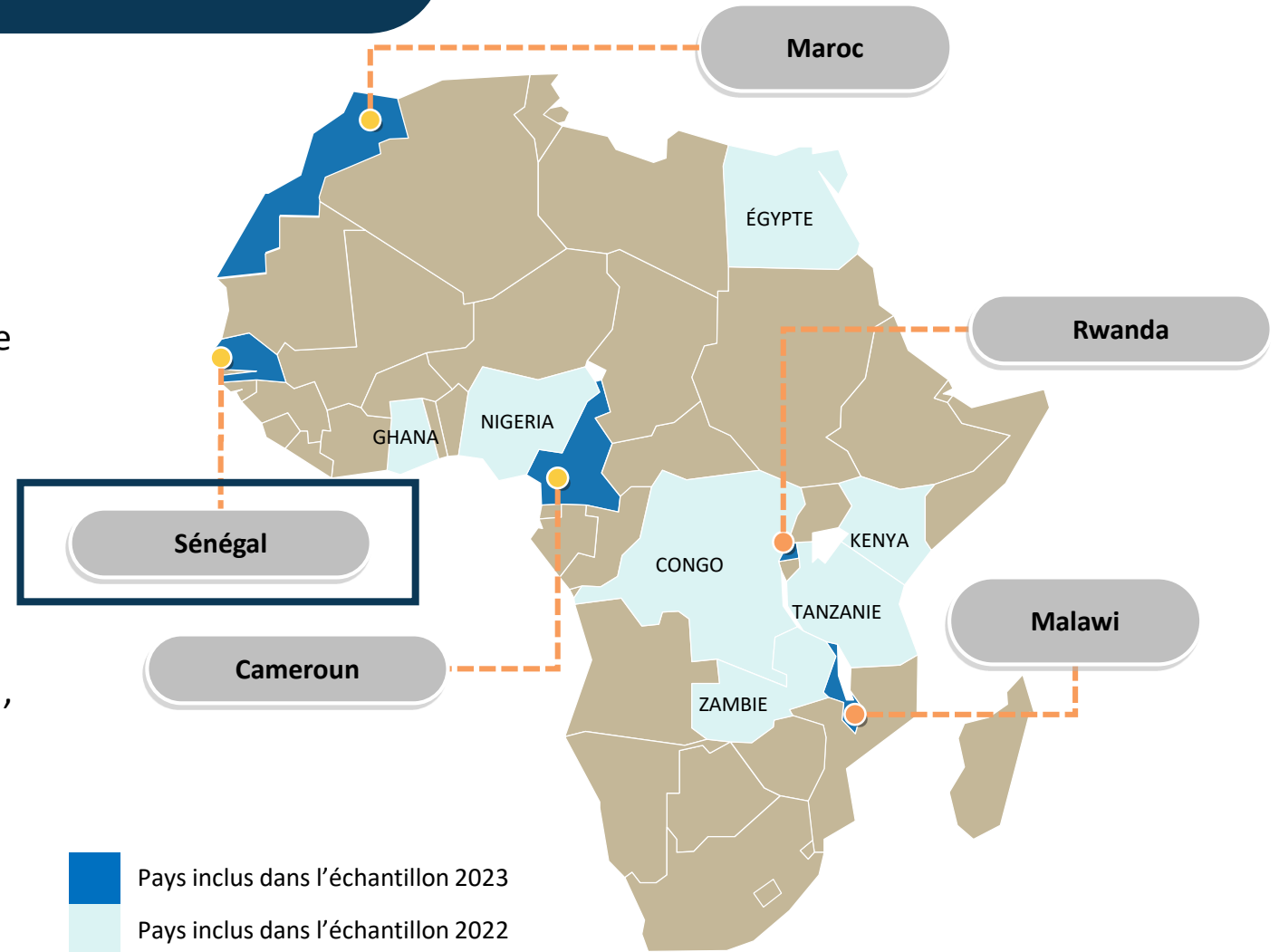
	 Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels	 Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents	 Micro-entrepreneurs*	 Petites entreprises*
Définition	Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citadins pauvres qui vivent au jour le jour sans emploi régulier, 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.
Taille effective de l'échantillon (enquête quantitative)	41	36	19	28
77 % 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 femmes et les jeunes sont représentés en proportion 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 « **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**



Utilisation des paiements numériques dans les différents pays : le Sénégal appartient à la catégorie des pays à l'utilisation émergente, puisqu'un peu plus de la moitié de sa population a utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée.

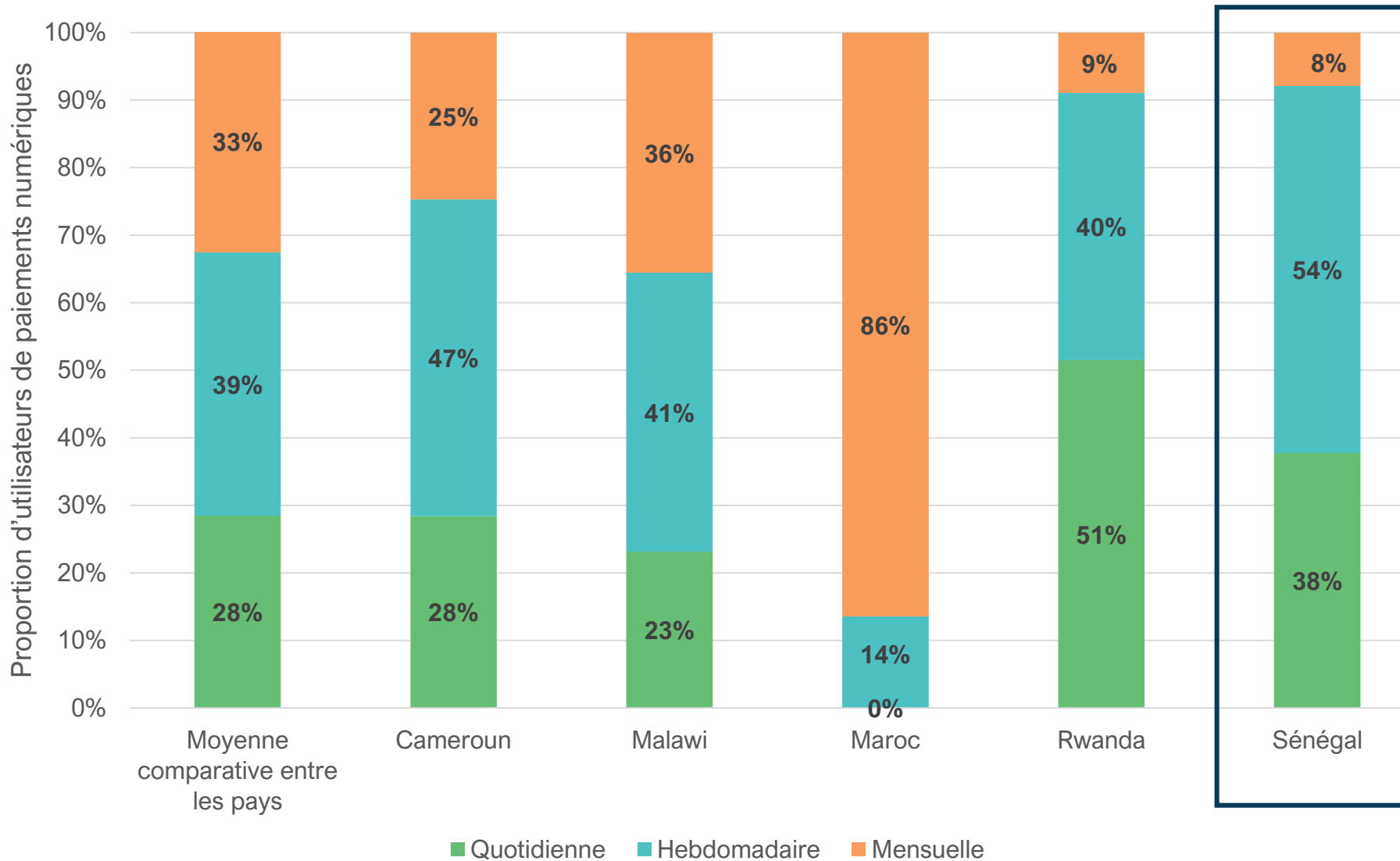
Les pays ont été classés en trois catégories : les « **Pays à l'utilisation naissante** », les « **Pays à l'utilisation émergente** » et les « **Pays à l'utilisation avancée** », sur la base des données d'utilisation du Global Findex. La plupart des pays de l'échantillon 2023 relèvent de la catégorie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

		Groupe « Utilisation avancée »		Groupe « Utilisation émergente »						Groupe « Utilisation naissante »			
		Ghana	Kenya	Cameroun	Malawi	Nigeria	Rwanda	Sénégal	Tanzanie	Zambie	Congo	Égypte	Maroc
Proportion d'utilisateurs	Proportion de la population ayant utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée [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 %



Analyse comparative entre les pays – fréquence d'utilisation des paiements numériques : la majorité des Sénégalais qui utilisent les paiements numériques le font chaque semaine.

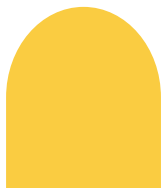
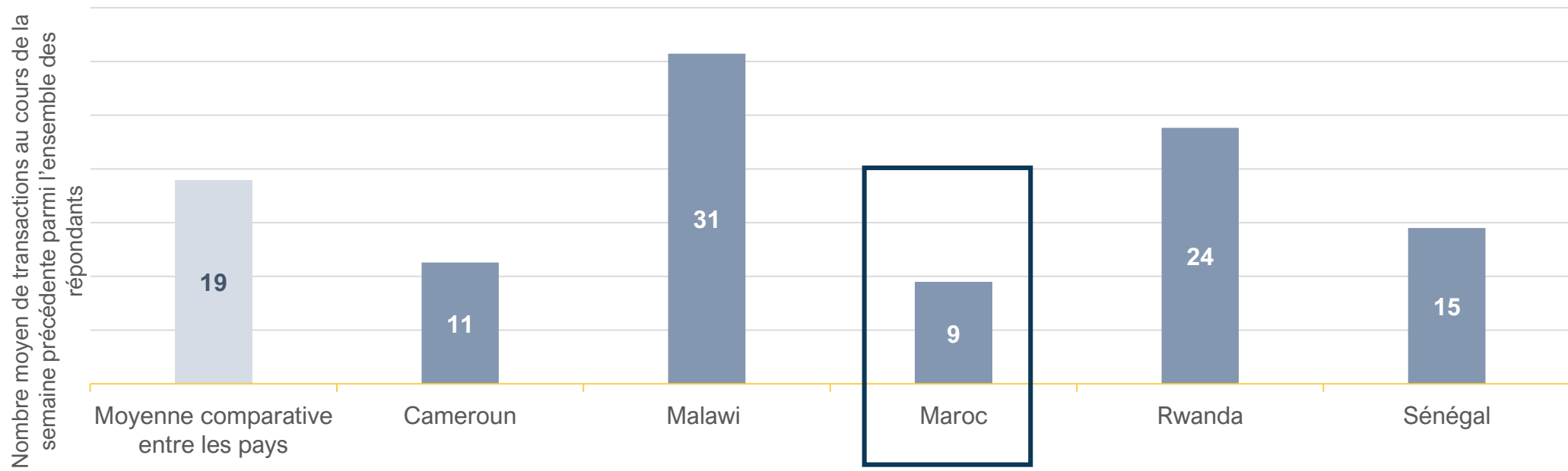
Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513 (114 au Sénégal)



- **92 %** des utilisateurs de paiements numériques interrogés au Sénégal utilisent les paiements numériques **au moins une fois par semaine.**
- **38 %** des utilisateurs au Sénégal effectuent des paiements numériques quotidiennement, ce qui 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 : le volume hebdomadaire moyen des transactions au Sénégal est faible.

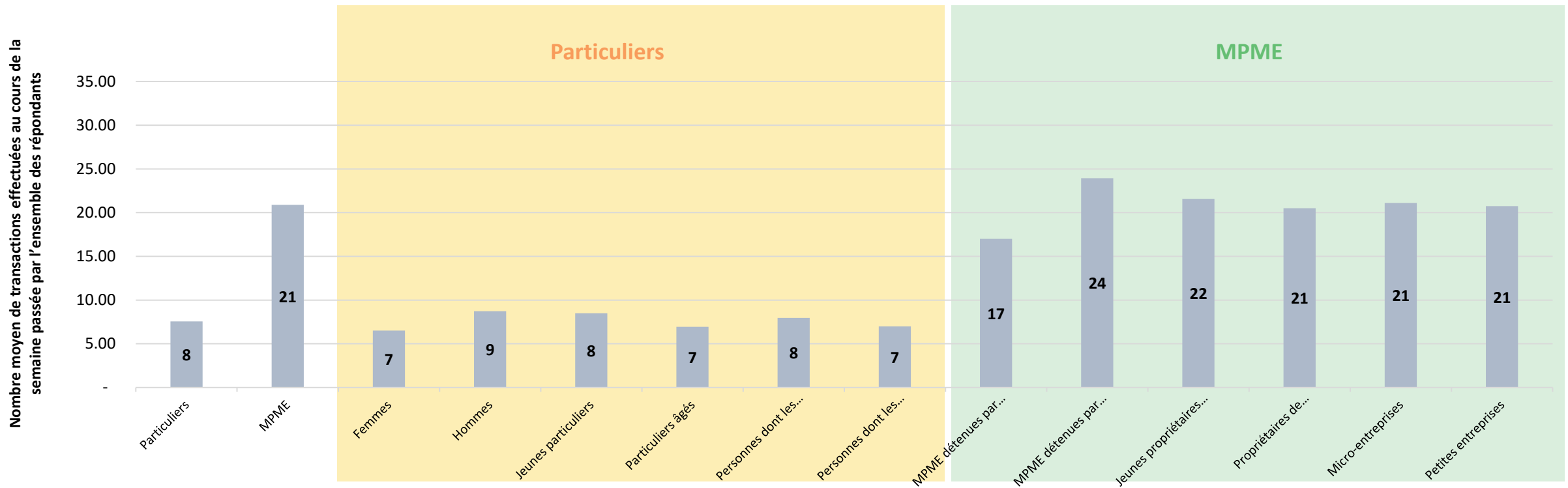
Nombre total de répondants : 653
(140 au Sénégal)



Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires : l'écart entre les hommes et les femmes est important au sein des MPME, mais se révèle plus faible parmi les utilisateurs particuliers.

Nombre total de répondants : 140

Nombre moyen de transactions hebdomadaires par groupe d'utilisateurs



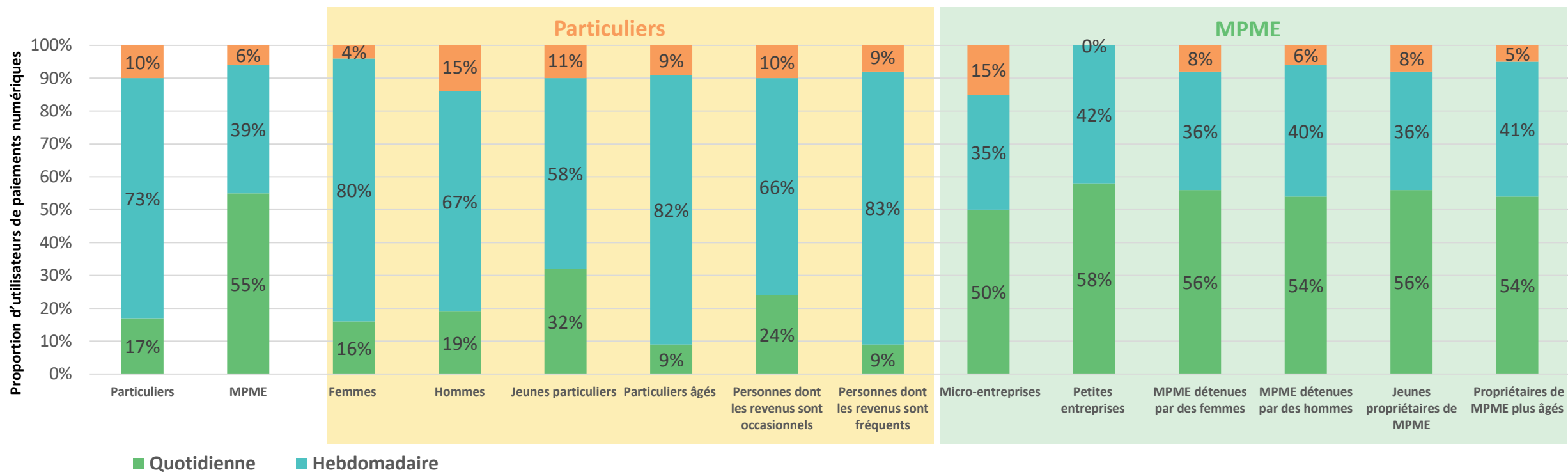
- Les hommes et les MPME détenues par des hommes réalisent en moyenne plus de transactions hebdomadaires que les femmes et les MPME détenues par des femmes.
- Les jeunes particuliers et les jeunes propriétaires de MPME affichent des volumes de transactions hebdomadaires légèrement supérieurs à ceux de leurs aînés.



Analyse des groupes d'utilisateurs – fréquence d'utilisation des paiements numériques : les petites entreprises sont les premières à utiliser les paiements numériques au quotidien. Il existe un écart d'âge entre les utilisateurs quotidiens.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 114

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



- Les MPME sont nettement plus actives en tant qu'utilisateurs quotidiens que les particuliers.
- Les jeunes sont plus susceptibles d'utiliser quotidiennement les paiements numériques que leurs aînés.
- Les femmes sont moins nombreuses que les hommes à utiliser les paiements numériques de manière occasionnelle.



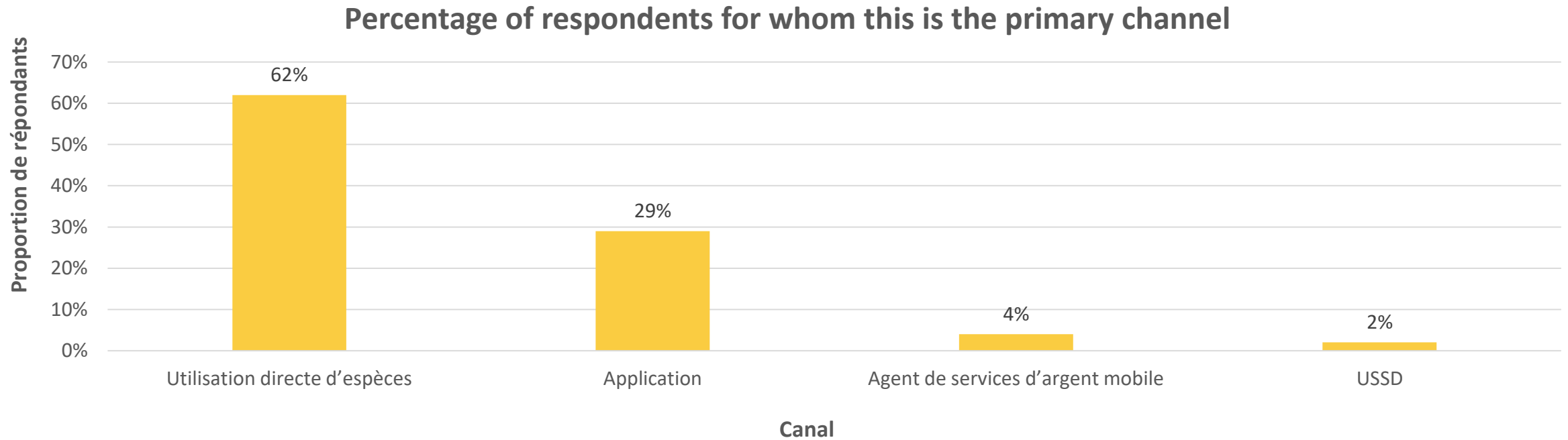
AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 2.2 :
ANALYSE DES CANAUX DE PAIEMENT



Analyse des canaux de paiement* : l'argent liquide est toujours dominant au Sénégal, mais les applications mobiles sont en train de devenir le canal numérique le plus important.

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.

- Les utilisateurs de paiements numériques au Sénégal recourent principalement aux applications mobiles.
- Une faible proportion des répondants a recours aux canaux USSD ou à des agents de transfert d'argent comme principaux canaux de paiement.





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 2.2 : ANALYSE DES CAS D'UTILISATION



Analyse des cas d'utilisation : la numérisation du B2B au Sénégal n'a pas encore atteint son plein potentiel. Les cas d'utilisation des MPME sont moins bien numérisés que ceux des particuliers.

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
Classement des cas d'utilisation hebdomadaires par prévalence parmi les particuliers et les MPME sondés [% des transactions effectuées par la voie numérique]	1	Envoi d'argent [60 %]	Réception de paiements clients [77 %]
	2	Recharges télécoms [75 %]	Paiements fournisseurs [41 %]
	3	Réception d'argent [65 %]	Frais de recharges télécoms pour le personnel [50 %]
	4	Épargne [85 %]	Frais de transport du personnel [25 %]
	5	Paiement d'articles ménagers [40 %]	Paiement de factures de services publics [29 %]

- La réception des paiements des clients constitue le cas d'utilisation le plus numérisé parmi les répondants de la catégorie des MPME.
- Les recharges télécoms et l'épargne sont les cas d'utilisation les plus numérisés parmi les particuliers sondés.

Légende

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

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

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

* Taille de l'échantillon < 5 répondants



AfricaNenda

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3

**COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES
CLIENTS**





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

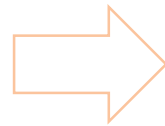
PARTIE 3.1 :
APERÇU DU CADRE



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

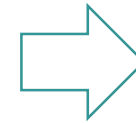
Accès

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.

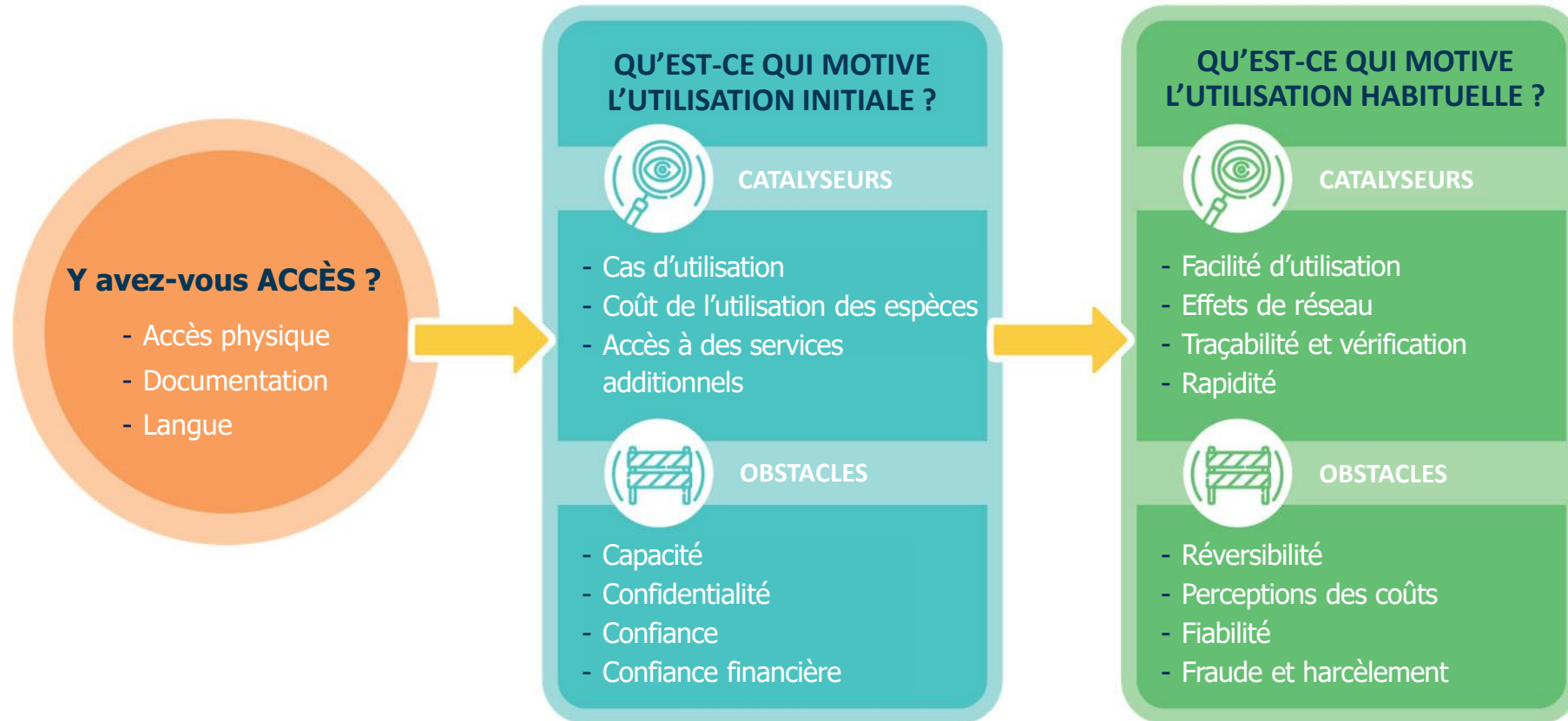


Utilisation habituelle

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.



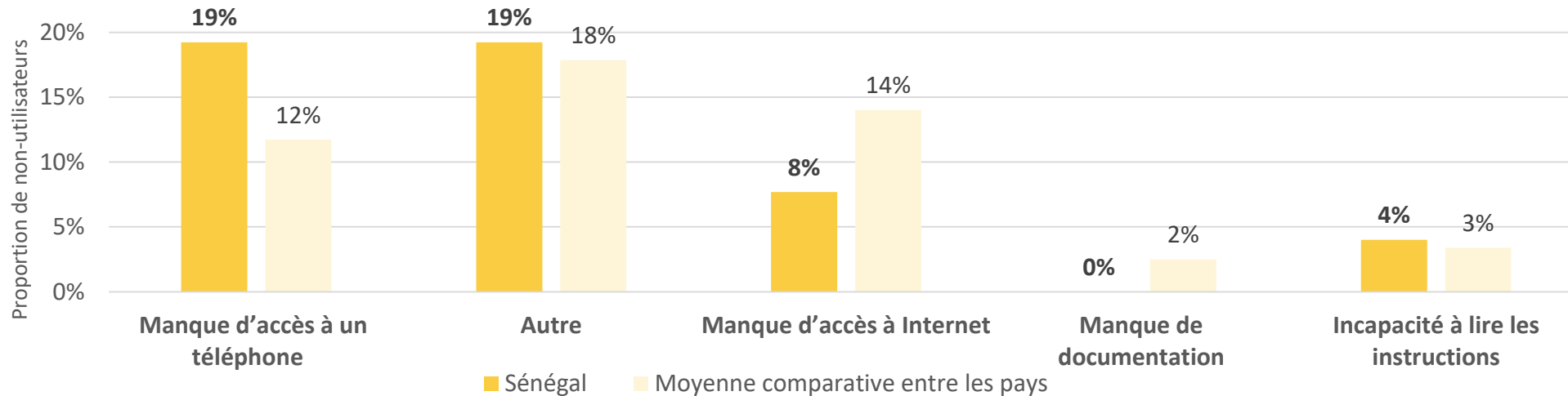
**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques :
obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle**



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

Nombre total de non-utilisateurs : 26

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



« La raison pour laquelle les gens n'utilisent pas les paiements numériques tient au fait qu'ils n'ont pas de smartphones. »

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

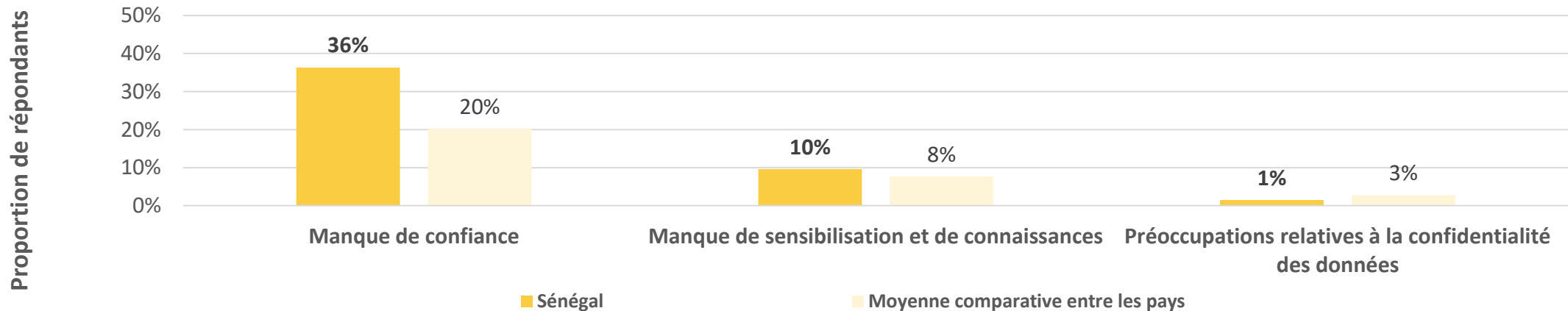
- Le manque d'accès à un téléphone est perçu comme le principal obstacle à l'accès au Sénégal et cet obstacle y est perçu comme plus fréquent que dans les autres pays de l'échantillon étudié. Cela est probablement dû à l'accès limité aux smartphones, qui est nécessaire pour utiliser les codes QR que les commerçants privilégient.
- Le manque d'accès à Internet apparaît comme un obstacle à l'accès au Sénégal, mais pas de manière aussi prépondérante que dans les autres pays de l'échantillon étudié.
- Le manque de documentation n'est pas perçu comme un obstacle à l'accès au Sénégal, et l'incapacité à lire les instructions n'y apparaît que comme un obstacle limité.



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

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'utilisation initiale au Sénégal, et cet obstacle est plus prononcé que dans certains des autres pays de l'échantillon étudié.
- Le manque de compréhension quant à la manière d'utiliser les paiements numériques est également apparu comme un obstacle à l'utilisation initiale.
- Quelques répondants au Sénégal ont indiqué que les problèmes de confidentialité des données constituaient un obstacle.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation initiale : les obstacles à l'utilisation initiale sont principalement liés à l'exclusion financière et à l'analphabétisme, tandis que les catalyseurs sont liés à la commodité et à l'acceptation générale.

Principaux catalyseurs

Sécurité

La plupart des clients perçoivent les paiements numériques comme sûrs ; le risque de perdre de l'argent est inférieur à celui lié à l'utilisation d'espèces.

« Lorsque vous perdez votre téléphone, il serait facile de récupérer de l'argent en tapant votre code. »

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

Commodité

Les paiements numériques sont perçus comme pratiques pour toute une série de cas d'utilisation.

« Comme je suis un Mouride, [ordre islamique soufi], je peux par exemple soumettre mes cotisations directement par l'intermédiaire de l'application. »

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

Facilité d'utilisation

- Faciles à utiliser et permettent de gagner du temps, en particulier pour les utilisateurs particuliers.
- Facilitent les transactions de plus faibles montants.

« ...[les méthodes de paiement numérique] me simplifient le travail et la vie car parfois nous n'avons pas le temps d'aller effectuer un paiement. »

Homme, tranche d'âge des 19 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Principaux obstacles

Manque de confiance

Le manque de familiarité entraîne un manque de confiance à l'égard des paiements numériques.

« Je n'ai pas confiance en ce type de services pour l'instant, sans compter que je ne suis pas du tout familier avec. »

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

Manque de connaissances

Certains clients ne savent pas comment utiliser les paiements numériques.

« Lorsque je demande à quelqu'un pourquoi il n'utilise pas les paiements numériques, il me répond qu'il ne le sait pas. »

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

Confidentialité des données

Les clients peuvent se détourner des méthodes de paiement numérique car ils ont l'impression que leurs droits sont violés lorsque des données à caractère personnel sont laissées au destinataire après une transaction numérique.

« Je lui ai demandé "où avez-vous obtenu mon numéro ? et il m'a répondu "je l'ai obtenu l'autre jour lorsque vous avez effectué une transaction via le fournisseur 1'... il y a des violations de la confidentialité dans ce sens. »

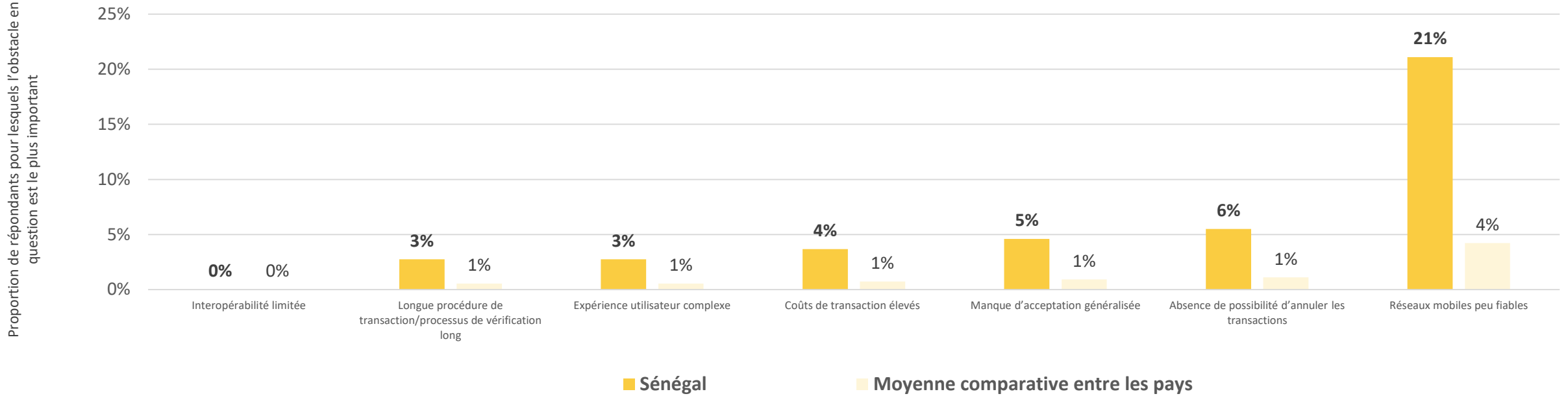
Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent



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 : 114

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 identifié par les répondants.
- L'impossibilité d'annuler une transaction et le manque d'acceptation généralisée sont également apparus comme des obstacles à l'utilisation habituelle.



Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – catalyseurs et obstacles à l'utilisation – enseignements tirés de la pratique : les utilisateurs apprécient la rapidité et la commodité des transactions numériques, mais les problèmes de réseau les en dissuadent.

Principaux catalyseurs

Rapidité des paiements

Les utilisateurs apprécient que les transactions soient traitées immédiatement.

*« En un rien de temps, vous pouvez envoyer ou recevoir de l'argent. »
Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent*

Pas besoin d'avoir de l'argent sur soi

Les clients considèrent que la possibilité de se balader sans argent en poche est un moyen de réduire les risques de vol.

*« Si vous gardez votre argent sur [...], si votre téléphone est volé, vous pouvez facilement récupérer votre argent. »
Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent*

Confort de ne pas avoir à chercher de la « monnaie »

Les utilisateurs n'ont pas à se préoccuper de récupérer des petites coupures après les transactions, car ils paient le montant exact sur les canaux numériques.

*« Les paiements numériques permettent d'éviter les problèmes liés à la restitution de petite monnaie. »
Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel*

Bonus et récompenses

Les utilisateurs reçoivent parfois des bonus, ce qui les incite à utiliser le service.

*« [...], je scanne et je paie, puis ils offrent un bonus minimum de 15 francs, c'est tout ce à quoi je prête attention. »
Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel*

Principaux obstacles

Problèmes de réseau

Parfois, lorsque le réseau est lent, les utilisateurs doivent attendre longtemps avant de voir aboutir la transaction, ou alors ils doivent finalement passer aux espèces pour régler.

« Lorsque je veux transférer de l'argent à quelqu'un [...], si je n'ai pas de réseau, cela ne fonctionne pas. »

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

Manque de personnes avec lesquelles effectuer des transactions

Certains Sénégalais n'ont personne avec qui effectuer des transactions numériques et ne sont donc pas encouragés à utiliser les paiements numériques.

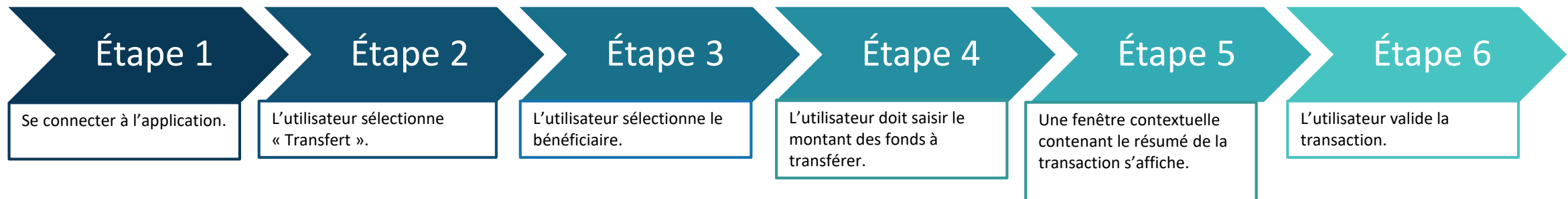
« D'autres n'utilisent pas les paiements numériques parce qu'ils n'ont personne dans leur entourage qui les utilise. »

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

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

Catalyseurs de l'utilisation

- Les coûts de transaction sont perçus comme raisonnables.
« Pour moi, le coût de la transaction, environ 5 francs, n'a rien d'excessif. »
- Les transactions sont faciles et rapides.
« C'est rapide et je n'ai pas besoin de me déplacer. »
- Service clientèle disponible.
« Vous pouvez joindre le service clientèle à tout moment. »



Obstacle à l'utilisation

Pour certains fournisseurs, le client doit amener son téléphone auprès d'un agent pour faciliter les retraits, alors que pour d'autres canaux de paiement, l'utilisateur peut envoyer de l'argent de n'importe où et demander au bénéficiaire de le retirer auprès d'un agent.

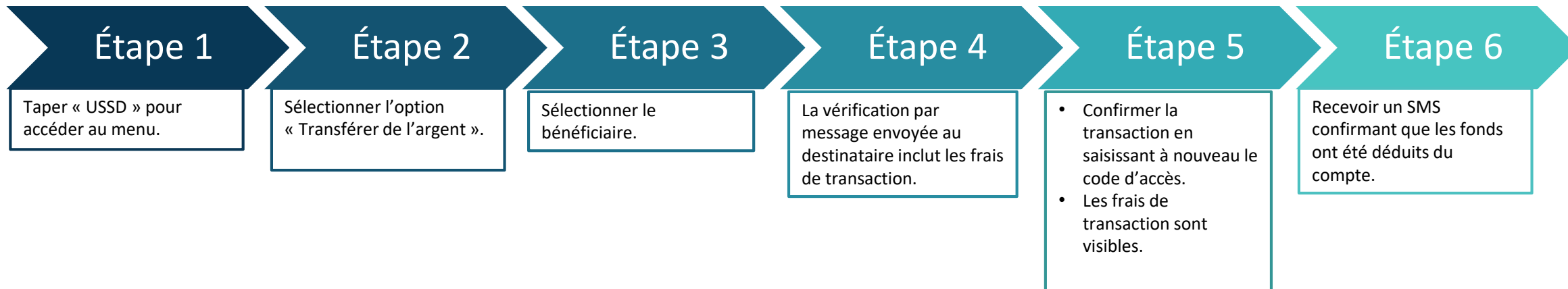
« Au cas où le réservoir d'essence serait vide, avec {fournisseur 2}, il me suffirait d'envoyer mon numéro et de valider la transaction sur place, et elle retirerait l'argent sans problème. Je ne peux pas le faire avec {fournisseur 1}. »

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

Catalyseur de l'utilisation

Le SMS confirmant la transaction donne à l'utilisateur l'assurance que la transaction a abouti.

« [...] si vous recevez ce message, vous pouvez être sûr que la transaction a abouti. »



Obstacle à l'utilisation

Les interruptions du réseau mobile sont gênantes pour les clients.

« Il peut arriver que des interruptions du réseau obligent à recommencer le transfert [...]. »





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 sont perçues comme étant plus engagées dans les paiements numériques malgré les obstacles auxquels elles font face.

Principaux catalyseurs

Besoins de la famille : comme les femmes sont connues pour être en charge des dépenses familiales, elles ont tendance à utiliser davantage les paiements numériques.

« Les femmes réalisent la plupart des dépenses, et ce sont donc elles qui utilisent le plus ces services. »

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

Groupes d'entraide : les femmes sont bien organisées au sein de groupes d'affaires d'entraide, ce qui influence positivement leur accès aux services financiers.

« J'ai cherché des capitaux partout, à droite, à gauche, mais partout ils demandent des garants. Les femmes auraient plus de chance de trouver des capitaux parce qu'elles sont organisées sous forme de groupements d'entreprises dans les quartiers et avec les politiciens. »

Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Principaux obstacles et risques

Sécurité personnelle : les femmes sont perçues comme étant plus à risque en raison des activités qu'elles exercent.

« Nous savons que les femmes sont plus exposées en raison des activités qu'elles exercent, c.-à-d. aller au marché ou au salon de coiffure. »

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

Barrières linguistiques : les femmes ne maîtrisent souvent pas le français, ce qui les empêche d'utiliser les services de paiement numérique.

« Au Sénégal, beaucoup de femmes n'ont pas reçu d'instruction en français, alors que les moyens de paiement sont en français. Si nous pouvions avoir des services en wolof ou des services faciles à utiliser qui ne demandent pas beaucoup de réflexion, ce serait une bonne chose pour de nombreuses femmes comme moi. »

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

Étude de cas sur les femmes

Informations sur le répondant

- ✓ Sexe : femme
- ✓ Âge : entre 18 et 29 ans
- ✓ Activité : propriétaire d'une petite entreprise.

« Je me souviens d'une difficulté que j'ai rencontrée. Quelqu'un a pris mon téléphone. La personne a effectué une transaction {Fournisseur 1} de 150 000 francs et a ensuite supprimé le message de l'application. En consultant les notifications, je n'ai vu qu'une seule transaction effectuée ce jour-là, mais mon compte a été débité. J'ai décidé d'appeler immédiatement {Fournisseur 1}. Le service clientèle a demandé qui avait mon téléphone à 17 h 49, car c'est l'heure à laquelle la transaction a été réalisée. Je leur ai dit que je ne le savais pas car j'ai trouvé mon téléphone sur le réfrigérateur, alors que je l'avais laissé dans le salon.

Ils ont finalement réussi à remonter la piste, et nous avons découvert plus tard qu'il s'agissait de mon voisin. Mon argent m'a été remboursé. »



Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants :
les actions de vulgarisation des agents motivent les entreprises à commencer à utiliser les paiements numériques.

Principal catalyseur de l'utilisation initiale

Actions de vulgarisation des agents

« Les agents financiers du {Fournisseur 2} sont venus et m'ont expliqué le fonctionnement, c'est comme ça que j'ai ouvert mon compte. »

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

Principal catalyseur de l'utilisation habituelle

Paiement anticipé de biens et de services

« En ce moment, j'ai avec moi des marchandises payées d'avance que je dois livrer en novembre, tout cela est une question de confiance. »

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

Principal obstacle

Horaires d'ouverture limités des agents

« Si je transfère mon argent sur {un compte d'argent mobile} et que j'en ai besoin la nuit, je ne peux pas accéder à mes fonds. »
Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise

Étude de cas d'un commerçant

Informations sur le répondant

- ✓ **Sexe** : homme
- ✓ **Âge** : entre 45 et 55 ans
- ✓ **Activité** : propriétaire d'une petite entreprise

« J'ai été initié à l'utilisation des paiements numériques par des agents. Ils sont venus jusqu'à moi dans mon magasin et m'ont expliqué les détails. **Après leurs explications et après avoir constaté qu'il serait plus facile**, plus accessible et plus sûr de les utiliser, j'ai ouvert un compte.

Cela **facilite les choses**, car auparavant nous devons faire des procurations, c.-à-d. demander à des agents d'effectuer des transactions en notre nom sur nos comptes, ou alors nous devons passer par des intermédiaires, ce qui compliquait les choses. Désormais, le processus est moins fastidieux.

Je voudrais aussi dire qu'il serait important de sensibiliser les jeunes à la création d'entreprises. Les agents de tous les fournisseurs se déplacent souvent. **Les gens connaissent les paiements numériques, mais ils n'ont pas de commerces au sein desquels les utiliser.** »



Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des agents :
faire des erreurs sans pouvoir retracer facilement l'historique constitue un défi majeur pour les agents.

Avantages pour l'entreprise

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

« Cette activité me permet de gagner un peu d'argent en plus de mon petit commerce de cosmétiques et d'accessoires pour téléphones portables. »

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

Défis et risques

Faire des erreurs : les agents ne sont parfois pas en mesure de corriger les erreurs qu'ils commettent lorsqu'ils effectuent des transactions pour leurs clients. Ils finissent par subir des pertes dans certains cas.

« C'est en faisant ses comptes que l'on se rend compte que l'on a un déficit. »

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

Absence de traçabilité des erreurs : lorsque des erreurs sont commises, les agents ne peuvent pas facilement les retracer.

« Souvent, vous ne savez pas avec quel client vous avez commis une erreur. »

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

Étude de cas d'un agent

Informations sur le répondant

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

« J'ai commencé à travailler comme agent **pour générer un revenu additionnel**. Cette activité me permet de gagner un peu d'argent en plus de mon petit commerce de cosmétiques et d'accessoires pour téléphones portables. Je perçois des commissions [...] grâce aux transactions des clients qui déposent ou retirent de l'argent.

Les commissions ne sont pas élevées, **mais les gens pensent que nous gagnons beaucoup d'argent** grâce à cette activité, alors que ce n'est pas le cas. J'éprouve quelques difficultés à gérer l'activité d'agent.

Parfois, il s'agit d'erreurs propres à la transaction. Je vais vous donner un exemple, il arrive qu'un client vienne et dise qu'il veut faire un dépôt de 2 000 francs sur son [...] compte. Le client vous remet un billet de 2 000 francs. Vous, l'agent, vous tapez le montant à envoyer au client, et vous vous trompez en mettant 20 000 francs sur le compte du client au lieu de 2 000.

Si le client n'est pas honnête, **il ne signalera pas que vous lui avez envoyé plus que ce qu'il aurait dû recevoir sur son compte.** C'est en faisant ses comptes que l'on se rend compte que l'on a un déficit et souvent on ne sait pas avec quel client on a fait une erreur. »





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3.3 : PRINCIPAUX THÈMES PAR PAYS



Principaux thèmes par pays : gros plan sur l'influence du service clientèle sur l'utilisation des paiements numériques.

Expérience en matière de service clientèle

- **Service clientèle disponible** : le service clientèle est généralement joignable et est réactif pour assister les clients.
- **Une assistance de qualité** : la plupart des clients ont bénéficié d'une assistance de qualité de la part du service clientèle ; leur argent a été remboursé.
- **Longs délais d'attente** : les clients sont frustrés par les longues heures d'attente nécessaires avant de pouvoir obtenir de l'assistance des centres d'appels des ORM.
- **Des procédures longues qui impliquent de s'adresser à la police** : dans certains cas, lorsque les consommateurs effectuent des transactions erronées, p. ex. lorsqu'ils envoient de l'argent à un destinataire non souhaité, le service clientèle du fournisseur leur demande de soumettre leur cas à la police après avoir traité les documents pertinents.

« [...] avant d'atteindre la troisième sonnerie, ils décrochent. »

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

« Il faut se rendre à la police et c'est tout un casse-tête, il faut faire des déclarations, je n'ai pas le temps de faire la queue, parce que j'ai beaucoup de choses en tête. »

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

Influence sur le comportement de paiement numérique

- **Fidélisation de la clientèle** : lorsque les problèmes sont résolus par le service clientèle, les utilisateurs ont confiance dans le service et sont encouragés à continuer à l'utiliser.
- **Accès restreint** : les longs délais d'attente et parfois l'obligation de déposer un dossier auprès de la police incitent les clients à renoncer aux procédures de recours. Malgré ce type de désagréments, les clients continuent d'utiliser les paiements numériques.



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

« Non, je ne fais même pas attention au montant, cela ne me dérange pas. »

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

Certaines personnes ne tiennent pas compte du coût de la transaction.

Les frais de transaction sont fonction du montant de la transaction.

« En fonction des transactions effectuées, si le montant transféré est élevé, les frais augmentent. »

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

Les coûts de transaction sont perçus comme raisonnables par les particuliers et les entreprises.

Les propriétaires de petites entreprises sont plus susceptibles d'être au fait du coût d'une transaction liée à un montant spécifique.

« Aujourd'hui, si je dois envoyer 20 000 francs, je connais le montant des frais, je l'ajoute pour connaître le coût total. »

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

« Bien sûr que nous tenons compte [du coût], c'est normal, puisque nous gagnons difficilement notre vie, donc nous calculons où va notre argent. »

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

Les particuliers confirmeront le coût des transactions avant d'effectuer les paiements.

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

« Je dois payer pour le transport... cela me fait doubler [les dépenses]. »

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





AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 3.4 :

**RETOUR DES CLIENTS SUR LA
MANIÈRE DONT LES PAIEMENTS
NUMÉRIQUES POURRAIENT ÊTRE
AMÉLIORÉS**



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

Commodité du réseau

- Permettre le passage des transactions hors ligne lorsque les clients ne peuvent pas envoyer d'argent faute de connexion Internet.
- Introduire le wolof comme langue d'usage alternative au français.
- Réduire les frais de transaction, les rendre gratuits.
- Introduire des codes de soumission simplifiés et autoriser l'accès à l'annuaire téléphonique lors des transactions pour éviter la saisie manuellement des coordonnées du bénéficiaire.
- Avoir des agents à proximité.

« La saisie du numéro du bénéficiaire peut être simplifiée dès lors que nous pouvons accéder directement à notre annuaire, choisir le nom du bénéficiaire pour éviter toute confusion lors de la saisie manuelle du numéro. »

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

Sécurité globale

- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel lors des transactions.
- Renforcer les dispositifs de suivi de la sécurité pour réduire la fraude.

« Les données à caractère personnel figurant sur la carte d'identité ne doivent pas être visibles par d'autres parties, car il s'agit d'informations privées. »

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

Sensibilisation des clients

- Les clients ont besoin d'être rassurés sur le fait que leur argent sera disponible chaque fois qu'ils en auront besoin ; ils ont besoin de la preuve qu'ils peuvent faire confiance au service.

« Ils doivent garantir aux gens que leur argent sera disponible sans difficulté lorsqu'ils en auront besoin. »

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

Relations avec les clients

- Un service clientèle disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Un service clientèle réactif.





AfricaNenda

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

PARTIE 4

SYNTHÈSE ET CONCLUSION



État des lieux de l'utilisation des paiements numériques au Sénégal

- L'argent liquide est l'instrument de paiement préféré des personnes à faibles revenus et des entreprises.
- Un seul prestataire de services de paiement domine le paysage des paiements numériques.
- L'utilisation habituelle des paiements numériques est largement influencée par leur acceptation généralisée sur le marché.
- La commodité d'utilisation incite les gens à utiliser les paiements numériques.
- **Principaux fournisseurs de services de paiement numérique :**
 - Wave
 - Orange Money
 - Free Money

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

Catalyseurs

- La **commodité** est l'un des principaux catalyseurs de l'utilisation. La facilité de fournir et d'utiliser un code QR pour effectuer une transaction encourage l'utilisation.
- **Effets de réseaux** : l'acceptation généralisée de certains fournisseurs catalyse l'adoption.
- **Promotions marketing et actions de vulgarisation des agents** : les prestataires de services de paiement ont une grande influence sur l'adoption des paiements numériques par le biais de campagnes de marketing et d'intégration des clients.

Obstacles

- Le **manque d'accès à un smartphone** empêche les gens d'utiliser les codes QR pour réaliser des paiements chez les commerçants.
- Le **manque de confiance** décourage l'utilisation des paiements numériques.
- Le **manque de fiabilité du réseau mobile** est un inconvénient pour les clients et pousse certains utilisateurs numériques à se tourner à nouveau vers l'argent liquide.

Principaux thèmes émergents par pays


Commodité de la numérisation

- Scanner les codes QR pour permettre que les transactions aboutissent est perçu positivement et considéré comme facile.

Besoin de recours

- Les personnes à faibles revenus apprécient la facilité d'annulation des transactions. Bien que cela soit pratique pour les particuliers, les entreprises finissent par subir des pertes lorsque leurs clients annulent ou reviennent sur des transactions concernant des biens ou des services rendus.





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

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

Pour plus d'information:

AfricaNenda

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

 www.africanenda.org

 info@africanenda.org

  @AfricaNenda