ÉTAT DES LIEUX DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE

SIIPS 2023

AfricaNenda
ACCÉLÉRER LES SYSTÈMES DE PAIEMENT INCLUSIFS

CEA

GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

ÉTAT DES LIEUX DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE

SIIPS 2023

AfricaNenda
ACCÉLÉRER LES SYSTÈMES DE PAIEMENT INCLUSIFS

CEA

GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

REMERCIEMENTS

Ce rapport est le fruit d'un partenariat entre AfricaNenda, la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique. Cenfri a mené l'étude aux fins du rapport et Frontier Consulting Services Ltd., Kenya, a réalisé l'étude de marché.

Auteurs : Sabine Mensah, Zachary Kazzaz, Jacqueline Jumah.

L'équipe remercie le Dr Robert Ochola pour sa supervision ainsi que tous les collègues d'AfricaNenda qui ont contribué au processus de révision : Akinwale Goodluck, Bery Dieye, Djeinaba Kane, Jamelino Akogbeto, John Muthiora, Patricia Charehwa, Nadia Dafir, Nesrine Aouinti et Tewodros Besrat.

Les auteurs remercient le comité directeur du Rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs en Afrique, Dr Mactar Seck et Hilda Jacob Mwakatumbula (Commission économique des Nations unies pour l'Afrique), Harish Natarajan, Holti Banka, Thomas Yann Piveteau, Andrea Montelone et Nilima Ramteke (Banque mondiale) pour leurs précieuses contributions.

Nous remercions tout particulièrement les banques centrales et les opérateurs de systèmes de paiement instantané de l'Afrique du Sud, du Ghana, du Kenya, de Madagascar, du Malawi, du Mozambique, du Rwanda, de la Zambie et du Zimbabwe, ainsi que la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, de nous avoir communiqué des données permettant de combler les lacunes dans l'information disponible.

Ils souhaitent également témoigner leur reconnaissance aux diverses parties prenantes qui ont contribué à l'élaboration de ce rapport, fourni des commentaires, partagé leur expérience et coopéré avec les équipes d'AfricaNenda et de Cenfri lors des enquêtes et des entretiens menés dans les différents pays.

Nous exprimons notre profonde gratitude envers notre équipe éditoriale, composée de Laura Starita et Kate Dole de Forge and Refine, pour leurs précieuses contributions. Nous remercions également l'équipe de conception de Formato Verde pour le travail qu'elle a accompli afin d'améliorer la présentation de ce rapport, ainsi que 3DS World pour son remarquable travail de traduction.

Sans le soutien généreux de la Fondation Bill & Melinda Gates et du parrain financier d'AfricaNenda, Rockefeller Philanthropy Advisors (« RPA »), ce rapport n'aurait pas pu voir le jour.

BILL & MELINDA GATES foundation

ROCKEFELLER Philanthropy Advisors

À propos de ce rapport

Le Rapport 2023 sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané et inclusifs en Afrique (« Rapport SIIPS 2023 ») est le deuxième d'une série de rapports annuels. Il vise à informer les acteurs du secteur public et du secteur privé, aussi bien sur le continent que par-delà, des évolutions de l'écosystème des systèmes de paiements instantanés de détail en Afrique. Il comprend une évaluation du caractère inclusif de ces systèmes, aussi bien en matière de fonctionnalité (tous les utilisateurs finaux peuvent y accéder) que de gouvernance (tous les fournisseurs de services de paiement agréés y accèdent de manière équitable et sont autorisés à contribuer à leur conception). Pour les besoins de ce rapport, seuls les systèmes dont les transactions et les fonctionnalités étaient actives au mois de juin 2023 ont été étudiés. Les données contenues dans le présent rapport ont été recueillies à partir de ressources accessibles au public et de données partagées par certaines banques centrales et opérateurs de commutateurs de paiements en Afrique entre janvier et juin 2023. Elles ont été étayées par des entretiens approfondis avec les parties prenantes au cours de la même période. L'étude de marché a été menée entre février et mars 2023.

AVANT-PROPOS

Dr Robert Ochola,
Président Directeur Général d'AfricaNenda

L'Afrique poursuit le développement des services financiers numériques, à mesure que l'innovation et les changements réglementaires façonnent le paysage. Les paiements numériques déclenchent une révolution technologique qui ne demande qu'à éclore et sont soutenus en ce sens par les acteurs des services financiers, qui innovent et collaborent pour permettre l'émergence d'opportunités socio-économiques nationales et transfrontalières pour les Africains. Dans la plupart des marchés, cependant, les ménages et les petites entreprises ont un recours excessif aux espèces, en particulier pour les transactions quotidiennes de faible montant.

Le secteur des services financiers est également confronté à d'autres défis. Plus de 400 millions d'adultes africains sont financièrement exclus. Cet état de fait rend compte de la nécessité de soutenir la croissance des services financiers numériques sur le continent, en investissant dans les infrastructures, la technologie, les compétences techniques, les réformes politiques et réglementaires afin de garantir un accès à des produits et services financiers responsables ainsi qu'une utilisation elle aussi responsable de ces derniers.

AfricaNenda, de par son mandat, répond à ces besoins en favorisant la promotion de l'inclusion financière en Afrique à travers le déploiement de systèmes de paiement instantané inclusifs. AfricaNenda adopte une approche collaborative avec les autres parties prenantes au sein de l'écosystème des paiements. En effet, les mots du « vieux maître » et philosophe Lao-tseu sonnent juste : « Faites les choses difficiles pendant qu'elles sont faciles et faites les grandes choses pendant qu'elles sont petites. Un voyage de mille kilomètres doit commencer par un seul pas. »

AfricaNenda a le plaisir de vous présenter la deuxième édition de son rapport annuel phare : « L'État des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs ("SIIPS") en Afrique en 2023 », le Rapport SIIPS 2023. Dans ce Rapport SIIPS 2023, nous avons voulu approfondir les connaissances et les enseignements tirés du développement de systèmes de paiement de détail numériques instantané inclusifs en Afrique. L'édition 2022 a été bien accueillie par les parties prenantes du secteur des paiements et reste une ressource essentielle pour les initiatives visant à renforcer les infrastructures de paiement sur le continent. Elle a mis en lumière les domaines d'action prioritaires des paiements numériques pour l'Afrique et a encouragé plusieurs initiatives de collaboration. La carte du Rapport SIIPS 2022 et le tableau de bord des données ont permis aux parties prenantes des systèmes de paiement instantané de visualiser facilement des données comparables sur les systèmes de paiement instantané du continent africain, aux niveaux régional et national. Les informations figurant dans le Rapport SIIPS 2022 et les supports connexes continuent d'éclairer les décisions pour la mise en place de politiques et de réglementations ainsi que pour la mise en œuvre efficace de systèmes de paiement instantané inclusifs.

> **« FAITES LES CHOSES DIFFICILES PENDANT QU'ELLES SONT FACILES ET FAITES LES GRANDES CHOSES PENDANT QU'ELLES SONT PETITES. UN VOYAGE DE MILLE KILOMÈTRES DOIT COMMENCER PAR UN SEUL PAS. »**
>
> — Lao Tseu, philosophe

AfricaNenda a élaboré l'édition inaugurale du Rapport SIIPS 2022 en partie afin de combler le manque cruel de données et d'informations relatives aux infrastructures qui prennent en charge les paiements de détail instantanés sur le continent. Pour la première fois, le rapport a également mis en évidence des leviers pour favoriser l'inclusivité, afin de promouvoir l'accès et l'utilisation des services financiers numériques par les utilisateurs finaux. Nous invitons les acteurs du secteur des paiements numériques en Afrique à apporter leur concours afin de combler le manque d'informations relatives aux services de paiement instantané inclusifs sur le continent, en partageant des données, en s'astreignant à la publication d'informations précises et en analysant en continu les données sur les volumes et les montants des paiements de détail instantanés. Ces initiatives permettront à l'ensemble du marché de suivre avec précision les progrès réalisés en matière d'accès et d'utilisation des SPI, et aux parties prenantes, y compris les décideurs politiques et les régulateurs, de disposer d'informations et d'enseignements fondés sur des données probantes pour déterminer les stratégies économiques les plus appropriées dans le but d'atteindre les personnes à faibles revenus.

Le Rapport 2023 sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané et inclusifs en Afrique s'appuie sur les premières observations concernant l'état du paysage des services de paiements instantanés. Dans cette édition, nous mettons l'accent sur l'évolution de la disponibilité des SPI aux niveaux national et régional, sur les différents types de SPI existants et sur le rôle clé joué par les banques centrales et le secteur privé. Le rapport met l'accent sur le niveau d'inclusivité des services de paiements instantanés opérationnels, ce qui est essentiel si l'on veut qu'il constitue le pillier de paiement de l'infrastructure publique numérique en Afrique, un élément indispensable à une économie numérique inclusive (au même titre que les réseaux de consentement, l'identification numérique et les échanges de données fiables). Le rapport comprend également des résultats d'enquêtes menées auprès des consommateurs et des utilisateurs finaux ainsi que des MPME sur l'utilisation des paiements numériques, qui confirment l'importance de la fonctionnalité et de la mesure dans laquelle les systèmes de paiement instantané soutiennent les cas d'utilisation et la confiance en tant que considérations clés de la conception des systèmes de paiement instantané qui favorisent l'inclusivité.

Enfin, l'édition 2023 présente les facteurs de réflexion essentiels à considérer pour ouvrir la voie aux paiements transfrontaliers via l'harmonisation des politiques. Un cadre d'harmonisation pour le continent pourrait réduire la complexité et faciliter une plus grande concurrence, ce qui, en fin de compte, pourrait ouvrir la voie à l'apparition d'options de paiement numérique transfrontaliers moins chères, plus rapides et plus accessibles pour les clients. Grâce à l'augmentation de la portée et de l'accessibilité des paiements transfrontaliers qui en résulterait, des programmes essentiels à l'échelle du contient, tels que le commerce numérique dans le cadre du mandat de la Zone de libre-échange continentale africaine (« ZLECAf »), la Stratégie de transformation numérique de l'Union africaine ainsi que les objectifs de développement durable.

La mise en place de structures et d'accords de coopération aux quatre coins du continent se révèle essentielle à la prise en charge des paiements transfrontaliers mue par l'harmonisation des politiques et des réglementations. L'Union africaine a un rôle clé à jouer pour faire remonter la nécessité de ces programmes au niveau des chefs d'État, afin de soutenir les structures qui favoriseraient les stratégies régionales, les programmes et la collaboration entre les banques centrales, les autorités chargées de la protection des données, les communautés économiques régionales et les unions monétaires, pour ne citer que quelques acteurs.

AfricaNenda et ses partenaires, le Groupe de la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique, apprécient le soutien massif apporté à l'élaboration et à la publication du Rapport SIIPS 2023. Nous remercions en particulier toutes les parties prenantes qui ont partagé des données, dans le cadre de notre campagne sur la disponibilité, la transparence et l'impact des données sur le continent. En font partie, les banques centrales et les opérateurs des services de paiements instantanés de l'Afrique du Sud, de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, du Ghana, de Madagascar, du Malawi, du Mozambique, du Rwanda, de la Zambie et du Zimbabwe. Le manque de données et d'informations se fait encore sentir. De ce fait, AfricaNenda a donc dû s'appuyer sur un ensemble de données et d'informations accessibles au public plutôt que de les obtenir directement auprès des institutions. Nous continuons à plaider en faveur d'un partage accru de données, à des collaborations plus nombreuses pour répondre aux besoins de l'Afrique en matière d'infrastructures publiques numériques et à l'amélioration des paiements transfrontaliers, et ce dans l'intérêt de tous les Africains.

AfricaNenda va continuer à travailler avec les gouvernements, les banques centrales, les communautés économiques régionales, les agences de développement, le secteur privé et toutes les parties prenantes des services financiers numériques pour réduire les obstacles à l'inclusion financière. Nous invitons les collaborateurs à soutenir le développement des systèmes de paiement instantané inclusifs. Nous poursuivrons nos efforts en apportant un soutien essentiel à la planification avant-projet et à la gestion des programmes pour étendre les projets de services de paiements instantanés inclusifs, plaider en faveur de réformes politiques cruciales et renforcer les capacités des institutions africaines et des experts de l'industrie des paiements. Nous avons foi en la concrétisation de notre vision de l'inclusion financière universelle en Afrique à l'horizon 2030, et nous sommes conscients que cette épopée ne pourra se faire seul, mais que des partenaires devront nous prêter main-forte.

Michael Wiegand, PhD
Directeur, Services financiers pour les populations défavorisées, Fondation Bill & Melinda Gates

Le rapport intitulé « L'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs ("SIIPS") en Afrique » est le rapport le plus détaillé et le plus richement documenté consacré aux systèmes de paiement instantané disponible à ce jour. À ce titre, la Fondation Bill & Melinda Gates est fière d'apporter son soutien à ce rapport et à AfricaNenda.

Le rythme des progrès réalisés dans le domaine des systèmes de paiement instantané (« SPI ») est stupéfiant, et nulle part ailleurs plus qu'en Afrique. En 2022, 32 SPI ont été déployés à travers le continent et 17 pays en sont aux premiers stades de développement. Tous les SPI ne sont toutefois pas inclusifs, comme le souligne le présent rapport. Les systèmes financiers ne pourront véritablement contribuer à l'inclusion financière que s'ils sont conçus et déployés de manière à inclure tout un chacun, à protéger les consommateurs et à favoriser tant la concurrence que l'innovation. Le présent rapport fournit un cadre permettant d'évaluer et d'orienter l'inclusivité des SPI tout en mettant en exergue les exemplaires déploiements nationaux et régionaux dont les autres pays peuvent s'inspirer. Par ailleurs, il met en évidence l'opportunité cruciale pour les organisations de développement et les organisations à caractère philanthropique de soutenir les pays dans leurs efforts par le biais d'une assistance financière et technique.

La plupart des pays commencent à se concentrer sur l'incroyable puissance des SPI en tant qu'élément fondamental d'une infrastructure publique numérique (« IPN »). L'accent porté sur l'IPN par le G20 cette année, sous la présidence de l'Inde, ainsi que dans d'autres forums internationaux, notamment l'Assemblée générale des Nations unies et les assemblées annuelles de la Banque mondiale, en est la preuve. Nous constatons également une collaboration grandissante entre les pays qui ont entamé leur démarche vers l'avènement d'une IPN, en témoigne la nouvelle campagne mondiale « 50-in-5 », qui ambitionne que 50 pays conçoivent, lancent et diffusent au moins un élément de l'IPN d'une manière sûre et inclusive au cours des cinq prochaines années. L'un des moyens les plus importants et les plus évidents de contribuer à la réalisation de cet objectif est la mise en œuvre de SPI sur le continent africain.

Ce qui aurait semblé n'être qu'un rêve il y a quelques années – des systèmes de paiement instantané interconnectés et inclusifs dans tous les pays d'Afrique – est aujourd'hui à portée de main. Les effets de cette évolution sur l'inclusion financière, les envois de fonds, le commerce et la croissance économique inclusive globale commencent à se faire sentir, mais il reste encore beaucoup à accomplir. Nous devons tous nous montrer à la hauteur pour maintenir cet incroyable élan et l'édition 2023 du Rapport SIIPS fournit une feuille de route précise sur la manière dont nous pouvons y parvenir.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS 4
AVANT-PROPOS 5
ACRONYMES 14
GLOSSAIRE 17
RÉSUMÉ ANALYTIQUE 30

CHAPITRE 1 — 52
INTRODUCTION

CHAPITRE 2 — 56
LE PAYSAGE DES SPI

2.1 Le paysage des SPI a connu peu de changements depuis 2022 57
2.2 Les SPI se répartissent en quatre catégories 58
2.3 Les inégalités en matière de couverture géographique des SPI persistent en 2023 68
2.4 Les SPI sont utilisés pour toute une palette de transactions, de canaux, de cas d'utilisation et de participants 76
2.5 Les normes et l'intégration technique peuvent être un vecteur de confiance 92
2.6 La plupart des SPI n'offrent qu'un niveau élémentaire d'inclusivité 94

CHAPITRE 3 — 100
UN COMPORTEMENT CLIENT À L'ÉGARD DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES EN PLEINE MUTATION

3.1 État des lieux de l'utilisation des paiements numériques 103
3.2 D'importants obstacles freinent encore l'accès aux paiements numériques, leur utilisation initiale et habituelle .. 113
3.3 Résumé des résultats de l'étude de marché 127
3.4 Les obstacles rencontrés par les usagers peuvent être en partie pris en compte dans la conception des SPI 130

CHAPITRE 4 — 132
OBSTACLES À L'INCLUSIVITÉ DES SPI ET OPPORTUNITÉS

4.1 Du fait de leur modèle économique, les SPI doivent prendre une certaine ampleur pour favoriser leur utilisation 134
4.2 Les SPI ont besoin d'une proposition de valeur convaincante pour encourager la participation des FSP ... 141
4.3 Le SPI doit accroître l'inclusion financière numérique des femmes 146
4.4 Le SPI doit inclure les cas d'utilisation des paiements P2B et G2P 151
4.5 Les normes technologiques peuvent faciliter l'adoption des SPI et accroître leur efficacité 156

CHAPITRE 5 — 162
GROS PLAN SUR L'HARMONISATION DES POLITIQUES ET DES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE PAIEMENTS NUMÉRIQUES TRANSFRONTALIERS

5.1 Pourquoi l'harmonisation réglementaire est-elle importante ? 162
5.2 Quelle réglementation devrait être harmonisée ? 170
5.3 Comment harmoniser la réglementation ? 176
5.4 Synthèse 184

CHAPITRE 6 — 186
PERSPECTIVES

6.1 Tendances du marché 188
6.2 Tendances des systèmes 191
6.3 Tendances des consommateurs 194

CHAPITRE 7 — 196
CONCLUSION

RÉFÉRENCES — 200

ANNEXES — 216

ANNEXES

A. Méthodologie 217
B. Parties prenantes consultées 219
C. Tableaux des données sur l'état des lieux 220
D. Résolution des litiges en matière de paiements instantanés 225
E. Fraude dans les paiements instantanés 228
F. Méthodologie de l'étude de marché .. 235
G. Tableaux sur la réglementation transfrontalier 238
H. Études de cas 244

RWANDA : eKASH 244
Histoire 244
Gouvernance et opérations 246
Enseignements en matière d'inclusivité .. 251

ZAMBIE : NATIONAL FINANCIAL SWITCH 252
Histoire 252
Gouvernance et opérations 254
Enseignements en matière d'inclusivité .. 259

MALAWI : NATSWITCH 260
Histoire 260
Gouvernance et opérations 262
Enseignements en matière d'inclusivité .. 267

CEMAC : GIMACPAY 268
Histoire 268
Gouvernance et opérations 270
Enseignements en matière d'inclusivité .. 274

LISTE DES ENCADRÉS

ENCADRÉ 2.1 | Trois nouveaux systèmes lancés depuis la rédaction du Rapport SIIPS 2022 59

ENCADRÉ 2.2 | Natswitch au Malawi (données à juin 2023) 63

ENCADRÉ 2.3 | eKash au Rwanda (données à juin 2023) 66

ENCADRÉ 2.4 | Fournisseurs de services de paiement dominants en l'absence de SPI nationaux ou régionaux 70

ENCADRÉ 2.5 | GIMACPAY dans la CEMAC (données à juin 2023) 72

ENCADRÉ 2.6 | Le système de paiement instantané régional du Marché commun de l'Afrique orientale et australe (« COMESA ») 74

ENCADRÉ 2.7 | Le SPI régional de l'UEMOA en cours de développement 76

ENCADRÉ 2.8 | Source de données sur les transactions concernant le volume et la valeur des paiements instantanés 78

ENCADRÉ 2.9 | SPI nationaux suivant une approche indépendante en matière de canaux 82

ENCADRÉ 2.10 | Chaînes de valeur des paiements G2P au sein des SPI 84

ENCADRÉ 2.11 | Initiatives visant à développer l'écosystème des participants 91

ENCADRÉ 2.12 | NFS en Zambie (données à juin 2023) 96

ENCADRÉ 3.1 | Aperçu méthodologique de l'étude de marché 102

ENCADRÉ 3.2 | Expérience utilisateur : l'impact du manque de moyens de recours des consommateurs sur la confiance au Maroc 117

ENCADRÉ 3.3 | Expérience utilisateur : un parcours de transaction marqué tant par des catalyseurs que des obstacles en matière d'utilisation 120

ENCADRÉ 3.4 | Expérience utilisateur : les risques et les défis auxquels les femmes font face dans l'utilisation des paiements numériques 121

ENCADRÉ 3.5 | Expérience utilisateur : principaux catalyseurs du passage aux paiements numériques pour les commerçants 123

ENCADRÉ 3.6 | Expérience utilisateur : les défis auxquels sont confrontés les agents au Malawi 124

ENCADRÉ 3.7 | Expérience utilisateur : abandon de l'utilisation des paiements numériques à cause de fraudes subies 126

ENCADRÉ 3.8 | Expérience utilisateur : les bénéfices inhérents à l'accès aux services clients et à des mécanismes de recours au Sénégal 127

ENCADRÉ 5.1 | Les obstacles opérationnels aux paiements transfrontaliers incluent les normes incohérentes en matière de messagerie, des exigences strictes imposées par les banques correspondantes, une gestion coûteuse des liquidités et une tarification des opérations de change coûteuse et opaque 169

ENCADRÉ 5.2 | Définition de l'harmonisation 170

ENCADRÉ 5.3 | Communautés économiques régionales en Afrique 175

ENCADRÉ D.1 | Exemples de lignes directrices en matière de protection des consommateurs à l'intention des participants aux SPI 225

ENCADRÉ D.2 | Exemple du médiateur des services bancaires en Afrique du Sud (Ombudsman for Banking Services in South Africa – « OBSSA ») 227

ENCADRÉ E.1 | Exemples de lignes directrices sur l'activation des cartes SIM 232

ENCADRÉ E.2 | Exemples d'approches de surveillance des écosystèmes adoptées par les SPI 233

LISTE DES ILLUSTRATIONS

ILLUSTRATION 0.1 | Piliers d'infrastructure publique numérique 32

ILLUSTRATION 0.2 | Valeurs des transactions traitées par les SPI nationaux en 2022 par rapport au RNB (n = 21) 33

ILLUSTRATION 0.3 | Répartition des SPI par type (n = 32) 37

ILLUSTRATION 0.4 | Échelle d'inclusivité des SPI en 2023 43

ILLUSTRATION 0.5 | Analyse comparative entre les pays : fréquence d'utilisation des transactions numériques 44

ILLUSTRATION 1.1 | Piliers d'infrastructure publique numérique 54

ILLUSTRATION 2.1 | Répartition des SPI par type (n = 32) 59

ILLUSTRATION 2.2 | Répartition des accords d'interopérabilité des SPI (n = 32) 64

ILLUSTRATION 2.3 | Évolution des archétypes de SPI dans le temps (n = 32) 65

ILLUSTRATION 2.4 | Volumes et valeurs des transactions (n = 22) 77

ILLUSTRATION 2.5 | Valeurs des transactions traitées par les SPI nationaux en 2022 par rapport au RNB (n = 21) 79

ILLUSTRATION 2.6 | Canaux pris en charge par type de SPI, mentions multiples (n = 30) 81

ILLUSTRATION 2.7 | Instruments de SPI pris en charge, multiples mentions (n = 31) 83

ILLUSTRATION 2.8 | Cas d'utilisation pris en charge par type de SPI, mentions multiples (n = 31) 84

ILLUSTRATION 2.9 | Chaîne de valeur des SPI 85

ILLUSTRATION 2.10 | Nombre médian de participants par type de SPI (n = 28) 88

ILLUSTRATION 2.11 | Échelle d'inclusivité des SPI 94

ILLUSTRATION 2.12 | Cartographie des SPI selon leur positionnement sur l'échelle d'inclusivité 98

ILLUSTRATION 3.1 | Analyse comparative entre les pays : fréquence d'utilisation des paiements numériques 105

ILLUSTRATION 3.2 | Volume moyen des transactions hebdomadaires 106

ILLUSTRATION 3.3 | Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les particuliers 107

ILLUSTRATION 3.4 | Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les particuliers 107

ILLUSTRATION 3.5 | Nombre moyen de transactions hebdomadaires parmi les différents groupes d'utilisateurs 108

ILLUSTRATION 3.6 | Obstacles et moteurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle 114

ILLUSTRATION 3.7 | Part de non-utilisateurs de paiements numériques qui citent l'obstacle d'accès en question comme raison principale 115

ILLUSTRATION 3.8 | Part des personnes interrogées considérant que tel ou tel obstacle à l'utilisation initiale est le plus contraignant pour elles 116

ILLUSTRATION 3.9 | Part des personnes interrogées désignant chacun de ces obstacles comme le principal obstacle à l'utilisation habituelle des paiements numériques 119

ILLUSTRATION 3.10 | Exemple de parcours de transaction avec une application 120

ILLUSTRATION 3.11 | Exemple de parcours de transaction via les USSD 120

ILLUSTRATION 3.12 | Les coûts de transaction constituent un obstacle pour les utilisateurs 125
ILLUSTRATION 3.13 | Part des utilisateurs ayant été confrontés à des obstacles spécifiques 126
ILLUSTRATION 5.1 | Obstacles réglementaires le long de la chaîne de valeur des paiements de détail transfrontaliers 163
ILLUSTRATION 5.2 | Domaines réglementaires à harmoniser 171
ILLUSTRATION 5.3 | Les trois phases de l'harmonisation réglementaire 177
ILLUSTRATION F.1 | Détail des méthodes quantitatives et qualitatives 235
ILLUSTRATION F.2 | Approche d'échantillonnage pour les différents segments du groupe 236
ILLUSTRATION H.1 | Frise chronologique d'eKash 245
ILLUSTRATION H.2 | Aperçu du modèle d'eKash 246
ILLUSTRATION H.3 | Flux de transactions d'eKash 247
ILLUSTRATION H.4 | Historique de NFS en Zambie 253
ILLUSTRATION H.5 | Aperçu du modèle NFS en Zambie 254
ILLUSTRATION H.6 | Flux de transactions de la solution de monnaie électronique NFS en Zambie 255
ILLUSTRATION H.7 | Volumes et valeurs des transactions traitées par NFS en Zambie 258
ILLUSTRATION H.8 | Frise chronologique de Natswitch 261
ILLUSTRATION H.9 | Aperçu du modèle Natswitch 262
ILLUSTRATION H.10 | Flux de transactions de Natswitch 263
ILLUSTRATION H.11 | Volumes et valeurs des transactions traitées par Natswitch 266
ILLUSTRATION H.12 | Frise chronologique de GIMACPAY 269
ILLUSTRATION H.13 | Aperçu du modèle GIMACPAY 270
ILLUSTRATION H.14 | Flux de transactions de GIMACPAY 271
ILLUSTRATION H.15 | Volumes et valeurs des transactions traitées par GIMACPAY 273

LISTE DES CARTES

CARTE 0.1 | L'Afrique recense 32 SPI nationaux et régionaux actifs en Afrique (données à juin 2023) 36
CARTE 0.2 | SPI nationaux en cours de développement (n = 17) 38
CARTE 0.3 | Projets de SPI régionaux (n = 3) 40
CARTE 2.1 | Carte des 29 SPI nationaux actifs en Afrique (données à juin 2023) 68
CARTE 2.2 | Carte des pays ne disposant pas d'un SPI national (taille de la population adulte) 69
CARTE 2.3 | Carte des SPI nationaux actifs en Afrique (données à juin 2023) 71
CARTE 2.4 | SPI nationaux en cours de développement (n = 17) 73
CARTE 2.5 | SPI régionaux en cours de développement (n = 3) 74
CARTE 2.6 | Synthèse des fonctionnalités transfrontaliers des SPI 75

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 0.1 | Valeur moyenne par transaction par type de SPI (en USD ; n = 21) 38
TABLEAU 0.2 | Aperçu des obstacles aux SPI et opportunités en la matière 46
TABLEAU 0.3 | Aperçu des tendances du marché, des systèmes et des consommateurs 50
TABLEAU 2.1 | Types de SPI et définitions 58
TABLEAU 2.2 | Principales évolutions entre les éditions 2022 et 2023 du Rapport SIIPS 60
TABLEAU 2.3 | Projets de MNBC en Afrique 67
TABLEAU 2.4 | Valeur moyenne par transaction par type de SPI (en USD ; n = 21) 79
TABLEAU 3.1 | Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon 2023 103
TABLEAU 3.2 | Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon 2022 104
TABLEAU 3.3 | Différences entre groupes d'utilisateurs en matière de paiements numériques — analyse pays par pays 109
TABLEAU 3.4 | Canaux numériques les plus utilisés — analyse pays par pays 110
TABLEAU 3.5 | Cas d'utilisation les plus communs parmi les particuliers et niveaux de numérisation desdits cas d'utilisation 111
TABLEAU 3.6 | Cas d'utilisation les plus fréquents parmi les MPME et niveaux de numérisation desdits cas d'utilisation 112
TABLEAU 3.7 | Résumé des résultats de la recherche sur les clients 128
TABLEAU 5.1 | Obstacles aux paiements de détail transfrontaliers pour les FSP 164
TABLEAU 6.1 | Tendances du marché, des systèmes et des consommateurs 187
TABLEAU C.1 | Tableau des données 220
TABLEAU C.2 | Évaluation du niveau d'inclusivité des SPI 224
TABLEAU F.1 | Ventilation détaillée de l'échantillonnage 237
TABLEAU G.1 | Organismes régionaux et domaines d'intervention respectifs 238
TABLEAU G.2 | Divergence régionale concernant les principales réglementations 240
TABLEAU G.3 | Initiatives d'harmonisation régionale en cours 242

ACRONYMES

ABCA	Association des banques centrales africaines
ADLA	*Authorized dealers in foreign exchange with limited authority* (signifie, littéralement, « Agents agréés en matière de change disposant d'une autorité limitée »)
AFI	Alliance pour l'inclusion financière
AFR	Access to Finance Rwanda
API	Interface de programmation d'applications
AMAO	Agence monétaire de l'Afrique de l'Ouest
ANASE	Association des nations d'Asie du Sud-Est
ASS	Afrique subsaharienne
ARCC	Autorité régionale de la concurrence de la CEDEAO
APEN	Accord de partenariat sur l'économie numérique
B2B	Interentreprise
BAM	Bankers Association of Malawi
BCEAO	Banque centrale des États de l'Afrique l'Ouest
BEAC	Banque des États de l'Afrique centrale
BRI	Banque des règlements internationaux
BNR	Banque nationale du Rwanda
BdG	Banque du Ghana
BdP	Balance des paiements
BoZ	Banque de Zambie
BA	Blanchiment d'argent
COC	Conseil des opérateurs économiques du COMESA
CER	Communauté économique régionale
CSSP	Comité de supervision du système de paiement de la CDAA
CDAA	Communauté de développement de l'Afrique australe
CBN	Banque centrale du Nigeria
CCAF	Cambridge Centre for Alternative Finance
CGBC	Comité des gouverneurs des banques centrales
CDD	Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle (de l'anglais *customer due diligence*)
CEMAC	Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale
CAE	Communauté d'Afrique de l'Est
CEEAC	Communauté économique des États de l'Afrique centrale
CEDEAO	Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
COBAC	Commission bancaire de l'Afrique centrale
COMESA	Marché commun de l'Afrique orientale et australe
CdS	Collège des superviseurs
COSUMAF	Commission de surveillance du marché financier de l'Afrique centrale
CCP	Communication en champ proche
CPMI	Comité sur les paiements et les infrastructures de marché
CEA	Commission économique des Nations unies pour l'Afrique
DSP	Directive sur les services de paiement
DIAL	Digital Impact Alliance
DPO	Direct Pay Online
eKYC	Connaissance électronique du client (de l'anglais *Electronic know your customer*)
EABC	Conseil des affaires d'Afrique de l'Est (de l'anglais East African Business Council)
EEAC	Europe de l'Est et Asie centrale
EMV	Europay, Mastercard et Visa
FT	Financement du terrorisme
FSP	Fournisseur de services de paiement
FT	Financement du terrorisme
FSAV	Fournisseurs de services d'actifs virtuels
FMI	Fonds monétaire international
FSEF	Fournisseur de services d'envois de fonds
FCCG	Financial Crime Compliance Group
FSTAP	« Financial Sector Technical Assistance Project »
GAB	Guichet automatique bancaire
GAFI	Groupe d'action financière
GhIPSS	*Ghana Interbank Payment and Settlement System* (littéralement, système de règlement des paiements interbancaires du Ghana)
GIABA	Groupe intergouvernemental d'action de lutte contre le blanchiment d'argent en Afrique de l'Ouest
GIMAC	Groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale
GABAC	Groupe d'action contre le blanchiment d'argent en Afrique centrale
GIP	GhIPSS Instant Pay (littéralement, paiement instantané du GhIPSS)
G2P	De gouvernement à particulier
GABAOA	Groupe anti-blanchiment en Afrique orientale et australe
HDCT	Human Development Cash Transfer
IA	Intelligence artificielle
IPN	Infrastructure publique numérique
IGAD	Autorité intergouvernementale pour le développement
ISO	Organisation internationale de normalisation
IMAO	Institut monétaire de l'Afrique de l'Ouest
IMF	Institution de microfinance
KYC	Connaissance du client
LBC	Lutte contre le blanchiment de capitaux
LCSF	*Local Currency Settlement Framework*
LEAP	*Livelihood Empowerment Against Poverty*
MNBC	Monnaie numérique de banque centrale
MAD	Dirham marocain
MAS	Autorité monétaire de Singapour
MauCAS	Mauritius Central Automated Switch
MMI	Mobile Money Interoperability (système d'interopérabilité d'argent mobile)
MPME	Micro-, petites et moyennes entreprises
NFS	National Financial Switch
NIBSS	National Inter-Bank Settlement System (littéralement, système national de règlement interbancaire)
NIP	NIBSS Instant Payment (littéralement, paiement instantané du NIBSS)
NSSF	Caisse nationale de sécurité sociale
OAM	Opérateur d'argent mobile
ORM	Opérateur de réseau mobile
OBSSA	Ombudsman for Banking Services in South Africa (littéralement, Médiateur des services bancaires en Afrique du Sud)
OMAC	Office monétique de l'Afrique centrale
ODD	Objectif de développement durable
ONU	Nations unies
PADM	Lutte contre le financement de la prolifération des armes de destruction massive
PIB	Produit intérieur brut
PA	Protocole d'accord
PASF	Plan d'action pour les services financiers
P2B	De particulier à entreprise
P2P	De particulier à particulier
PAN	Payments Association of Namibia
PAPSS	Pan-African Payment and Settlement System (littéralement,système panafricain de paiement et de règlement)

PF	*Financement de la prolifération*
PDV	Terminal de point de vente
PPP	Partenariat public-privé
QR	*Quick response*
RND	Système à règlement net différé
RNB	Revenu national brut
RTC	Real Time Clearing (littéralement, compensation en temps réel)
RBTR	*Real-time gross settlement* (littéralement, système à règlement brut en temps réel)
RURA	Autorité de régulation des services publics du Rwanda
RBM	Banque centrale du Malawi
RIPPS	Rwanda Integrated Payments Processing System (littéralement, système intégré de traitement des paiements du Rwanda)
RNDPS	Rwanda National Digital Payments System (littéralement, système national de paiement numérique du Rwanda)
Rapport SIIPS	Rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs
SPII	Système de paiement instantané inclusif
SPI	Système de paiement instantané
SFN	Services financiers numériques
SIM	Module d'identité de l'abonné (de l'anglais *Subscriber identity module*)
SIMO	Sociedade Interbancária de Moçambique
SLA	Accord de niveau de service
SMAC	Société monétique de l'Afrique centrale
SS7	Système de signalisation nº 7
SYGMA	Système de gros montants automatisé
SYRAD	Système de règlement automatisé de Djibouti
SYSTAC	Système de télécompensation en Afrique Centrale
SARB	Banque de réserve sud-africaine
SEPA	Espace unique de paiement en euros (de l'anglais *Single Euro Payments Area*)
SPR	Système de paiement rapide
TEF	Transfert électronique de fonds
TCIB	Transactions Cleared on an Immediate Basis (littéralement, transactions compensées immédiatement)
TIPS	Tanzania Instant Payment System (littéralement, système de paiement instantané de Tanzanie)
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UA	Union africaine
USD	Dollar des États-Unis
USSD	Données de service complémentaire non structurées
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
UMA	Union du Maghreb arabe
WAIFEM	Institut ouest-africain de gestion financière et économique
XAF	Franc CFA de la CEMAC
XOF	Franc CFA d'Afrique de l'Ouest
ZMC	Zone monétaire commune
ZMAO	Zone monétaire de l'Afrique de l'Ouest
ZECHL	Zambia Electronic Clearing House Limited
ZLECAf	Zone de libre-échange continentale africaine
ZIPIT	Zimswitch Instant Payment Interchange Technology

GLOSSAIRE

Agents	Points de service formel ou informel depuis lequel les clients peuvent accéder à des services bancaires et non bancaires tels que l'encaissement, le retrait et le paiement de biens et de services (FinMark Trust, 2019).
Application	Service frontal intermédiaire qui autorise et traite les paiements entre le portail de paiement d'un utilisateur (appareil mobile) et la banque ou l'intermédiaire financier, y compris les acteurs non bancaires, d'un fournisseur. Cet outil assure le chiffrement des données du titulaire de la carte, de l'autorisation des demandes de paiement, des confirmations d'achat, etc. (Slesar, 2022).
Agence bancaire	Une banque dispose d'un guichet qui traite les dépôts et les retraits d'espèces, ainsi que les paiements de biens et de services.
Agent de règlement	Responsable du transfert de la valeur de règlement en monnaie commerciale ou souveraine entre les participants au système (CGAP, 2021).
Attaque par usurpation d'identité (*« spoofing »*)	Falsification de l'adresse d'envoi d'une transmission pour s'introduire illégalement dans un système sécurisé (NIST, 2023).
Boucle ouverte	Il existe au moins un accord d'interopérabilité transparent multilatéral ou avec un tiers, à l'exclusion des systèmes internes en boucle fermée.

Balance des paiements (« BdP »)

La BdP est un état statistique qui résume les transactions entre résidents et non-résidents au cours d'une période donnée. L'état de la BdP fournit une image claire des relations économiques entre différents pays et se compose de trois éléments principaux : les comptes courants, les comptes de capital et les comptes financiers (UNCDF, 2022c).

Bien public numérique

Les biens publics numériques sont des logiciels libres, des données libres, des modèles d'intelligence artificielle libres, des normes libres et des contenus libres qui respectent la vie privée et d'autres lois ainsi que les meilleures pratiques applicables, qui ne causent pas de préjudice de par leur conception et qui contribuent à la réalisation des objectifs de développement durable (« ODD » ; Digital Public Goods Alliance, 2023).

Code *quick response* (« QR »)

Motif de forme carrée composé d'un ensemble de blocs blancs et noirs uniques indiquant des informations sur le destinataire ou d'autres détails de la transaction. Les codes QR peuvent être scannés par n'importe quel appareil intelligent ou être saisis manuellement dans des données de service complémentaire non structurées à des fins transactionnelles (BTCA, 2021).

Communication en champ proche

Technologie de connectivité sans fil à courte portée (quelques centimètres) et basée sur des normes qui simplifie et sécurise les interactions bidirectionnelles entre appareils électroniques, et permet ainsi aux consommateurs d'effectuer des transactions sans contact, d'accéder à du contenu numérique et de connecter des appareils électroniques d'un simple contact (BRI, 2020).

Carte de crédit

Instrument de paiement lié à une facilité de crédit par le biais d'un canal et d'un réseau de cartes. Les cartes de crédit sont soumises à des règles définies d'acceptation, des fonctionnalités spécifiées et des protocoles de recours des consommateurs associés au canal.

Carte de débit

Instrument de paiement lié à un compte de dépôt tel qu'un compte de dépôt à la demande, un compte d'épargne ou un compte de transfert. Cette carte peut être utilisée pour effectuer des transactions de débit et de crédit entre comptes ainsi qu'entre cartes (PASA, 2022b). Bien que son fonctionnement repose sur le principe du paiement initié par le bénéficiaire (paiement « *pull* »), le centre de contrôle se situe souvent chez le payeur, ce qui signifie que les cartes de débit peuvent fonctionner pour les paiements « *push* ».

Disponible

Système disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an, à l'exclusion des périodes de maintenance planifiée ou des pannes.

Détenu par les participants

Lorsque le système est la propriété privée de ses participants (Banque mondiale, 2021h).

Décaissements sociaux

Paiements par un gouvernement sur le compte d'une personne, le plus souvent de nature sociale comme des subventions ou des aides (GSMA, 2021b).

Données de service complémentaire non structurées

Partie des protocoles du système mondial de communications mobiles (« GSM ») qui concerne les réseaux et appareils cellulaires numériques de deuxième génération. Ce canal de communication a été adapté de sorte à rendre possible la réalisation de transactions financières, tout en permettant aux clients d'envoyer des instructions détaillées aux fournisseurs de services financiers mobiles avec leur numéro d'identification personnel à des fins d'authentification, et en permettant au fournisseur d'envoyer des réponses aux clients et de confirmer les transactions (CGAP, 2015).

Établissement de dépôt

Les établissements de dépôt comprennent ceux qui, dans le cours normal de leurs activités, sollicitent l'acceptation de dépôts liquides (fongibles) du public, sous réserve d'un contrat de dépôt, à des fins d'intermédiation (regroupés dans le bilan de l'établissement et appliqués à l'acquisition de différentes catégories d'actifs et d'activités). Les établissements de dépôt peuvent ou non faciliter les paiements et autres services financiers pour le compte de leurs clients.

Effets de réseaux

Utilité globale des produits et services de paiement numérique en fonction du nombre de particuliers, d'entreprises et d'entités qui les utilisent : plus les utilisateurs d'un produit seront nombreux, plus celui-ci aura de valeur aux yeux de chaque utilisateur (Giuliani, 2022).

Entreprise de technologie financière (« fintech »)

Entreprise visant à remplacer ou à améliorer les services financiers fournis par les institutions financières en place.

Fournisseur de services de paiement

Un intermédiaire qui traite les paiements au nom du payeur et du bénéficiaire.

Guichet automatique bancaire

Dispositif de télécommunication informatisé qui permet aux clients des institutions financières d'effectuer des transactions financières dans un lieu public (Banque mondiale, 2020b).

Harmonisation

Les organismes de réglementation de deux pays ou plus conviennent d'un ensemble de cadres/normes réglementaires et/ou établissent une similitude dans les processus/services.

Hameçonnage (« *phishing* »)

Technique visant à obtenir des données sensibles, telles que des numéros de compte bancaire, par le biais d'une sollicitation frauduleuse par courrier électronique ou sur un site Web, dans le cadre de laquelle l'auteur se fait passer pour une entreprise légitime ou une personne de confiance (NIST, 2023).

Hameçonnage par SMS (« *smishing* »)

Attaque d'ingénierie sociale qui utilise de faux SMS pour inciter les personnes ciblées à télécharger des logiciels malveillants, à partager des informations sensibles ou à envoyer de l'argent à des cybercriminels (IBM, 2023).

Hameçonnage vocal (« *vishing* »)

Type de cyberattaque qui utilise les technologies de la voix et de la téléphonie pour inciter des personnes ciblées à révéler des données sensibles à des entités non autorisées (TechTarget, 2023).

Interopérabilité entre tous

Possibilité de relier des comptes bancaires à des portefeuilles mobiles et vice versa, des comptes bancaires à des comptes bancaires et des portefeuilles mobiles à des portefeuilles mobiles pour transférer de la valeur.

Infrastructure publique numérique

Solutions et systèmes numériques qui facilitent les fonctions et services essentiels à l'échelle de la société, tels que :

- → l'identification : la possibilité pour les personnes et les entreprises de vérifier leur identité en toute sécurité, ainsi que des services de confiance complémentaires tels que les signatures électroniques et les justificatifs d'identité décentralisés et vérifiables.
- → les paiements : transfert d'argent entre les personnes, les entreprises et les gouvernements.
- → l'échange de données : flux de données entre le gouvernement et le secteur privé, avec des garanties pour la protection des données à caractère personnel, y compris le consentement du consommateur (Banque mondiale, 2023a).

Irrévocable

Les transactions ne peuvent pas être annulées par le payeur dans des circonstances commerciales normales. Certains contextes y font exception, par exemple en cas de recours des consommateurs pour des transactions erronées ou frauduleuses.

International Organization for Standardization (« ISO ») 20022

Introduite en 2004, la norme ISO 20022 constitue le modèle d'échange standard des nouvelles instances de messagerie électronique. Elle est utilisée par la plupart des fournisseurs de services financiers dans le cadre des transactions de paiement et de non-paiement (Banque mondiale, 2021h).

Interopérabilité multilatérale

Structure d'autorisation qui permet aux instruments de paiement appartenant à un système donné d'être utilisés sur des plateformes mises au point par d'autres systèmes, même dans différents pays. Dans un contexte d'interopérabilité multilatérale, les instruments de paiement appartenant à un système donné peuvent être utilisés dans des plateformes développées par d'autres systèmes, y compris dans différents pays. L'interopérabilité multilatérale implique la coexistence de plusieurs attributs qui peuvent être combinés de diverses manières. Ces attributs se répartissent en trois grandes catégories : l'interopérabilité technique, sémantique et commerciale (BRI, 2021)[1]. Les règles d'interopérabilité commerciale ont pour but de déterminer si un système de paiement est multilatéral ; elles ne visent pas nécessairement à établir le nombre de fournisseurs, de plateformes, de systèmes ou de juridictions.

Interface de programmation d'applications ouverte

Méthode largement disponible de communication entre logiciels qui se conforme aux formats ainsi qu'aux normes de données publiés et qui permet à d'autres entreprises de s'intégrer de manière transparente au système de paiement (CGAP, 2022).

Ingénierie sociale

Tentative de tromper une personne afin qu'elle révèle des informations (par exemple, un mot de passe) qui peuvent être utilisées pour attaquer des systèmes ou des réseaux (NIST, 2023).

Impôt et taxes

Obligations que les individus paient aux administrations publiques centrales, régionales et locales comme le paiement des impôts ou des services publics (Banque mondiale, 2021b).

[1] L'interopérabilité technique implique l'établissement de connexions techniques et l'échange de données, tandis que l'interopérabilité sémantique requiert que les données soient interprétées et traitées de manière cohérente (BRI, 2021). L'interopérabilité commerciale implique la mise en place d'accords commerciaux qui fournissent des règles permanentes et des garanties relatives à l'échange de différents instruments commerciaux ainsi qu'aux risques annexes entre différents systèmes, plateformes et participants, y compris dans différentes juridictions (Banque mondiale, 2012).

Interopérabilité avec un tiers

Principe de base de l'interopérabilité des participants des SPI, qui s'illustre par un opérateur de commutation ou de compensation centralisé et facilité par un tiers. Dans certains pays, le tiers tient lieu d'agrégateur (CGAP, 2016). Il peut s'agir d'une entité privée ou d'un organisme public. L'interopérabilité est établie lorsque les fournisseurs se connectent au commutateur.

Identifiant secondaire

Identifiant (par exemple, une adresse électronique, un numéro de téléphone mobile) qui peut être utilisé au lieu des informations du compte du payeur ou du bénéficiaire. Cela permet au public et aux entreprises de faciliter les transactions lors de l'initiation des paiements (Banque mondiale, 2021e).

Monnaie électronique

Instrument monétaire pouvant faire l'objet de transactions électroniques et créance sur un émetteur de monnaie électronique agréé, soutenu par des dépôts de banques commerciales ou par une créance directe sur une banque commerciale.

Mécanismes de recours

Mécanismes en vigueur qui permettent aux consommateurs utilisant le SPI de déposer des plaintes ainsi que de les faire entendre, de les résoudre ou de réparer le préjudice subi (CGAP, 2013).

Monnaie électronique de banque centrale

Une monnaie numérique qui est adossée ou garantie par la banque centrale. Ces catégories d'instruments peuvent permettre des processus et des services de règlement entre les fournisseurs de monnaie électronique et d'autres FSP, y compris l'accès indirect aux réserves des banques centrales. Toutes les autres fonctions relèvent de la responsabilité des fournisseurs privés de monnaie électronique, avec l'appui d'une réglementation adéquate.

Monnaie numérique de banque centrale (« MNBC »)

Forme numérique d'un passif de banque centrale libellé dans une unité de compte existante, qui sert de moyen d'échange, de réserve de valeur et de moyen de paiement. Les MNBC peuvent être transférées soit d'individu à individu, soit par un intermédiaire, qui peut être la banque centrale, une banque commerciale ou un agent tiers (BRI, 2018a).

Numérique

Terme de définition des SPI aux fins du présent rapport. Les systèmes en question sont électroniques et les services annexes sont accessibles sur des dispositifs de technologie numérique.

Navigateur

Moyen d'accès qui permet à un consommateur d'effectuer un paiement électronique par le biais d'une page Web qui relie le payeur aux informations du compte de sa banque ou de son fournisseur de services financiers.

Opérateur de plateforme

Responsable de la transmission des instructions de paiement, du calcul des positions de règlement et d'autres activités opérationnelles telles que la gestion quotidienne des systèmes et le traitement conformément aux règles du système et aux directives en matière de gouvernance. Ses responsabilités incluent aussi la garantie de la qualité du service, l'atténuation des risques opérationnels et le maintien des normes (CGAP, 2021).

Opérateur d'argent mobile

Opérateur de réseau mobile, ou entité ayant établi un partenariat avec un opérateur de réseau mobile, qui fournit des services d'argent mobile, à savoir un moyen d'échange numérique payant et une réserve de valeur qui fonctionne indépendamment du réseau bancaire traditionnel (FMI, 2022).

Organe de gouvernance du système

Responsable de l'orientation stratégique, y compris de tout mandat explicite d'inclusion (gouvernance en faveur des plus défavorisés), et de la responsabilité des participants au SPI. Leur fonction est liée au contrôle de la gestion du système (CGAP, 2021).

Paiements B2B

Définition aux fins du présent rapport : transferts de faible valeur entre entreprises, en particulier entre MPME, c.-à-d. pas de paiements de gros.

Préfinancement bilatéral

Désigne le préfinancement des comptes Nostro par des fournisseurs de services de paiement connectés. Ces comptes sont débités une fois que les transactions réalisées entre les parties des fournisseurs connectés (CGAP, 2021)[2].

[2] Les comptes Nostro appartiennent à une institution financière, mais sont hébergés dans une autre institution du même type : une banque, un opérateur d'argent mobile ou un fournisseur de services de paiement comprenant des comptes à valeur enregistrée.

Paiements de factures

Paiement effectué par une personne à partir de ses comptes bancaires, de ses comptes d'argent mobile ou d'autres réserves financières de valeur à un émetteur de factures ou à un organisme de facturation par le biais d'une plateforme de paiement numérique en échange des services fournis (GSMA, 2021a).

Participant direct au système

Fournisseurs de services de paiement agréés régis par les mêmes règles et qui sont directement connectés à l'infrastructure de commutation.

Participant indirect au système

Les participants à la chaîne de valeur des paiements qui n'ont pas d'intégration technique avec le commutateur central ou les services de règlement et qui participent au système par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de paiement intégré/participant direct au système.

Propriété conjointe

Lorsque l'infrastructure est détenue conjointement par la banque centrale et des participants privés (Banque mondiale, 2021f).

Paiement de faible montant

Terme de définition des SPI aux fins du présent rapport. Transactions portant sur un montant de moins de 5 USD.

Paiements marchands

Paiement numérique associé à l'achat de biens et de services auprès d'une entreprise, quelle que soit sa taille, pour lequel le payeur est un consommateur et le bénéficiaire une entreprise (Banque mondiale, 2021b).

Partiellement détenu

Lorsque la propriété des composantes du système est partagée entre la banque centrale et les participants privés (Banque mondiale, 2021f).

Paiement initié par le bénéficiaire (« *pull* »)

Le bénéficiaire initie le transfert de fonds du compte du payeur (BRI, 2016).

Paiement initié par le payeur (« push »)

Le payeur initie le transfert de fonds depuis un compte vers le bénéficiaire (BRI, 2016).

Propriétaire du système

Habilité à tenir compte de l'ensemble des avantages et risques liés à la propriété du système (BRI, 2003).

Propriété de l'organisme de réglementation

Cas dans lequel la banque centrale détermine les procédures et contrôle l'infrastructure technique associée (Banque mondiale, 2021f).

Règlement en temps réel

Lorsque les transactions sont réglées en continu au fur et à mesure qu'elles se créent (Banque mondiale, 2021b).

Reçus de transaction

Notifications envoyées à un consommateur, par SMS, par courriel ou par d'autres méthodes de communication, qui confirment le début ou la fin d'une transaction. Elles doivent comprendre des informations sur le fournisseur de services financiers numériques, le lieu, le montant de la transaction et les informations d'identification, ainsi que les détails de la contrepartie (Banque mondiale, 2021b).

Rapport ISO 8583

Norme de messagerie la plus courante relative aux paiements par carte, établie en 1987 par l'Organisation internationale de normalisation (« ISO ») (Banque mondiale, 2021h).

SPI bancaire

Terminologie aux fins du présent rapport. Système qui ne fournit un accès qu'aux banques et qui assure la prise en charge des instruments associés aux comptes bancaires, en ce compris les banques de microfinance.

SPI de banque centrale

Terminologie aux fins du présent rapport. SPI régi par la banque centrale.

SPI multisectoriel

Terminologie aux fins du présent rapport. Système qui assure une interopérabilité entre tous, où les opérations de commutation, la compensation et l'échange d'instruments interviennent dans le cadre d'un système global. Les systèmes multisectoriels donnent accès aux banques ainsi qu'aux acteurs non bancaires et prennent en charge les transactions à partir de comptes bancaires et de comptes d'argent mobile. Grâce à l'interopérabilité entre tous, les utilisateurs finaux ont la possibilité d'effectuer des transactions directement entre des portefeuilles électroniques de différents OAM, entre des comptes de téléphonie mobile et des comptes bancaires et entre des comptes bancaires. Au sein d'un même système, il existe des règles différentes pour s'adapter aux différents instruments. Le système unique fournit le cadre de gouvernance et coordonne, de bout en bout, les fonctions opérationnelles des différents instruments (GSMA, 2014).

Système à règlement net différé

Processus par lequel les obligations de transaction sont compensées et seul le solde est réglé à un moment ultérieur selon un cycle prédéfini, que ce soit quotidiennement ou plus fréquemment (Banque mondiale, 2021b).

Segment des marchés émergents

Personnes à faibles revenus et MPME situées dans les zones urbaines et périurbaines.

Systèmes de paiement instantané

Les systèmes de paiement instantané sont des systèmes de paiement numériques multilatéraux en boucle ouverte qui permettent d'effectuer des paiements « *push* » en temps quasi réel et qui sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an ou presque.

Services d'inventaire et commerciaux

Transferts monétaires entre deux entités commerciales. Les volumes de ces paiements varient ; il peut aussi bien s'agir de paiements de grande valeur associés à d'importantes transactions internes que de paiements numériques entre micro, petites et moyennes entreprises (l'objet de ce rapport) – par exemple, le paiement de fournitures d'approvisionnement fournies par une entreprise à une autre (Banque mondiale, 2020a).

Système de paiement instantané inclusif

Les systèmes de paiement instantané inclusifs effectuent un traitement numérique des transactions numériques en temps quasi réel et sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an ou presque. Ils permettent d'initier des transactions irrévocables « *push* » de petits montants à faible coût, et fondées sur des modalités d'interopérabilité multilatérales en boucle ouverte. Les fournisseurs de services de paiement agréés disposent d'un accès équitable au système et les participants jouissent de chances égales d'y contribuer. La banque centrale intervient dans la gouvernance du système. Les utilisateurs finaux ont accès à une gamme complète de cas d'utilisation et de canaux, ainsi qu'à des mécanismes de recours transparents et adaptés.

Solution d'argent mobile

Service grâce auquel un téléphone mobile permet d'accéder à des services financiers et où toute valeur est stockée virtuellement dans un compte émis par un émetteur de monnaie électronique.

SPI d'argent mobile

Système qui ne fournit un accès qu'aux fournisseurs de service d'argent mobile et qui assure la prise en charge des instruments associés aux comptes d'argent mobile.

Superviseur

Une personne qui surveille de manière continue le système et évalue la sécurité ainsi que l'efficacité de son fonctionnement (BRI, 2016). Cet acteur est responsable de l'évaluation et de la surveillance du système ainsi que de l'application des lois et réglementations en la matière. Plus généralement, elle veille à garantir l'efficacité et la sécurité des paiements. Le superviseur du système peut faire respecter les mandats politiques et est le principal arbitre de l'équité ou de l'application des règles du système (CGAP, 2021).

SPI d'association privée

Terminologie aux fins du présent rapport. SPI régi par une association de participants exclusivement issus du secteur privé.

SPI de partenariat public-privé

Terminologie aux fins du présent rapport. SPI régi par un accord de partenariat composé de la banque centrale et d'une délégation de participants privés du système.

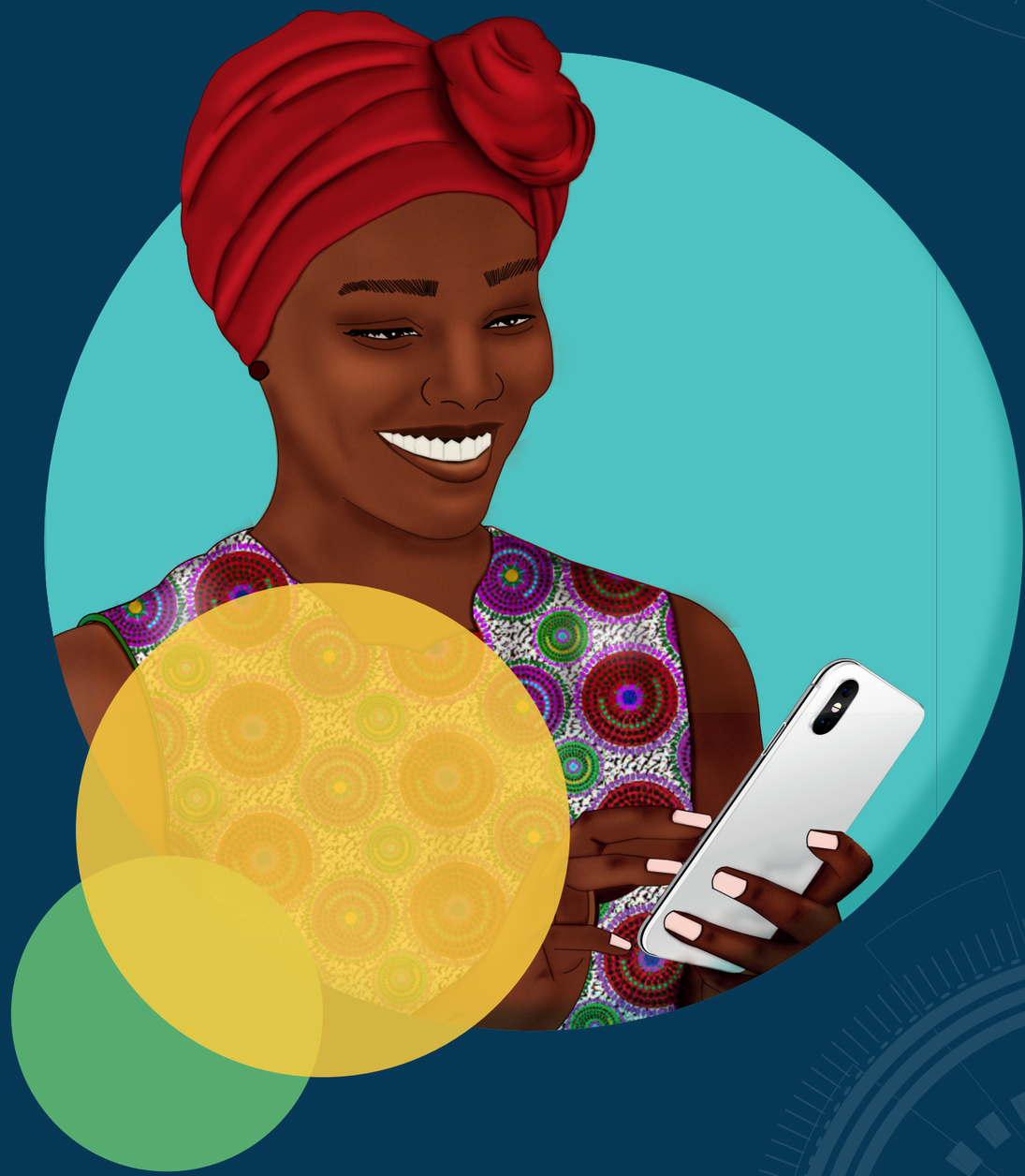
SIM Toolkit

Logiciel téléchargé sur une carte SIM qui peut être utilisé pour une application d'argent mobile (Banque mondiale, 2011).

SPI de monnaie souveraine	Terminologie aux fins du présent rapport. Un SPI de monnaie souveraine associe un instrument monétaire souverain à un système de transfert de valeur capable de fournir un système unifié de transfert de valeur numérique entre les systèmes d'instruments commerciaux, les acteurs institutionnels et les individus d'une économie.
Système de signalisation n° 7 (« SS7 »)	Architecture de signalisation des télécommunications traditionnellement utilisée pour l'établissement et la coupure d'appels téléphoniques. Il dispose d'une pile de protocoles robuste qui utilise la signalisation hors bande pour communiquer entre les éléments du réseau téléphonique public commuté. Ces dernières années, il a été remplacé par le protocole de signalisation Diameter (Techopedia, 2017).
Transfert électronique de fonds (« TEF ») de crédit	Message créé chaque fois qu'une instruction de paiement est émise par le biais de divers canaux de distribution (par exemple, Internet) et qui crédite le compte d'un client en vue d'effectuer un paiement électronique à un tiers (PASA, 2022a). Les TEF de crédit sont donc par définition des paiements initiés par le payeur (paiements « *push* »).
Transfrontalier	Mouvement de fonds entre des institutions financières situées dans deux pays distincts. Une transaction transfrontalier peut correspondre à de nombreux cas d'utilisation de paiement et requiert souvent l'intervention d'intermédiaires opérant dans plusieurs juridictions (BRI, 2021).
TEF de débit	Instrument de paiement qui permet au destinataire de prélever de l'argent sur le compte de l'expéditeur à la seule condition que ce dernier donne son approbation écrite et électronique par le biais d'un mandat d'ordre de débit (PASA, 2022b). Les TEF de débit sont par définition des paiements « *pull* ».
Transaction en boucle fermée	Transactions qui restent au sein de la plateforme de traitement principale d'un même fournisseur de services de paiement et sur un grand livre auxiliaire interne, sans compensation ni règlement entre institutions financières distinctes. Il s'agit d'une transaction interne entre des comptes de clients au sein d'une même institution financière ou d'un groupe de services financiers.
Terminal de point de vente	Dispositif spécialisé utilisé pour accepter un paiement (par exemple, un lecteur de carte) dans un lieu de vente au détail où les paiements concernent des biens ou des services (GSMA, 2021a).

Temps réel	Transfert de valeur instantané (le délai d'attente se compte en secondes).
Traitements et salaires	Transactions périodiques des entreprises visant à rémunérer les employés pour le travail fourni (par exemple, salaires et autres incitations liées à la rémunération) (Banque mondiale, 2021b).
Transferts et envois de fonds	Transfert d'argent à des membres de la famille ou à des amis sans transaction économique sous-jacente, par exemple l'envoi de fonds depuis le compte d'une personne à celui d'une autre (Banque mondiale, 2021b).

RÉSUMÉ ANALYTIQUE



Cette édition 2023 du rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII ») en Afrique, le Rapport SIIPS 2023, est publiée par AfricaNenda et ses partenaires, la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique (« CEA »). Il s'agit du deuxième rapport annuel visant à évaluer le paysage et le caractère inclusif des systèmes de paiement instantané (« SPI ») en boucle ouverte en Afrique. Le rapport compile un inventaire des SPI en Afrique avec des études de marché menées dans cinq pays (Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et Sénégal), des observations tirées d'entretiens avec des experts à travers le continent et des études de cas détaillées du Malawi, du Rwanda, de la Zambie et de la région de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (« CEMAC »), afin de fournir une vue d'ensemble des tendances clés, des obstacles et des opportunités pour les SPI en Afrique[3].

Pourquoi est-il important d'étudier les systèmes de paiement instantané en Afrique ? Tout simplement car les SPI peuvent constituer le socle fondateur de l'infrastructure publique numérique (« IPN ») nécessaire pour garantir l'inclusivité dans l'économie numérique.

Le Rapport SIIPS 2023, relève que le nombre de SPI et le volume global des transactions ont augmenté. Trente-deux SPI nationaux et régionaux sont aujourd'hui actifs, dont trois nouveaux SPI régionaux lancés au cours des trois dernières années. Pourtant, 27 pays ne disposent pas de fonctionnalités de systèmes de paiement instantané au niveau national en Afrique à juin 2023. Cela signifie qu'environ la moitié de la population africaine n'a pas accès à un SPI national, bien que des acteurs régionaux et privés comblent cette lacune pour certains habitants de ces régions.

Les conclusions de l'étude de cette année renforcent le fait que, pour atteindre l'inclusivité, le paysage des paiements doit proposer un large éventail de canaux, d'instruments de paiement et de cas d'utilisation. Pour l'heure, ce sont les instruments de monnaie électronique qui prédominent, les paiements P2P constituent quant à eux le principal cas d'utilisation et l'USSD le canal le plus utilisé. Comme ce fut le cas l'année dernière, aucun SPI ne peut encore être qualifié de mature, et la plupart d'entre eux ne répondent qu'à des critères d'inclusivité élémentaire, bien que les cinq SPI qui répondent aux critères relatifs au niveau avancé soient en passe d'atteindre la pleine maturité. Il reste certes un certain nombre d'obstacles à l'acceptation généralisée des paiements numériques, qu'il s'agisse de l'accès, de l'adoption ou de l'utilisation, mais l'harmonisation réglementaire peut contribuer à en surmonter quelques-unes afin de permettre des paiements transfrontaliers fluides.

Qu'est-ce qu'un système de paiement instantané (« SPI ») et quand devient-il inclusif[4] ?

Les systèmes de paiement instantané (« SPI ») sont des systèmes de paiement numériques multilatéraux en boucle ouverte qui permettent d'effectuer des paiements initiés par le payeur (« *push* ») en temps quasi réel et qui sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an ou presque.

Les systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII ») effectuent un traitement numérique des transactions numériques de détail en temps quasi réel et sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an ou presque. Ils permettent d'initier des transactions irrévocables « *push* » de petits montants à faible coût, et fondées sur des modalités d'interopérabilité multilatérales en boucle ouverte. Les fournisseurs de services de paiement agréés disposent d'un accès équitable au système et les participants jouissent de chances égales d'y contribuer. La banque centrale intervient dans la gouvernance du système. Les utilisateurs finaux ont accès à une gamme complète de cas d'utilisation et de canaux, ainsi qu'à des mécanismes de recours transparents et adaptés.

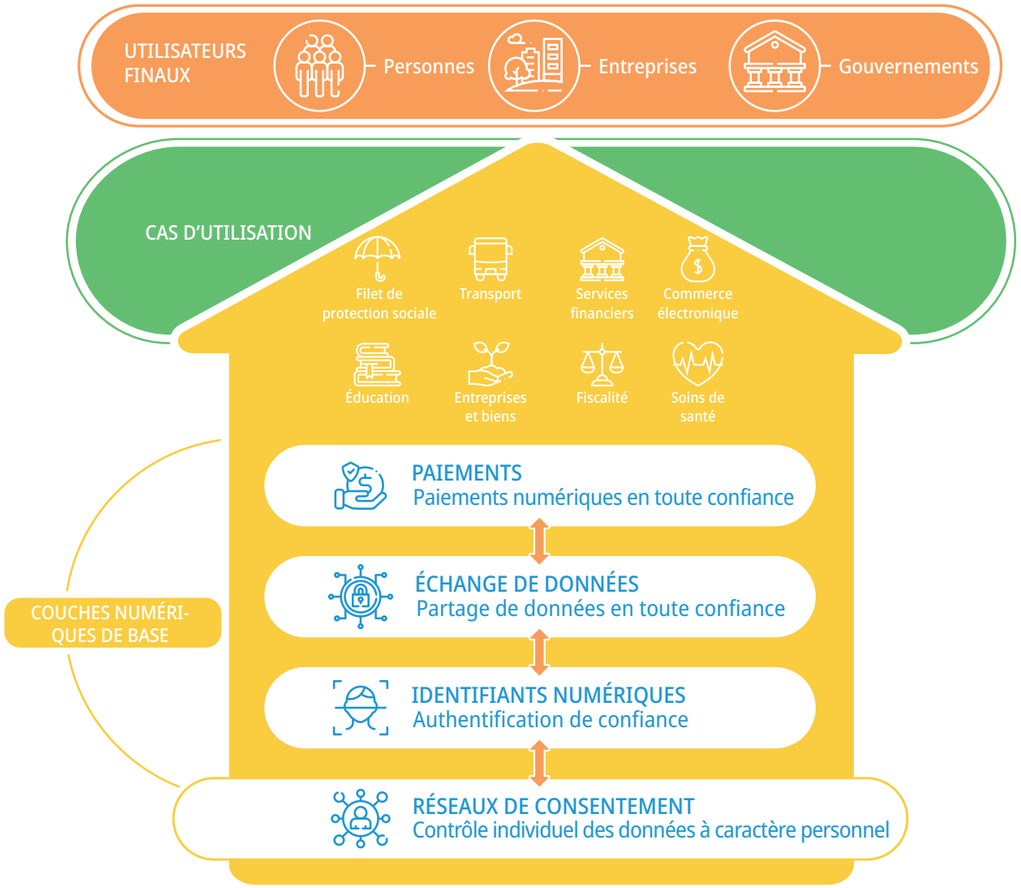
3 GIMACPAY dans la région de la CEMAC, Natswitch au Malawi, eKash au Rwanda et National Financial Switch (« NFS ») en Zambie.

4 Les définitions utilisées dans ce rapport sont alignées sur les définitions du Comité sur les paiements et les infrastructures de marché (« CPIM ») ; elles entendent toutefois souligner certains aspects spécifiques pertinents dans un contexte d'inclusion financière de plusieurs pays à faible revenu, notamment les comptes d'argent mobile et les paiements « *push* ». De ce fait, même les solutions qui permettent aux utilisateurs de différents fournisseurs de services d'argent mobile d'effectuer et de recevoir des transferts en temps réel sont considérées comme relevant de cette définition, bien que les limites de ces dispositifs soient reconnues dans les différentes catégories de SPII.

Les SPI sont le socle fondateur de l'IPN pour l'Afrique

Le concept d'**IPN** suscite une attention considérable au niveau mondial, en tant que mécanisme permettant d'assurer l'inclusivité dans l'économie numérique. L'IPN fait référence aux piliers numériques de paiements, aux échanges de données, à l'identification numérique et aux réseaux de consentement qui alimentent les interactions numériques courantes. L'IPN comprend des systèmes frontaux et dorsaux, fournis par le gouvernement ou en partenariat avec le secteur privé, qui servent ensemble de « rails » permettant de réaliser des transactions et des connexions numériques entre des personnes, des entreprises et des gouvernements dans l'ensemble de l'économie (Banque mondiale, 2022g ; Digital Impact Alliance [« DIAL »], 2023 ; cf. Illustration 0.1). S'il est inclusif, le SPI peut renforcer le pillier de paiement de l'IPN en Afrique.

ILLUSTRATION 0.1 | Pilliers d'infrastructure publique numérique



Source : adapté des données de la Banque mondiale, 2022g et du Digital Impact Alliance (DIAL), 2023

Une empreinte croissante assortie d'une hausse des volumes

Les SPI sont essentiels au renforcement de l'inclusion financière et numérique. L'adoption des SPI en Afrique progresse :

- En 2022, 32 SPI en Afrique ont traité près de 32 milliards de transactions pour une valeur de près de 1 200 milliards de dollars[5].
- Le nombre de transactions traitées a augmenté rapidement au cours des cinq dernières années, avec un taux de croissance annuel moyen de 47 % en volume et de 39 % en valeur.
- Les SPI traitent un pourcentage du revenu national brut (« RNB ») (Illustration 0.2) de plus en plus important. Les SPI de neuf pays ont traité une valeur représentant 10 % du RNB ou plus ; trois d'entre eux ont traité des valeurs représentant plus de 100 % du RNB en 2022 : le Ghana, le Nigeria et l'Ouganda. Les valeurs traitées par les SPI étaient inférieures à 10 % du RNB dans neuf pays.

ILLUSTRATION 0.2 | Valeurs des transactions traitées par les SPI nationaux en 2022 par rapport au RNB (n = 21)

ANNÉE DE LANCEMENT	VALEURS DES TRANSACTIONS TRAITÉES EN 2022 PAR RAPPORT AU RNB	
2006	RTC (Afrique du Sud)	19 %
2011	ZIPIT (Zimbabwe)	3 %
2011-2021	NIP (Nigeria), solution d'argent mobile – Nigeria, eNaira	186 %
2012	SIMO (Mozambique)	23 %
2015	NatSwitch (Malawi) (transactions externes) et NatSwitch (transactions internes)*	2,6 %
2015-2016	GIP, le système MMI du Ghana (transactions externes), le système MMI du Ghana (transactions internes)*	129 %
2016	Solution d'argent mobile à Madagascar	72 %
2016	Solution d'argent mobile en Ouganda	124 %
2016	Tafia Moja (Tanzanie)	89 %
2017-2018	Solution d'argent mobile au Kenya et PesaLink	93 %
2018	NFS (Zambie)	10 %
2019	MauCAS (Maurice)	1 %
2021	NamPay (Namibie)	0,2 %
2021	Somalia Instant Payment System	<0,1 %
2022	InstaPay (Égypte)	1 %
2022	eKash (Rwanda)	0,1 %
2022	EthSwitch (Éthiopie)	0,3 %

SPI bancaire | SPI d'argent mobile | SPI de monnaie souveraine | SPI multisectoriel | Transactions internes

** NatSwitch (Malawi) et le système MMI du Ghana sont les seuls SPI pour lesquels des informations sur les transactions internes sont disponibles.*

[5] Il convient de noter que les différences de mesure entre les pays affectent la comparabilité et la précision des données rapportées. Certains pays incluent les opérations internes dites « *on-us* » (transactions internes entre titulaires de comptes d'un même fournisseur), ce qui augmente les valeurs et les volumes par rapport à d'autres pays, tandis que d'autres n'incluent que les transactions de dépôt et de retrait d'argent mobile, ce qui *a contrario* sous-évalue les valeurs et les volumes.

Que faut-il pour que les SPI en Afrique deviennent des infrastructures publiques numériques ?

Pour que les SPI en Afrique étendent l'accès à tous les citoyens et constituent un pillier de paiement efficace dans l'IPN, les systèmes doivent marquer des avancées en termes de durabilité, de proposition de valeur pour le client, pour le fournisseur et sur le plan politique.

Durabilité

- Transparence accrue et libre accès aux règles du système, ainsi que participation de tous les fournisseurs de services de paiement (« FSP ») agréés à l'élaboration des règles du système.
- *Reporting* fondé sur des normes communes de mesure des volumes et de la valeur des transactions.
- Conception à l'échelle et réponse aux besoins du marché tout en limitant les coûts pour l'utilisateur final par rapport aux espèces.

Orientation client

- Modèles de tarification capables de concurrencer les espèces et les solutions en boucle fermée existantes afin d'encourager l'adoption des SPI.
- Services inclusifs pour les utilisateurs finaux, y compris des réseaux d'agents et des mécanismes de recours efficaces.

Une proposition de valeur convaincante pour le fournisseur

- Déploiement continu d'un portefeuille de cas d'utilisation à l'échelle et générateur de valeur afin d'augmenter les points de contact du réseau et maintenir la valeur numérique en circulation.
- L'accent est mis sur les services à valeur ajoutée, notamment les identifiants secondaires, les dispositifs centralisés de lutte contre la fraude et de cybersécurité, ainsi que les dispositifs électroniques centralisés de connaissance du client (*Know Your Customer*, « eKYC ») et de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle (« CDD »).
- Développement d'interfaces de programmation d'application (« API ») ouvertes pour promouvoir l'ouverture des services bancaires et favoriser un paysage concurrentiel.

Un environnement politique favorable

- Amélioration continue de l'écosystème de soutien : harmonisation des processus et une approche d'octroi des agréments des FSP proportionnelle au risque, mise à niveau des réseaux, déploiement régulier de réseaux d'agents, pénétration accrue des smartphones, élargissement des zones de couverture pour les données mobiles et accès plus abordable aux données.
- Mise en place d'un cadre réglementaire basée sur des principes régissant la protection des consommateurs et la confidentialité des données, et passage à une surveillance fondée sur les risques.
- Accent mis sur l'harmonisation régionale des politiques et des réglementations en matière de paiements et de transferts transfrontaliers, afin de permettre aux SPI de servir de catalyseur au commerce numérique ainsi qu'aux envois de fonds.

Aperçu du paysage

Vingt-neuf systèmes nationaux en activité sont recensés dans 21 pays. Au niveau régional, on en recense trois en activité. Ce paysage diversifié compte relativement peu de nouveaux SPI, ce qui est normal étant donné que la mise en œuvre des SPI prend plusieurs années et nécessite souvent une consultation approfondie de l'industrie et/ou des autorités de réglementation ainsi qu'une expertise technique. Au cours de l'année écoulée, le paysage des SPI en Afrique a évolué comme suit (cf. Carte 0.1) :

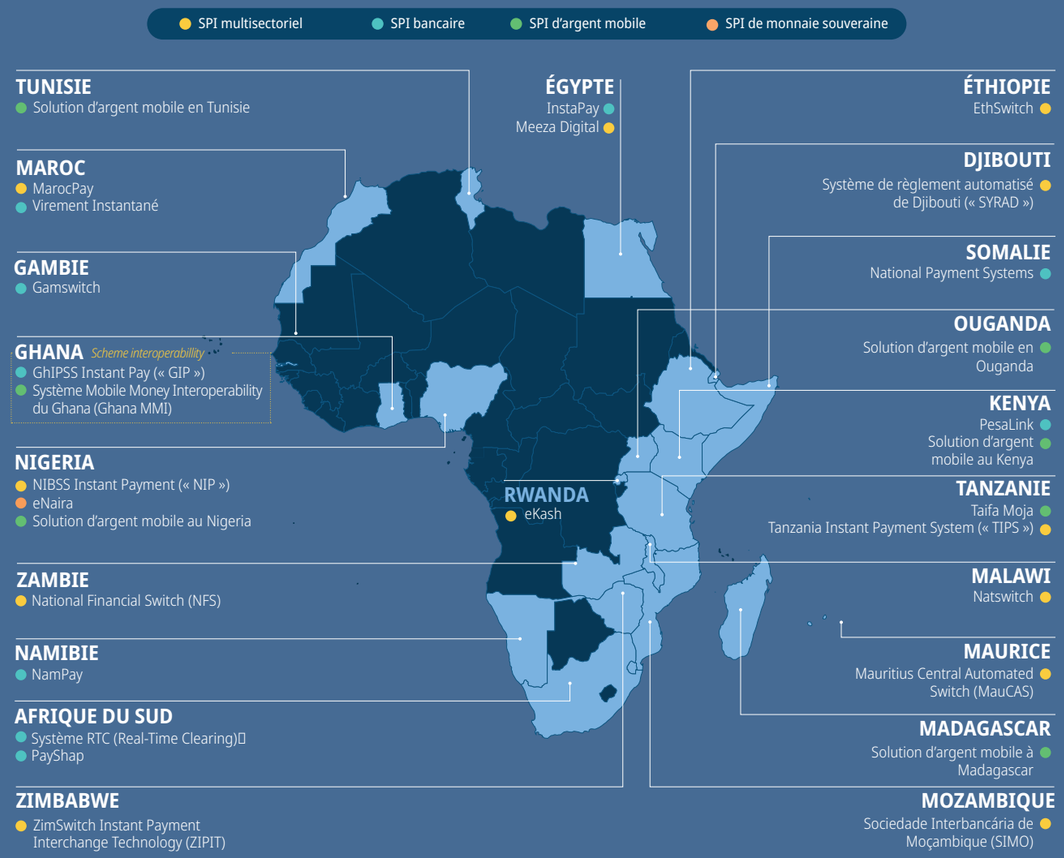
- Trois nouveaux systèmes, EthSwitch (Éthiopie), Virement Instantané (Maroc) et PayShap (Afrique du Sud) sont entrés en service.
- Trois systèmes, Meeza Digital (Égypte), MauCAS (Maurice) et eKash (Rwanda), ont été reclassés en tant que SPI multisectoriels. Meeza Digital et eKash relevaient de la catégorie des SPI d'argent mobile et MauCAS était un SPI bancaire aux termes du Rapport SIIPS 2022.
- Sept pays disposent de plusieurs SPI et seul le Ghana compte des systèmes interopérables entre eux[6].

6 Afrique du Sud, Égypte, Ghana, Kenya, Maroc, Nigeria, Tanzanie.

CARTE 0.1 | L'Afrique recense 32 SPI nationaux et régionaux actifs (données à juin 2023)

29 SPI NATIONAUX
+3 DEPUIS LA PUBLICATION DU RAPPORT SIIPS 2022
17 AUTRES EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

7 PAYS DISPOSANT DE PLUSIEURS SPI
+2 DEPUIS LA PUBLICATION DU RAPPORT SIIPS 2022



SPI : Système de paiement instantané

- **LE SYSTÈME DE PAIEMENT ET DE RÈGLEMENT PANAFRICAIN (« PAPSS ») PILOTE**
  DANS LA ZONE MONÉTAIRE DE L'AFRIQUE DE L'OUEST (« ZMOA »)
  Gambie, Ghana, Guinée, Liberia, Nigeria, Sierra Leone

- **GIMACPAY DANS LA COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE ET MONÉTAIRE DE L'AFRIQUE CENTRALE (« CEMAC »)**
  Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine, Tchad

3 SPI RÉGIONAUX
3 EN DÉVELOPPEMENT

- **LE SYSTÈME TRANSACTIONS CLEARED ON AN IMMEDIATE BASIS (« TCIB »)**
  DANS LA COMMUNAUTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE L'AFRIQUE AUSTRALE (CDAA)
  Afrique du Sud, Angola, Botswana, Comores, Congo, Eswatini, Lesotho, Madagascar, Malawi, Maurice, Mozambique, Namibie, Seychelles, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe

Quatre types de SPI nationaux et transfrontaliers prédominent sur le continent, et ce, en fonction des instruments de paiement et des accords d'interopérabilité adoptés : multisectoriel, bancaire, d'argent mobile et de monnaie souveraine. Les SPI multisectoriels comptent parmi les plus répandus, suivis des SPI bancaires puis des SPI d'argent mobile (Illustration 0.3).

- Quatorze SPI sont multisectoriels, en ce sens qu'ils assurent l'interopérabilité de compte à compte entre les banques et les institutions non bancaires et qu'ils prennent en charge les transactions tant à partir de comptes bancaires que de comptes d'argent mobile.

- On compte par ailleurs 10 SPI bancaires, à savoir des systèmes qui ne fournissent qu'un accès aux banques et qui assurent la prise en charge des instruments associés aux comptes bancaires.

- Il existe sept SPI de services d'argent mobile, lesquels ne fonctionnent que sur les comptes d'argent mobile fournis par les fournisseurs de services d'argent mobile.

- eNaira au Nigeria reste le seul SPI de monnaie souveraine en Afrique.

Les SPI d'argent mobile, utilisés pour des paiements fréquents et de faible montant, dominent le paysage des transactions en termes de volume. Les paiements fréquents de faible montant effectués par l'intermédiaire de SPI d'argent mobile représentent 82 % des volumes de transactions en Afrique, alors qu'ils ne représentent que 29 % de la valeur totale des transactions. Comme cela est indiqué au Tableau 0.1, les SPI bancaires présentent les valeurs moyennes de transaction les plus élevées, bien qu'en forte diminution. Le montant moyen des transactions conclues via un SPI bancaire a diminué, passant de 313 USD en 2021 à 267 USD en 2022. En comparaison des montants moyens respectifs de 17 et 142 USD transitant par des systèmes d'argent mobile et des systèmes multisectoriels, la valeur moyenne des transactions des systèmes bancaires est considérablement supérieure, mais son déclin rapide suggère que les utilisateurs finaux adoptent des cas d'utilisation impliquant des transactions dont le montant est inférieur. Les montants moyens des transactions réalisées via des systèmes d'argent mobile et multisectoriels sont demeurés relativement stables au fil des ans.

ILLUSTRATION 0.3 | Répartition des SPI par type (n = 32)

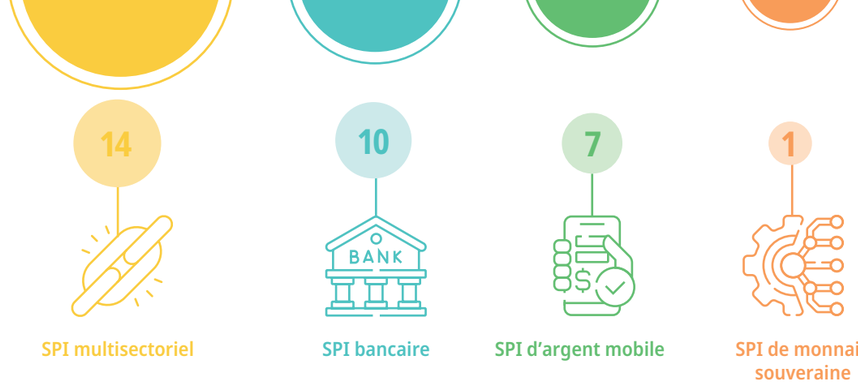


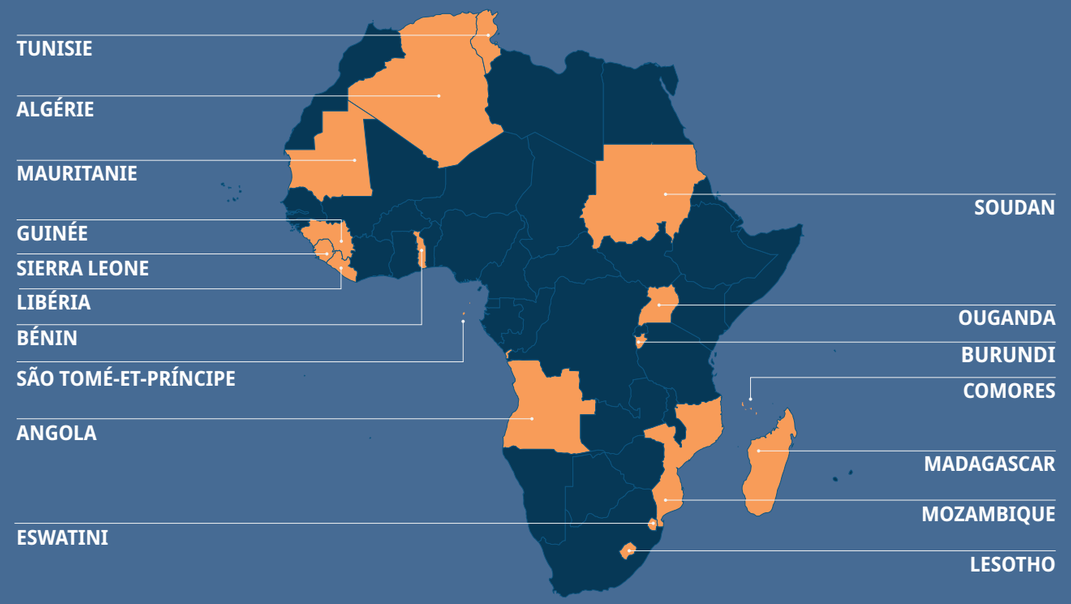
TABLEAU 0.1 | Valeur moyenne par transaction par type de SPI (en USD ; n = 21)

	2018	2019	2020	2021	2022
SPI de monnaie souveraine	-	-	-	-	20
SPI d'argent mobile	27	22	14	17	17
SPI multisectoriel	136	110	142	147	142
SPI bancaire	653	445	386	313	267

Les SPI régionaux élargissent la disponibilité des paiements à travers tout le continent. Trois SPI régionaux ont été mis en service au cours des trois dernières années : GIMACPAY, qui se concentre principalement sur la fourniture de capacités SPI régional qui comble également les besoins de SPI nationaux des pays constituant la CEMAC en Afrique centrale ; le système de paiement et de règlement panafricain (***Pan-African Payment and Settlement System***, « PAPSS »), qui est en phase pilote dans les pays de la zone monétaire de l'Afrique de l'Ouest (« ZMAO ») ; et le système des transactions compensées immédiatement (***Transactions Cleared on an Instant Basis***, « TCIB ») de la Communauté de développement de l'Afrique australe (« CDAA »).

L'arrivée de plusieurs nouveaux systèmes nationaux se profile à l'horizon. La Carte 0.2 présente les 17 systèmes nationaux en cours de développement sur le continent :

CARTE 0.2 | SPI nationaux en cours de développement (n = 17)



CARTE 0.3 | Projets de SPI régionaux (n = 3)

COMESA

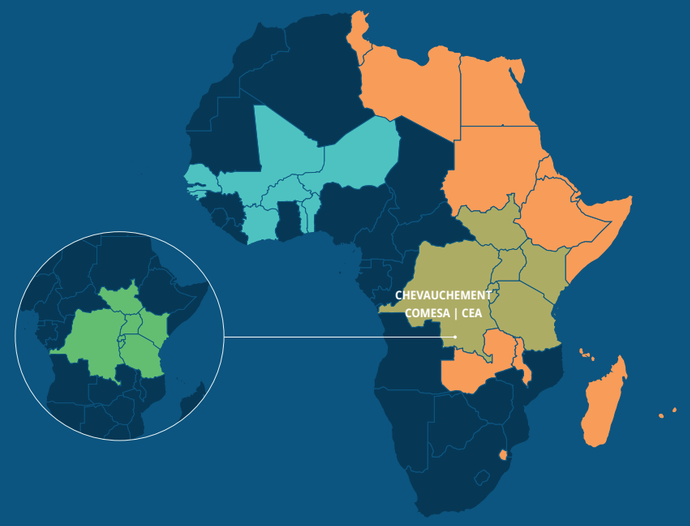
Burundi, Comores, Congo, Djibouti, Égypte, Eswatini, Érythrée, Éthiopie, Kenya, Libye, Ouganda, Madagascar, Malawi, Maurice, Rwanda, Seychelles, Somalie, Soudan, Tanzanie*, Tunisie, Zambie, Zimbabwe.

CAE

Burundi, Kenya, Ouganda, Rwanda, Soudan du Sud, Tanzanie.

UEMOA

Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée-Bissau, Mali, Niger, Sénégal, Togo.

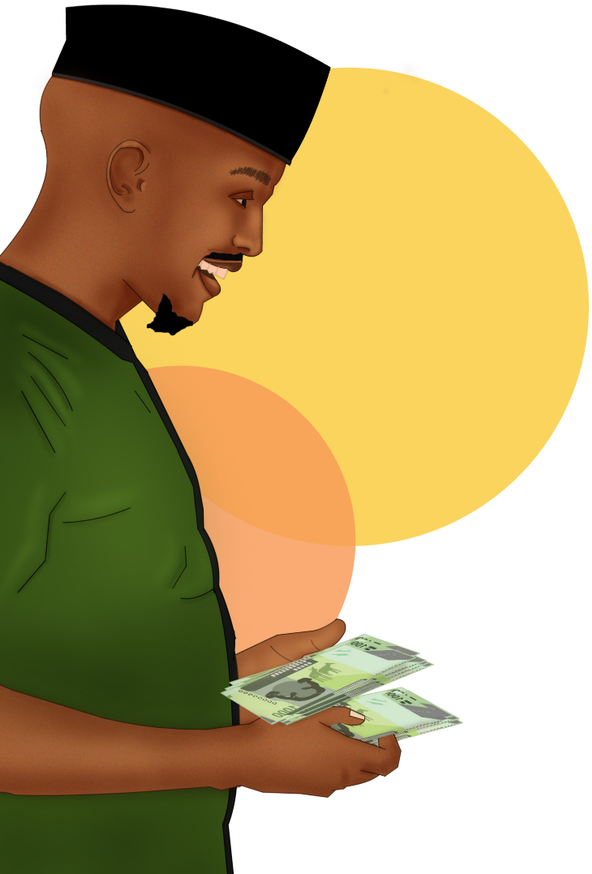


** La Tanzanie n'est pas un Etat membre du COMESA mais s'intégrera au SPI régional du COMESA*

Sept pays se trouvent toujours sans fonctionnalité de SPI national, existante ou prévue. Le Botswana, le Cap-Vert, l'Érythrée, la Libye, le Congo, les Seychelles et le Soudan du Sud n'ont pas encore l'intention (ou ne l'ont pas encore annoncée publiquement) de développer de fonctionnalités de système de paiement instantané national, à juin 2023, c'est-à-dire à la date limite de collecte des données aux fins du rapport. Ceci constitue une potentielle opportunité de partage d'infrastructure.

Comme en 2022, trois nouveaux SPI régionaux sont en cours de développement (Carte 0.3). Une fois qu'ils seront pleinement opérationnels, ces systèmes régionaux couvriront plus de la moitié de la population adulte du continent.

Les chevauchements entre les SPI régionaux prévus pourraient compromettre la capacité des SPI régionaux à atteindre l'échelle : le Burundi, le Kenya, le Rwanda, la Tanzanie et l'Ouganda font partie à la fois de la Communauté d'Afrique de l'Est (« CAE ») et du Marché commun de l'Afrique orientale et australe (« COMESA »). L' Algérie, le Cap-Vert, le Maroc, la Mauritanie et São Tomé et Príncipe ne sont desservis par aucun des SPI régionaux basés en Afrique, bien que l'Algérie, la Mauritanie et le Maroc puissent accéder à Buna, un système de paiement transfrontalier soutenu par les banques centrales arabes et couvrant l'Afrique du Nord, l'Asie du Sud et le Moyen-Orient.



La fonctionnalité reste centrée sur les instruments de monnaie électronique, les cas d'utilisation de particulier à particulier (« P2P ») et les données de service complémentaire non structurées (« USSD »)

Le Rapport SIIPS 2022 a établi que l'offre d'une gamme de canaux, d'instruments et de cas d'utilisation pour répondre aux besoins de paiement des utilisateurs finaux est essentielle pour parvenir à l'inclusivité. L'édition 2023 fait état de la même trajectoire que celle tracée par le Rapport SIIPS 2022, à savoir un paysage au sein duquel :

Les instruments de monnaie électronique prévalent. Tous les SPI d'argent mobile et multisectoriels assurent la prise en charge des instruments de monnaie électronique. Les systèmes multisectoriels prennent également en charge une série d'instruments monétaires commerciaux, tels que les transferts électroniques de fonds (« TEF ») de crédit et de débit. Les SPI bancaires se concentrent principalement sur la prise en charge des TEF de crédit, les TEF de débit n'étant qu'un instrument secondaire.

Les cas d'utilisation P2P se taillent la part du lion, suivis par les cas d'utilisation de particulier à entreprise (« P2B »). Tous les SPI proposent des paiements P2P rapides et pratiques. Les cas d'utilisation P2B sont également en augmentation, et les trois quarts des systèmes nationaux prennent en charge ces deux types d'utilisation. En revanche, seuls 31 % des SPI assurent la prise en charge des paiements interentreprises (« B2B »). Des cas d'utilisation critiques, tels que les services de gouvernement à particulier (« G2P »), de particulier à gouvernement (« P2B ») ou d'autres services liés au gouvernement restent indisponibles dans la plupart des pays africains. Seuls six SPI (GIP et le système MMI au Ghana, une solution d'argent mobile à Madagascar, MarocPay au Maroc, NIP au Nigeria et une solution d'argent mobile en Ouganda) prennent en charge les paiements G2P, et NIP ainsi que les systèmes ghanéens sont les seuls SPI à proposer l'intégralité du panel des cas d'utilisation.

L'USSD reste le canal le plus répandu, suivi de près par les applications. Soixante-quinze pour cent des SPI en Afrique prennent en charge les USSD ; la plupart de ces SPI sont des systèmes d'argent mobile ou des systèmes multisectoriels. Les applications constituent le deuxième canal le plus répandu (72 %), mais elles requièrent les fonctionnalités d'un smartphone et une connexion Internet, ce qui reste un obstacle pour la majorité des citoyens africains. D'autres canaux, tels que les codes à réponse rapide (***quick response***, « QR »), gagnent en popularité.

Les canaux proposés par un SPI dépendent souvent du type de participants au système : les SPI bancaires et multisectoriels assurent la prise en charge de la plus grande variété de canaux, tandis que les systèmes d'argent mobile sont généralement limités aux opérateurs d'argent mobile (« OAM ») qui jouent le rôle de participants. Cela explique la prédominance des canaux agents et USSD pour ces systèmes. Plusieurs systèmes ont adopté une approche « agnostique ». Cela signifie que le système ne prévoit pas un ensemble spécifique de canaux, mais qu'il permet aux FSP participants de déterminer les canaux qu'ils proposent.

Les banques centrales restent des acteurs clés des systèmes et infrastructures de paiement, aux côtés d'acteurs du secteur privé et d'associations sectorielles

Les participants ont des rôles qui se chevauchent dans la gouvernance et la propriété des SPI. Outre leur fonction essentielle de gouvernance, les banques centrales jouent souvent le rôle de propriétaire, de superviseur, d'agent de règlement ou, dans certains cas, d'opérateur. En outre, des entreprises privées externes ont rejoint leurs rangs en tant qu'opérateurs du système. Quinze opérateurs système sont des entreprises privées, qui jouent également un rôle clé en tant que propriétaires tout comme dans la gouvernance du système. Dans certains cas, les différents rôles (hormis celui d'agent de règlement) sont remplis par des associations sectorielles. Enfin, pour certains systèmes, les rôles sont remplis par des accords bilatéraux. Le mode de gouvernance est souvent déterminé par la structure de propriété du SPI.

Les banques et les OAM, pour leur part, sont des participants clés aux SPI. Les banques commerciales sont les principaux acteurs des systèmes multisectoriels, suivies des participants bancaires, puis des OAM (qui en revanche, prédominent dans les SPI d'argent mobile). Standard Bank Group et Ecobank participent à la plupart des systèmes. Les quatre OAM ayant la plus grande empreinte SPI sont Airtel, MTN, Orange et Vodacom (dont l'empreinte inclut Safaricom au Kenya). Les sociétés de technologie financière (« fintechs ») jouent un rôle essentiel tout au long de la chaîne de valeur des SPI, en fournissant des technologies innovantes aux utilisateurs finaux, aux opérateurs des SPI ainsi qu'aux fournisseurs de systèmes de paiement. Elles s'associent généralement à des participants directs pour fournir des services frontaux ou dorsaux, mais en tant que prestataires de services techniques, ce sont des facilitatrices plutôt que des actrices du système.

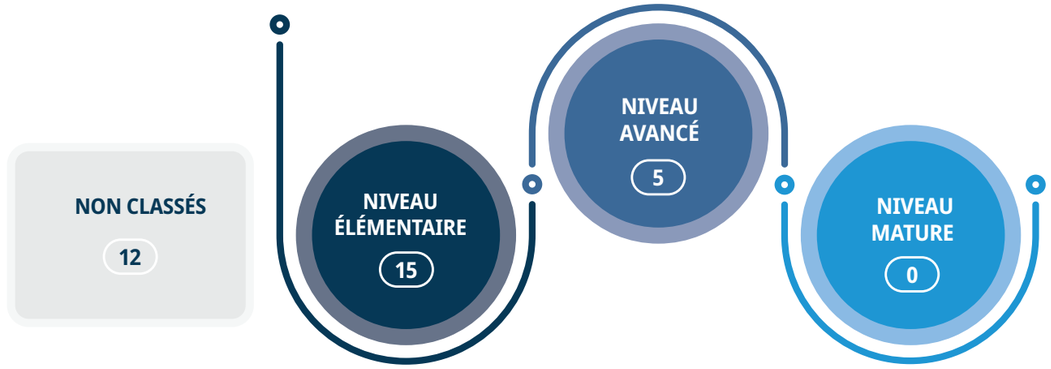
Des progrès ont été réalisés en matière d'inclusivité, mais aucun système ne peut encore être qualifié de « mature »

Aucun SPI n'a pour l'heure atteint le stade d'inclusivité **mature**, comme le spectre d'inclusivité des SPI de l'Illustration 0.4 permet de le constater. La plupart des systèmes sont soit non classés, soit ne répondent qu'à des critères d'inclusivité élémentaire.

Les cinq SPI à un stade d'inclusivité **avancé** sont tous en progression vers le stade d'inclusivité **mature**. Il s'agit de quatre SPI nationaux couvrant trois pays (Ghana, Malawi, Zambie) ainsi qu'un système régional desservant 6 pays (Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine, Tchad). Par conséquent, neuf pays ont accès à une fonctionnalité de SPII avancée à juin 2023. Les deux systèmes ghanéens prévoient de déployer un ensemble élargi de cas d'utilisation, ce qui les rapprochera de la maturité. Les mécanismes de recours transparents pour les consommateurs restent l'élément le plus complexe à mettre en œuvre.

La répartition des niveaux d'inclusivité de cette année est similaire à celle rapportée dans le Rapport SIIPS 2022 : treize SPI non classés, onze à un stade d'inclusivité élémentaire et cinq à un stade d'inclusivité avancé. Deux SPI sont passés en catégorie « Non classé » en 2023 : la solution d'argent mobile du Kenya et eKash au Rwanda. Six SPI ont quitté le stade « Non classé » pour relever du stade d'inclusivité élémentaire : InstaPay et Meeza Digital (Égypte), une solution d'argent mobile à Madagascar, NamPay (Namibie) ainsi que le TIPS et Taifa Moja (Tanzanie). Le statut des pays dont les systèmes sont à un stade d'inclusivité avancé n'a pas évolué d'une année sur l'autre.

ILLUSTRATION 0.4 | Échelle d'inclusivité des SPI en 2023



Évaluation reposant sur les données disponibles et les informations collectées jusqu'en juin 2023. * Le système GIMACPAY (CEMAC) propose la fonctionnalité de SPI domestique dans six pays : Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine et Tchad

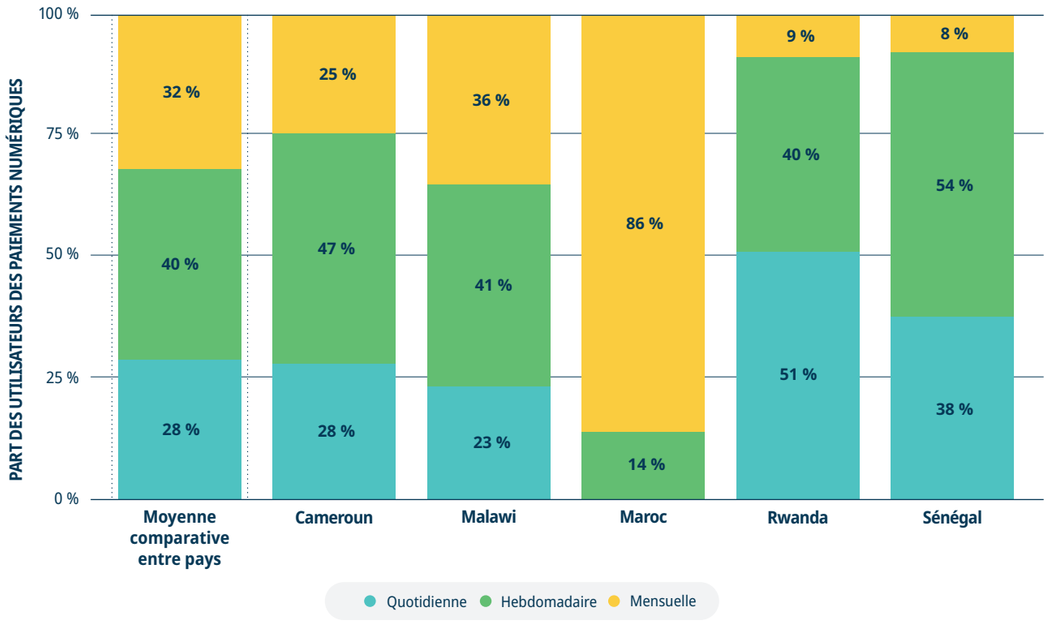
Les observations des utilisateurs finaux confirment l'importance des fonctionnalités et de la confiance pour favoriser l'adoption des paiements numériques

Les pays couverts par cette édition 2023 comptent moins d'utilisateurs dans l'ensemble, mais davantage de super-utilisateurs. Parmi les adultes qui utilisent les paiements numériques au Cameroun, au Malawi, au Maroc, au Rwanda et au Sénégal — les cinq pays où les enquêtes consommateurs ont été menées aux fins de ce rapport — plus de la moitié des adultes reçoivent ou effectuent un paiement au moins une fois par semaine. Plus précisément, près de 70 % des utilisateurs de paiements numériques interrogés effectuent en moyenne une transaction numérique à raison d'au moins une fois par semaine, faisant d'eux des « super utilisateurs » (Illustration 0.5).

Les différents groupes d'utilisateurs font état de schémas d'utilisation distincts. Si l'on considère les volumes de transactions hebdomadaires, on constate un net écart entre les hommes et les femmes dans les micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME ») : les hommes propriétaires d'entreprises déclarent réaliser plus de 30 transactions par semaine, en moyenne, tandis que les femmes propriétaires d'entreprises n'en déclarent que 24.

L'âge influe également sur l'utilisation des paiements numériques, mais l'ampleur de cette influence varie selon les pays. Une part plus importante des jeunes utilisateurs, âgés de 30 ans et moins, a adopté les paiements numériques par rapport à leurs aînés, à la faveur de leur aspiration à l'innovation et de leur désir de profiter des possibilités offertes par la téléphonie mobile et le commerce électronique. Toutefois, les personnes plus âgées ont plus de possibilités d'utiliser les paiements numériques, compte tenu de leurs revenus supérieurs et de leurs obligations financières, raison pour laquelle ils les utilisent donc plus fréquemment.

ILLUSTRATION 0.5 | Analyse comparative entre les pays : fréquence d'utilisation des transactions numériques



Que doivent faire les SPI pour répondre aux besoins et aux réalités des utilisateurs finaux ? Les consommateurs signalent plusieurs obstacles et catalyseurs à l'utilisation, notamment les difficultés d'accès, les contraintes en matière d'utilisation et les limites de l'utilisation habituelle. La prise en compte de ces éléments contribuera à créer les effets de réseau nécessaires pour parvenir au dimensionnement attendu :

Accès : les principales contraintes mises en évidence par l'étude de marché sont la possession d'un téléphone et l'accès à internet. Ces éléments échappent au contrôle du SPI. Pourtant, les FSP participants ont tout à fait la possibilité d'établir des réseaux d'agents pour permettre l'accès à ceux qui n'ont pas d'appareils et/ou de connaissances numériques. Les réseaux d'agents et leur interopérabilité peuvent être encouragés et promus par le SPI.

Utilisation : le manque de confiance et de capacité à utiliser les services est le principal obstacle à l'utilisation. Les campagnes de marketing et la vulgarisation assurée par les agents peuvent favoriser l'adoption numérique, y compris par les femmes. Les propriétaires de micro-entreprises et les personnes qui gagnent des revenus occasionnels étaient, selon les entretiens approfondis, les plus susceptibles de dire que les paiements numériques n'ont qu'une valeur limitée. Le manque de fiabilité des réseaux mobiles, le manque d'acceptation généralisée des paiements numériques par les commerçants, les coûts des transactions et la complexité des interfaces utilisateur affectent l'engagement continu des utilisateurs à l'égard des paiements numériques. Les agents jouent un rôle clé dans l'éducation et dans l'assistance aux utilisateurs pour des transactions spécifiques, dans la gestion des problèmes et dans l'aide liée aux recours des consommateurs.

Les femmes restent confrontées à davantage d'obstacles que les hommes, bien que l'importance de ces obstacles dépende du contexte.

« 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. »

Transformer les obstacles en opportunités

Le paysage des SPI en Afrique n'est pas encore optimisé pour répondre de manière inclusive aux besoins des utilisateurs finaux ou pour créer des modèles commerciaux durables à faibles coûts.

Comme le montre le Tableau 0.2, des obstacles et des opportunités à cinq niveaux façonnent le calendrier de la mise à l'échelle d'une adoption et d'une utilisation inclusive des SPI en Afrique.

TABLEAU 0.2 | Aperçu des obstacles aux SPI et opportunités en la matière

	Obstacles	Opportunités
Modèles commerciaux des SPI	• La concurrence avec les systèmes exclusifs et les systèmes en boucle fermée, ainsi que le chevauchement entre les systèmes régionaux, sont autant d'éléments qui fragmentent le marché et empêchent la mise à l'échelle. • La prolifération des transactions internes a une incidence sur le caractère évolutif des SPI exploités dans le cadre d'un accord d'interopérabilité avec un tiers. • Accords sous-optimaux en matière d'interopérabilité.	• Créer des effets de réseau en attirant de nouveaux participants. • Développer les systèmes en ajoutant des cas d'utilisation. • Mettre en place des modèles commerciaux durables qui réduisent les coûts, favorisent l'adoption et permettent d'atteindre la mise à l'échelle. • Partager les infrastructures au service d'une plus grande efficience. • Désagréger les transactions internes des SPI pour en retirer davantage d'informations.
Proposition de valeur des SPI pour les FSP	• Les FSP dominants et ceux qui ont investi massivement dans leurs propres infrastructures ne reconnaissent pas la valeur de l'interopérabilité avec les FSP moins dominants. • Manque de transparence des règles du système ainsi que des données de performance (volumes et valeurs). • Absence de traitement des principaux obstacles réglementaires auxquels se heurtent les FSP, tant au niveau national que transfrontalier : charges que représente la mise en conformité, restrictions en matière de change, difficultés opérationnelles.	• Concevoir des modèles de SPI par le biais d'un processus consultatif conduit par les participants. • Rendre les règles et les données du système visibles afin de renforcer la confiance et l'adhésion des FSP et les aider à s'y conformer. • Soutenir la numérisation des paiements et la mise en œuvre des changements réglementaires. • Permettre aux nouveaux entrants de tester leurs produits dans un environnement à risque contrôlé.
Inclusion des femmes dans les paiements numériques	• Un écart persistant entre les hommes et les femmes dans l'utilisation des moyens de paiement numériques, ainsi que dans l'accès au téléphone, à l'internet et aux documents d'identité légaux. • Absence d'adaptation de la conception des produits aux besoins des femmes.	• Mettre en place des mécanismes de recours efficaces pour lutter contre la fraude et renforcer la confiance. Mener des campagnes d'éducation financière à l'intention des femmes quant à leurs droits et à leurs responsabilités. • Analyser les données ventilées par sexe pour orienter la conception des produits et des services. • S'appuyer sur les réseaux d'agents, y compris les agents féminins, pour favoriser l'adoption par les femmes, les mettre en confiance et les familiariser avec les paiements numériques. • Intégrer les cas d'utilisation G2P. • Adopter des systèmes électroniques de connaissance du client (« eKYC ») pour réduire les obstacles à l'accès.
Cas d'utilisation pour les paiements des commerçants et des gouvernements	• La circulation limitée de la valeur numérique a un impact sur la capacité des SPI à passer à l'échelle et à réduire les coûts. • Adoption tardive des paiements marchands par les utilisateurs et persistance de l'informalité des commerçants. • Les contrats G2P sont attribués de manière sélective ou ne sont pas numérisés ou dépendent encore de la distribution d'espèces.	• Encourager les paiements P2B moins chers et fiables pour les commerçants et les utilisateurs finaux, grâce à des règles de tarification et de transparence ; intégrer les paiements B2B dans la chaîne de valeur, avec des incitations à la clé pour les utilisateurs finaux. • Numériser la distribution G2P et ouvrir la distribution à différents acteurs.
Normes technologiques	• La norme ISO 8385 de l'Organisation internationale de normalisation (« ISO ») est dépassée, mais la norme ISO 20022 reste coûteuse. • L'absence de codes QR normalisés. • Les restrictions en matière de partage des données limitent l'innovation.	• Adoption de couches d'intégration de l'API pour permettre l'intégration avec la norme ISO 20022. • Adoption de codes QR normalisés pour plus de commodité. • Éclairer les stratégies nationales en matière de services bancaires et financiers ouverts afin de faire progresser les normes technologiques.

Ouvrir enfin la voie aux paiements transfrontaliers en harmonisant les politiques et les réglementations

Les systèmes de paiement de détail transfrontaliers inclusifs jouent un rôle important dans la mise en œuvre du commerce numérique dans le cadre du mandat de la zone de libre-échange continentale africaine (« ZECLAf »).

Une harmonisation des cadres politique et réglementaire est nécessaire pour lever les obstacles liés aux transferts de fonds transfrontaliers (transferts P2P), aux paiements commerciaux (B2B) des MPME et aux paiements transfrontaliers des commerçants (P2B).

Aujourd'hui, les utilisateurs finaux dans le commerce de détail et les fournisseurs se heurtent à des obstacles importants en matière de paiements transfrontaliers. De nombreux fournisseurs historiques estiment que la charge de la mise en conformité pour offrir les paiements transfrontaliers aux MPME et aux migrants est trop élevée. Les coûts élevés, la complexité de la documentation à fournir ainsi que les exigences en matière de ***reporting*** poussent les utilisateurs finaux à utiliser des canaux informels pour les envois de fonds et les paiements commerciaux. Dans l'ensemble, les paiements de détail transfrontaliers sur le continent sont onéreux et inaccessibles, d'où leur caractère toujours largement informel.

Pourquoi harmoniser ?

Les fournisseurs ont cité comme principaux obstacles réglementaires à la mise en œuvre des paiements numériques transfrontaliers l'absence de cadre d'octrois d'agréments de paiement proportionnels aux risques, une charge réglementaire élevée avec des pénalités importantes à la clé en cas de non-conformité, des incohérences entre les exigences de connaissance du client KYC et CDD dans les différents pays, des exigences de localisation des données et des complexités en matière de fiscalité et de déclaration de la balance des paiements dans les différentes juridictions. Ces obstacles augmentent les risques et les coûts pour les fournisseurs et compliquent l'entrée sur le marché d'acteurs innovants qui souhaitent se concentrer sur les paiements transfrontaliers inclusifs. L'harmonisation de la réglementation entre les juridictions réduira la complexité et facilitera une plus grande concurrence, ce qui pourrait ouvrir la voie à l'apparition d'options de paiements transfrontaliers moins chères, plus rapides et plus accessibles pour les utilisateurs finaux.

De quoi avons-nous besoin pour harmoniser ?

L'harmonisation des politiques et réglementations nécessite une approche pragmatique qui respecte l'autorité des régulateurs au sein de chaque juridiction tout en fournissant des principes directeurs généraux établis par le biais d'une reconnaissance mutuelle au niveau régional.

Il y a plusieurs domaines réglementaires à harmoniser :

- Exigences en matière d'agrément des FSP et régimes de surveillance
- Le cadre KYC et CDD, y compris la connaissance électronique du client (« eKYC »), et l'interprétation des orientations du Groupe d'action financière relatives au cadre associé à la lutte contre le blanchiment de capitaux, à la lutte contre le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive
- Dispositions relatives à la protection des consommateurs de services financiers concernant les procédures de réclamation et de règlement des litiges, ainsi que la divulgation et la transparence
- Accès aux devises et régimes de déclaration
- Confidentialité des données, partage transfrontalier des données et principes de protection des données, y compris la compatibilité des normes et formats des données de paiement

Qui peut harmoniser ?

Les banques centrales sont les principaux acteurs de l'harmonisation. Pour leur permettre d'y procéder, des structures et des accords de coopération sont nécessaires, notamment en ce qui concerne l'intégrité financière et l'harmonisation des données.

Outre les banques centrales, les autorités chargées de la protection des données peuvent jouer un rôle essentiel dans la facilitation des échanges transfrontaliers, en garantissant la protection des données lors des transferts internationaux. Les autorités fiscales et monétaires jouent un rôle crucial dans la gestion des obstacles au contrôle des changes, tandis que les communautés économiques régionales (« CER »), les unions monétaires, les zones monétaires et les organes exécutifs qui leur sont associés ont pour mandat de favoriser la coopération et la collaboration entre les membres, notamment en ce qui concerne les paiements transfrontaliers.

Enfin, l'Union africaine (« UA ») jouera un rôle important en soulignant auprès des chefs d'État l'urgence de l'agenda d'harmonisation des politiques et des réglementations.

Comment harmoniser ?

Le chemin de l'harmonisation est long, les différences entre les structures juridiques nationales présentant nombre de défis. Cela nécessitera des stratégies et des programmes régionaux proactifs et, le cas échéant, des cadres réglementaires types. Les leçons tirées des exemples internationaux peuvent aider les CER et les banques centrales africaines à définir les priorités des actions d'harmonisation. Ces enseignements suggèrent que l'enchaînement des changements réglementaires et des initiatives régionales doit être soigneusement étudié. L'harmonisation efficace des paiements de détail transfrontaliers repose sur trois piliers, qui peuvent être développés simultanément et de manière itérative :

1. **Formulation de politiques aux niveaux régional et national.** La première étape consiste, pour les décideurs politiques régionaux et nationaux, à définir un objectif commun — des principes partagés — et à doter les régulateurs de mandats de coopération.
2. **Alignement des cadres réglementaires.** Le deuxième pilier est l'alignement national de la réglementation, des orientations, des règles, des pratiques et de la mise en œuvre sur la base des principes régionaux, avec des approches raisonnablement compatibles avec les tolérances techniques et les tolérances au risque respectives des pays. Les organisations de développement peuvent contribuer au support technique et au renforcement des capacités.
3. **Accords formels.** La dernière étape consiste à établir des directives sur les services de paiement et à conclure des accords commerciaux en tant qu'outils formels permettant d'obtenir des résultats d'harmonisation à plus long terme.

Perspectives

Le marché africain des paiements numériques est entré dans une nouvelle ère. Bien que le paysage des SPI soit resté relativement stable au cours de l'année écoulée, la dynamique concurrentielle et les fonctionnalités de paiement continueront d'évoluer, de nouveaux SPI seront mis en service et, avec l'arrivée de nouveaux acteurs, les SPI de certains pays se chevaucheront avec les systèmes régionaux. Dans le même temps, il existe d'importantes possibilités de stimuler les paiements numériques et d'accélérer l'interopérabilité entre tous.

Plusieurs tendances du marché, des systèmes et des consommateurs façonneront l'évolution du paysage des SPI et leur capacité à gagner en importance dans tous les pays et toutes les régions, comme le montre le Tableau 0.3 ci-dessous :

TABLEAU 0.3 | Aperçu des tendances du marché, des systèmes et des consommateurs

Tendances du marché	• Les agents consolident leur position à de multiples points de la chaîne de valeur des paiements numériques. • Les fintechs continuent quant à elles à développer des produits innovants et à étendre leurs réseaux et part de marché dans la sphère des paiements mobiles. • Les régulateurs révisent les lois sur les paiements et la monnaie électronique afin de favoriser l'innovation. • Les déploiements de documents d'identité numériques permettront d'avoir un panel étendu de modes d'identification secondaire. • Les actifs virtuels servant aux paiements de détail transfrontaliers peuvent entraver la mise à l'échelle des SPI.
Tendances des systèmes	• Les banques restent des acteurs essentiels des SPI. • Les fintechs continuent de fournir des services frontaux et dorsaux en partenariat avec des FSP établis, plutôt que de devenir elles-mêmes des participantes directes aux SPI. • La finance ouverte est en pleine émergence. • Les monnaies numériques de banque centrale (« MNBC ») apparaissent désormais comme des mécanismes décentralisés de règlement instantané et d'interopérabilité, mais l'assistance technique est sursollicitée.
Tendances relatives aux utilisateurs finaux	• Les utilisateurs finaux sont de plus en plus sensibles et conscients de la fraude et de la cybercriminalité. • Les utilisateurs finaux demeurent toujours sensibles aux prix. • Les utilisateurs finaux adoptent de plus en plus le smartphone, mais la croissance de l'accès à l'internet mobile est lente.

Quelle est la prochaine étape ?

Le Rapport 2023 sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs en Afrique présente les progrès du continent en matière d'augmentation des transactions numériques instantanées, en volume et en valeur. Il permet ce faisant aussi de faire ressortir qu'il reste encore à faire pour garantir que les SPI soient réellement inclusifs, afin qu'ils puissent contribuer efficacement à l'essor de l'IPN en Afrique. Dans une perspective d'avenir, les décideurs politiques doivent créer des incitations à la conception et à la mise à l'échelle de SPII au sein de l'infrastructure existante des marchés financiers. L'accès à des informations crédibles et comparables est essentiel à cet égard. Pour les SPI, il est impératif de veiller à ce que leurs structures de conception et de gouvernance favorisent l'inclusivité et que les exigences des consommateurs et des participants au marché soient satisfaites pour parvenir à une inclusion durable. Les régulateurs, quant à eux, doivent réfléchir à la manière de réglementer et de superviser ces éléments, de sorte à permettre l'avènement d'écosystèmes nationaux et régionaux inclusifs grâce à des mesures de soutien à l'innovation, à une coordination plus proactive entre les régulateurs nationaux et à l'harmonisation régionale de la réglementation des paiements transfrontaliers.

AfricaNenda, la Banque mondiale et la CEA continueront à plaider pour que les SPII soient accessibles et utiles à tous et à aider les régulateurs et les acteurs de l'écosystème à faire les choix qui s'imposent dans la quête de SPII jouant le rôle d'IPN en Afrique.

INTRODUCTION

L'édition 2023 du rapport intitulé « L'état des systèmes de paiement instantané et inclusifs ("SIIPS") en Afrique » fait le point sur les progrès réalisés en matière de développement des rails de l'écosystème des paiements numériques sur le continent et présente les enseignements tirés de la conception et du déploiement des systèmes de paiement instantanés et inclusifs (« SPII »).

Mais qu'entendons-nous par systèmes de paiement instantanés et, plus précisément, à quoi se réfère le terme « inclusif » ?

L'expression « système de paiement instantané » (« SPI ») utilisée tout au long du présent rapport désigne les SPI de masse domiciliés en Afrique qui fonctionnent en boucle ouverte et permettent la réalisation de transactions numériques initiées par le payeur (« ***push*** ») en temps réel. Cette catégorisation exclut explicitement les SPI internes (dits « ***on-us*** ») protégés par des droits exclusifs, y compris la plupart des systèmes de cartes. Les SPI sont parfois appelés « systèmes de paiement rapides » (« SPR ») ou « systèmes de paiement en temps réel » (« SPTR »).

Dans le présent rapport, les SPI de détail sont définis comme suit :

- **En temps réel :** le transfert de valeur est instantané (le délai d'attente se compte en secondes) ;
- **Numériques :** les systèmes en question sont électroniques, et les services annexes sont accessibles sur des dispositifs dotés de la technologie numérique ;
- **Disponibles :** les systèmes sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an, à l'exclusion des périodes de maintenance planifiée ou des pannes du système ;
- **En boucle ouverte :** les systèmes sont multilatéraux et interopérables. Les systèmes internes « ***on-us*** » en boucle fermée sont par conséquent exclus ;
- **Facilitent les paiements initiés par le payeur (« *push* ») :** les systèmes facilitent les transactions de crédit « ***push*** »[7] ;
- **Irrévocables :** les transactions ne peuvent généralement pas être annulées par le payeur (à l'exception des transactions frauduleuses ou erronées) ;
- **Autorisent les paiements de faibles montants :** aucun montant minimum de transaction n'est défini.

Pour qu'un SPI soit un SPI inclusif (ou un SPII), il doit répondre aux exigences suivantes, qui s'inspirent des travaux d'AfricaNenda (2021), du CGAP (2021), de la Banque mondiale (2021b), de la Fondation Bill & Melinda Gates (2019) et de la Banque des règlements internationaux (2016)[8].

Le développement de SPI et de SPII en Afrique est un vecteur essentiel de l'inclusion financière, de la numérisation et du commerce transfrontalier. Les tendances indiquent déjà une progression de l'adoption des paiements numériques en Afrique, contribuant ce faisant à l'utilisation des SPI.

Les SPII effectuent un traitement **numérique des paiements en temps quasi réel** et sont disponibles **24 heures** sur 24, **365 jours** par an ou presque. Ils permettent d'initier des transactions **irrévocables « *push* » de petits montants à faible coût**, et fondées sur des modalités d'interopérabilité **multilatérales en boucle ouverte**. Les FSP agréés disposent **d'un accès équitable** au système, et les participants jouissent de **chances égales** d'y contribuer. La **banque centrale** intervient dans la gouvernance du système. Les utilisateurs finaux ont accès à une **gamme complète de cas d'utilisation et de canaux**, ainsi qu'à des mécanismes de **recours** transparents et adaptés.

[7] Les systèmes de transactions de débit initiées par le bénéficiaire (« *pull* ») qui ne prennent pas en charge au moins les transactions de crédit « *push* » sont exclus. Les transferts instantanés de débit « *pull* » joueront vraisemblablement un important rôle à l'avenir, en particulier dans le cadre des paiements récurrents P2B avec des entreprises de confiance et à la condition que la simplicité de ces transferts soit garantie. Ils ne sont toutefois pour l'heure que faiblement disponibles.

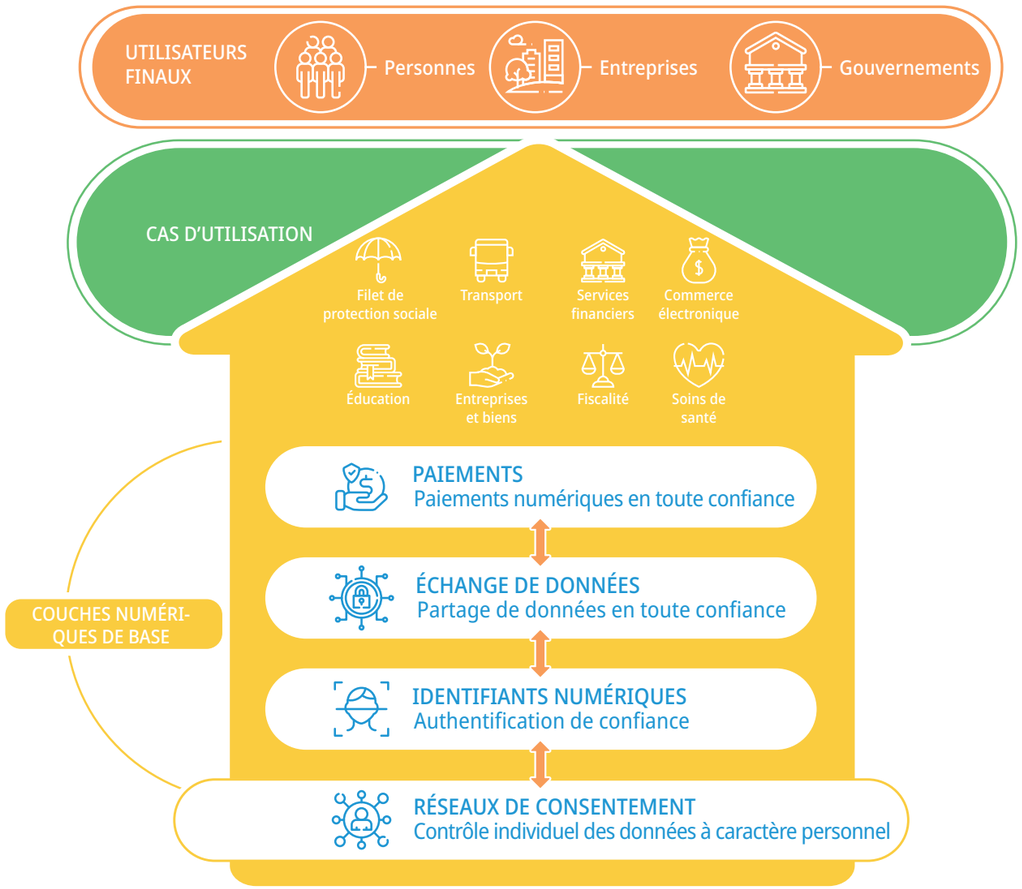
[8] Cf. le Chapitre 2 pour une vue d'ensemble des définitions.

En 2021, près de 50 % des adultes, à travers 40 pays africains pour lesquels des données sont disponibles, ont effectué un paiement numérique ; cette proportion oscille entre 5 % des adultes au Soudan du Sud et 81 % en Afrique du Sud. L'utilisation des paiements numériques a augmenté de 79 % en Afrique depuis 2014 (Banque mondiale, 2021c).

L'argent mobile s'est révélé un moteur important de l'accès et de l'utilisation des transactions numériques en Afrique subsaharienne, qui recense 154 services d'argent mobile et 218 millions de comptes d'argent mobile actifs sur 30 jours en 2022. Le nombre de comptes d'argent mobile a augmenté de 15 % d'une année sur l'autre en 2022, et les volumes et valeurs des transactions d'argent mobile ont progressé de 21 % en 2021 et de 22 % en 2022 (GSMA, 2023a). Ces taux de croissance sont imputables à une infrastructure de paiement instantané toujours plus numérique, à la croissance des fournisseurs de services numériques et à la confiance accrue des utilisateurs finaux à l'égard des services de paiement par téléphone mobile.

Malgré ces progrès, des inégalités en matière d'accès aux paiements numériques sont à noter. Les groupes de population dont les besoins financiers sont mal desservis, tels que les femmes, les jeunes adultes et les adultes à faible revenu, sont souvent laissés pour compte. À mesure que l'Afrique poursuit sa transition vers les services fondés sur le numérique, paiements de détail compris, la nécessité de mettre en place des SPII est grandissante, afin de poser les bases d'une couche de paiement dans l'IPN (Illustration 1.1). Les IPN facilitent la fourniture de services gouvernementaux essentiels ainsi que des fonctions sociétales qui jouent un rôle fondamental dans une économie numérique (Banque mondiale, 2023a). Un SPI inclusif en Afrique peut contribuer à l'évolution de l'IPN, en permettant l'accès de tous aux paiements numériques et en renforçant la résilience nationale et régionale en temps de crise, notamment par la numérisation efficace des paiements G2P.

ILLUSTRATION 1.1 | Piliers d'infrastructure publique numérique



Source : adapté des données de la Banque mondiale, 2022g et du Digital Impact Alliance (DIAL), 2023

Les SPII sont en outre essentiels à la mise en œuvre du commerce numérique en Afrique dans le cadre du mandat de la ZLECAf. Le commerce numérique peut contribuer à stimuler le commerce intra-africain, en élargissant notamment les marchés africains accessibles aux commerçants du continent. La capacité des commerçants à effectuer ou à recevoir des paiements avec fluidité leur permettra d'accéder à une valeur significative jusque-là verrouillée. Un système financier prospère, doté de systèmes de paiement instantané transfrontaliers de masse, peut contribuer à à l'avènement heureux du commerce numérique.

Assurer l'interopérabilité entre tous par le biais des SPI s'avère nécessaire pour parvenir à l'inclusivité, et les paiements interopérables se développent sur le continent. Les transactions mobile-banque ont augmenté de 47 % en 2022, et les transactions banque-mobile de 36 % sur un an, enregistrant de ce fait la plus forte croissance tous types de transactions confondues (GSMA, 2023a). Des connexions numériques interopérables entre tous, par l'intermédiaire de SPI, intégrant divers types de fournisseurs, sont essentielles dans un système inclusif. Un réseau de divers acteurs offre un choix à l'utilisateur final, réduit les coûts de transaction et assure une couverture nationale ou régionale des services. Un SPI multisectoriel qui relie les banques aux FSP non bancaires pour les fonctionnalités de paiement instantané nationales et transfrontaliers permet de maximiser l'efficacité.

Le présent rapport présente les progrès accomplis en matière de disponibilité des SPII en Afrique. Les auteurs ont utilisé une approche de recherche mixte, combinant à la fois des sources ainsi que de la documentation du gouvernement et du secteur privé (afin de créer une base de données complète rendant compte du paysage des SPI en Afrique), une recherche qualitative menée aux côtés des principales parties prenantes, des enquêtes quantitatives et qualitatives réalisées auprès des consommateurs et des MPME à travers cinq pays, un examen approfondi des questions liées à l'harmonisation réglementaire transfrontalière à l'appui de rapports documentaires et d'entretiens avec les principales parties prenantes ainsi que des études de cas sur les SPI. Pour en savoir plus sur les méthodes de recherche, veuillez consulter l'Annexe A pour une vue d'ensemble, l'Annexe F pour les détails de l'étude de marché et l'Annexe H pour les études de cas documentées.

Le rapport se présente comme suit :

2 Le **Chapitre 2** se penche sur le paysage africain des SPI nationaux et régionaux. et met en évidence à cette occasion les composantes essentielles de chaque SPI, notamment leur type, leur fonctionnalité, leurs principaux acteurs et leur technologie. Il positionne chaque SPI en Afrique en regard de son positionnement sur l'échelle d'inclusivité.

3 Le **Chapitre 3** présente les résultats de la recherche quantitative et qualitative menée quant à l'utilisation des paiements par les utilisateurs individuels à faibles revenus et les MPME à travers cinq pays africains : le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal.

4 Le **Chapitre 4** recense les obstacles à surmonter ainsi que les opportunités permettant d'atteindre l'inclusivité des SPI et explore le développement des IPN pour toutes les parties prenantes de l'écosystème.

5 Le **Chapitre 5** présente une analyse approfondie des paiements de détail transfrontaliers et des obstacles réglementaires qui y sont associés. Ce chapitre explique l'importance de l'harmonisation des réglementations et des politiques sur le continent, les progrès réalisés à ce jour en matière d'harmonisation ainsi que les enseignements tirés des expériences internationales dont les décideurs politiques peuvent s'inspirer.

6 Le **Chapitre 6** présente les perspectives d'avenir sous trois angles : le marché, le système et le consommateur.

7 Le **Chapitre 7** conclut le rapport et présente une synthèse des actions recommandées.

LE PAYSAGE DES SPI

2

Ces quinze dernières années, le besoin de modes de paiement plus rapides, plus sûrs et plus pratiques a donné vie à un élan significatif en faveur de l'adoption des SPI. Ce chapitre présente une vue d'ensemble du paysage actuel des SPI en Afrique. Il passe en revue les différents aspects des SPI, notamment leurs types, leur portée géographique, les fonctionnalités prises en charge, les participants à l'écosystème et la technologie sous-jacente. En outre, il sonde le niveau d'inclusivité des SPI dans les différentes juridictions.

Ce qu'il faut retenir de ce tour d'horizon, c'est que l'expansion des SPI en Afrique au cours de l'année écoulée a été modeste. Malgré la mise en service de trois nouveaux systèmes, un seul pays supplémentaire a été couvert. Ainsi, en 2023, seuls environ 50 % des utilisateurs finaux adultes en Afrique auront accès à un SPI national. Bien que les systèmes régionaux permettent de pallier une partie de ce déficit d'accès, l'Afrique du Nord et l'Afrique de l'Ouest restent majoritairement exclues. Pourtant, plusieurs SPI nationaux et régionaux sont en cours de planification. Leur mise en service dans les années à venir pourrait remédier aux problèmes de couverture. Il pourrait même y avoir des chevauchements, avec à la clé une potentielle fragmentation.

Pour ce qui est de la question centrale de l'inclusivité, AfricaNenda a évalué le niveau d'inclusivité de tous les SPI examinés, à savoir **« Élémentaire », « Avancé » ou « Mature »**, la progression vers la maturité exigeant notamment des caractéristiques plus inclusives, à la fois en termes de fonctionnalités et de gouvernance. La majorité des SPI du continent a seulement, à ce jour, atteint un niveau élémentaire d'inclusivité, tel que défini par AfricaNenda. La poursuite des investissements et de l'assistance technique dans le cadre des déploiements prévus et des SPI existants conduira probablement à une plus grande inclusivité au cours des prochaines années.

Les sections suivantes présentent des données détaillées sur les éléments clés du paysage des SPI.

2.1 | Le paysage des SPI a connu peu de changements depuis 2022

Depuis 2022, le paysage des SPI a connu quelques changements à souligner (cf. Tableau 2.1)[9]. Trois nouveaux systèmes — PayShap (Afrique du Sud), EthSwitch (Éthiopie) et Virement Instantané (Maroc) — ont été mis en service depuis 2022. Par ailleurs, trois systèmes — Meeza Digital (Égypte), MauCAS (Maurice) et eKash (Rwanda) — ont depuis lors changé de catégorie, passant de SPI bancaires/d'argent mobile à des SPI multisectoriels. Globalement, un nouveau pays est venu grossir les rangs du nombre de pays desservis par un ou plusieurs SPI national(-aux) : l'Éthiopie. L'atonie de l'évolution depuis 2022 n'a rien de surprenant, étant donné que la mise en œuvre des SPI et leur mise à l'échelle prennent plusieurs années et nécessitent souvent des consultations approfondies avec le secteur et/ou les organismes de réglementation, ainsi que des itérations technologiques. Le Tableau 2.2 présente les évolutions que le paysage des SPI a connues entre 2022 et 2023 (des informations plus détaillées sont disponibles à l'Annexe B).

[9] En menant ses recherches dans le cadre du Rapport SIIPS 2022, AfricaNenda a mis sur pied une base de données complète sur les SPI, mise à jour aux fins de cette édition (une carte interactive est disponible sur le site Web d'AfricaNenda). La base de données classe et cartographie les SPI en fonction de leurs caractéristiques. Les mises à jour intègrent les nouveaux SPI qui ont été lancés, les changements apportés aux données déclarées, les données partagées directement, les informations nouvelles ou révisées dans le domaine public et les ajustements de change.

2.2 | Les SPI se répartissent en quatre catégories

Il existe quatre types de SPI sur le continent. Le « type » d'un SPI repose sur les instruments de paiement qu'il prend en charge et sur ses accords d'interopérabilité (Tableau 2.2). Les règles du système nous aident également à classer les types de SPI, même si, bien souvent, elles ne sont pas accessibles au public[11].

En 2023, la plupart des SPI sont multisectoriels (Illustration 2.1). Deux des trois SPI régionaux (GIMACPAY et le système TCIB) relèvent de la catégorie « Multisectoriel », et le PAPSS est considéré comme un SPI bancaire. Depuis 2022, deux SPI d'argent mobile ont été reclassés dans la catégorie « Multisectoriel », car ils incluent désormais des banques. Meeza Digital (Égypte), eKash (Rwanda) et MauCAS (Maurice) sont passés du type SPI bancaire à celui de SPI multisectoriel.

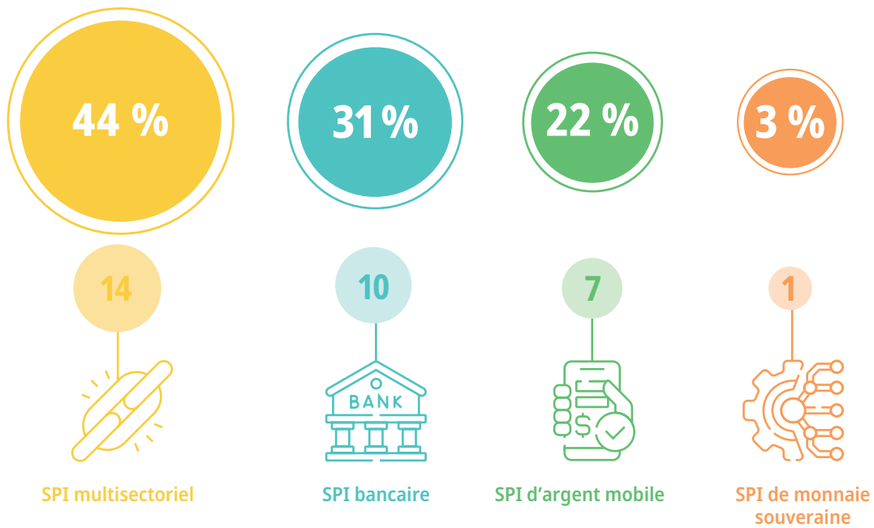
En outre, EthSwitch (Éthiopie) a lancé un nouveau système multisectoriel en 2022. Le lancement de deux systèmes bancaires supplémentaires en 2023 — Virement Instantané (Maroc) et PayShap (Afrique du Sud) — fait des SPI bancaires le deuxième type de SPI le plus répandu (Encadré 2.1). Malgré les initiatives de MNBC de détail en phase de recherche ou d'expérimentation sur le continent, eNaira (Nigeria) reste le seul SPI de monnaie souveraine.

TABLEAU 2.1 | Types de SPI et définitions

Types de SPI
SPI multisectoriel Système qui assure une interopérabilité entre tous, où les opérations de commutation, la compensation et l'échange d'instruments ont lieu dans le cadre d'un système global. Les systèmes multisectoriels donnent accès aux banques ainsi qu'aux acteurs non bancaires et prennent en charge les transactions à partir de comptes bancaires et de comptes d'argent mobile. Grâce à l'interopérabilité entre tous, les utilisateurs finaux ont la possibilité d'effectuer des transactions directement entre des portefeuilles électroniques de différents opérateurs d'argent mobile, entre des comptes de téléphonie mobile et des comptes bancaires et entre des comptes bancaires. Au sein d'un même système, il existe des règles différentes pour s'adapter aux différents instruments. Le système unique fournit le cadre de gouvernance et coordonne, de bout en bout, les fonctions opérationnelles des différents instruments (GSMA, 2014).
SPI bancaire Système qui donne accès aux banques uniquement et qui assure la prise en charge des instruments associés aux comptes bancaires.
SPI d'argent mobile Système qui donne uniquement accès aux fournisseurs de services d'argent mobile et qui assure la prise en charge des instruments associés aux comptes d'argent mobile.
SPI de monnaie souveraine Un SPI de monnaie numérique de banque centrale. Ce type de SPI associe un instrument monétaire souverain à un système de transfert de valeur capable de fournir un système unifié de transfert de valeur numérique entre les systèmes d'instruments commerciaux, les acteurs institutionnels et les individus d'une économie.

[11] Pour la collecte d'informations, les sites Web des SPI respectifs ont été utilisés à titre de deuxième meilleure source des règles des systèmes. Pour faciliter l'analyse, si le site Web mentionnait des OAM et des banques tout en offrant les canaux typiques des OAM et des banques, le SPI en question était classé dans la catégorie « Multisectoriel ».

ILLUSTRATION 2.1 | Répartition des SPI par type (n = 32)



ENCADRÉ 2.1 | Trois nouveaux systèmes lancés depuis la rédaction du Rapport SIIPS 2022

- **EthSwitch.** Après obtention d'un financement dévolu à la modernisation du système de paiement de détail du pays provenant de la Facilité pour l'inclusion financière numérique en Afrique de la Banque africaine de développement et de la Fondation Bill & Melinda Gates, EthSwitch a lancé son projet de plateforme de paiements en temps réel en Éthiopie en 2022. Après un projet pilote réussi entre neuf banques et une institution de microfinance (« IMF »), le service de paiement P2P a été lancé en octobre 2022. Il permet aux banques, aux IMF et aux émetteurs de monnaie électronique d'envoyer instantanément des fonds entre des comptes et des portefeuilles électroniques via des USSD et des applications (EthSwitch, 2021). EthSwitch gère le système.

- **PayShap.** SPI bancaire, PayShap a été lancé en mars 2023 en Afrique du Sud (BankservAfrica, 2023). Il est actuellement pris en charge par les quatre plus grandes banques : Absa, FNB, Nedbank et Standard Bank. Chambre de compensation centrale et gestionnaire du système régional TCIB, BankservAfrica traite les paiements en temps réel. Le système est destiné aux paiements de faible montant dont les transactions sont plafonnées à 167 dollars (3 000 rands sud-africains) moyennant une limite journalière de 278 dollars (5 000 rands sud-africains). L'initiative a été développée dans le cadre de l'initiative Vision 2025 de la Banque centrale sud-africaine, BankservAfrica et la Payments Association of South Africa assumant les fonctions majeures dans sa mise en œuvre (Business Tech, 2022). Le lancement ne concerne que les paiements P2P. Toutefois, les paiements P2B sont également en cours de développement (entretiens avec les parties prenantes, 2023 ; Jumar, 2023). Il n'existe à ce jour aucun projet public visant à ajouter des cas d'utilisation en sus des paiements P2P et P2B ou à étendre le SPI à des participants non bancaires, à l'instar des OAM.

- **Virement Instantané.** La Banque centrale marocaine, Bank Al-Maghrib, et la chambre de compensation, le Groupement pour un Système Interbancaire Marocain de Télécompensation (« GSIMT »), ont lancé conjointement le SPI bancaire Virement Instantané en juin 2023. Les préposés à sa mise en œuvre prévoient, à terme, un déploiement dans toutes les banques du Maroc, afin d'augmenter la vitesse de traitement des transactions, d'accroître la disponibilité et de simplifier les paiements. Le service propose des paiements P2P instantanés. Le mandat est gratuit pour les utilisateurs finaux pendant les trois premiers mois, après quoi les banques sont libres de fixer leurs propres frais de transaction. Le plafond journalier est de 1 960 dollars (20 000 dirhams marocains). Des ateliers avec les banques et des tests de validation du concept ont permis de définir l'architecture du système, qui est conforme à la norme ISO 20022 (Bank Al-Maghrib, 2023).

TABLEAU 2.2 | Principales évolutions entre les éditions 2022 et 2023 du Rapport SIIPS

Description	2023	2022	Évolution	SPI (pays/région)	Détail de l'évolution
Nombre de SPI	32	29	3 ajouts	› PayShap (Afrique du Sud) › Virement Instantané (Maroc) › EthSwitch (Éthiopie)	Lancé depuis la rédaction du Rapport SIIPS 2022
Types de SPI					
Multisectoriel	14	10	4 ajouts	› Meeza Digital (Égypte) › eKash (Rwanda) › MauCAS (Maurice) › EthSwitch (Éthiopie)	Désormais accessibles à tous les FSP agréés ; EthSwitch nouvellement lancé
Bancaire	10	9	2 ajouts	› PayShap (Afrique du Sud) › Virement Instantané (Maroc)	Lancement en 2023
			1 reclassement dans la catégorie « Multisectoriel »	› MauCAS (Maurice)	Désormais accessible aux institutions non bancaires ; déplacé dans la catégorie « Multisectoriel »
Solution d'argent mobile	7	9	2 reclassements dans la catégorie « Multisectoriel »	› Meeza Digital (Égypte) › eKash (Rwanda)	Tous deux sont désormais accessibles aux banques et ont été déplacés dans la catégorie « Multisectoriel »
Données transactionnelles					
Valeurs des données collectées	22 SPI	13 SPI	Ajout de données sur les montants concernant 10 SPI	› eKash (Rwanda) › NamPay (Namibie) › InstaPay (Égypte) › Solution d'argent mobile à Madagascar › SIMO (Mozambique) › Tafia Moja (Tanzanie) › ZIPIT (Zimbabwe) › GIMACPAY (CEMAC) › Somalia National Payment System › EthSwitch (Éthiopie)	Données accessibles au public ou communiquées par les banques centrales/ opérateurs de SPI
			Les données les plus récentes concernant 1 SPI ne sont pas disponibles	› Gamswitch (Gambie) *Absence de données concernant 10 SPI : Le SYRAD (Djibouti), MarocPay (Maroc), Gamswitch (Gambie), le TIPS (Tanzanie), Meeza Digital (Égypte), une solution d'argent mobile en Tunisie, PayShap (Afrique du Sud), Virement Instantané (Maroc), le PAPSS et le système TCIB*	Données pour 2022 non disponibles
Cas d'utilisation					
G2P	6	7	1 ajouts	› GIP (Ghana)*	Les paiements G2P peuvent être transférés sur des comptes mobiles au Ghana, par l'intermédiaire du système MMI au Ghana
			2 reclassements	› ZIPIT (Zimbabwe) › Natswitch (Malawi)	Changement de catégorie, car les paiements G2P ne passent pas par le SPI
Classement sur l'échelle d'inclusivité					
Élémentaire	15	11	6 ajouts	› InstaPay et Meeza Digital (Égypte) › Solution d'argent mobile à Madagascar › NamPay (Namibie) › Taifa Moja et TIPS (Tanzanie)	Tous assurent les paiements P2B (nouvelles informations communiquées) ; Meeza Digital dispose à présent d'une fonctionnalité de canal minimal, ce SPI étant désormais multisectoriel
			2 reclassements	› Solution d'argent mobile au Kenya › eKash (Rwanda)	Au Kenya, l'argent mobile ne permet pas encore l'interopérabilité en boucle ouverte pour les paiements P2P, mais uniquement pour les paiements P2B. eKash ne permet pas encore de paiements P2P.
Non classé	12	13	4 ajouts	› PayShap (Afrique du Sud) › Virement Instantané (Maroc) › EthSwitch (Éthiopie) › Solution d'argent mobile au Kenya	Trois nouveaux systèmes ; un SPI reclassé, comme indiqué ci-dessus
			5 reclassements	› InstaPay et Meeza Digital (Égypte) › Solution d'argent mobile à Madagascar › Taifa Moja et TIPS (Tanzanie)	Reclassé au niveau « Élémentaire », comme indiqué ci-dessus

[10] Contrairement à l'infrastructure physique, un SPI continue de se développer après son lancement. Le tableau présente les évolutions au niveau des noms, des participants et des fonctionnalités des systèmes constatées depuis la publication du Rapport 2022.

Pour qu'un SPI soit qualifié de multisectoriel, il doit avoir une capacité de commutation entre les instruments monétaires commerciaux (tels que les TEF de débit, les TEF de crédit et les instruments de cartes domestiques) et les instruments de monnaie électronique[12]. Les opérateurs suivent l'une des deux approches suivantes pour parvenir à établir un SPI multisectoriel.

L'approche la plus courante consiste à échanger de la monnaie électronique contre des instruments monétaires commerciaux, puis à les commuter et à les compenser avec d'autres instruments monétaires commerciaux sur la même plateforme et entre comptes monétaires commerciaux. Le montant en question est ensuite échangé contre de la monnaie électronique et compensé sur le compte du destinataire, par exemple un compte d'argent mobile. C'est le cas de Natswitch au Malawi, dont les directives opérationnelles prévoient la commutation de monnaie électronique et d'instruments monétaires commerciaux (Natswitch Limited, 2020 ; cf. Encadré 2.2).

La seconde approche consiste en un accord « quasi » multisectoriel impliquant la commutation d'instruments de monnaie électronique et d'instruments commerciaux selon des règles différentes. Dans la plupart des cas, la compensation s'effectue en instruments monétaires commerciaux, mais l'échange d'instruments monétaires commerciaux contre des instruments de monnaie électronique de part et d'autre de la transaction a lieu en dehors du système, principalement sur des plateformes propriétaires. MarocPay (Maroc) utilise ce type d'accord, avec des opérations de commutation distinctes pour la monnaie électronique et la monnaie des banques commerciales (Bank Al-Maghrib, 2020).

Tous les systèmes multisectoriels ne peuvent pas être classés en fonction des types d'accord, du fait de l'absence de règles ou d'informations exhaustives.

L'Encadré 2.2 donne un aperçu des cas d'utilisation, des fonctionnalités et du flux de transactions du SPI au Malawi (Natswitch). Une étude de cas détaillée est disponible à l'Annexe H.

Comme indiqué précédemment, le type d'accord d'interopérabilité est un élément clé de la différenciation entre les types de SPI. Les tiers prennent en charge la plupart des accords d'interopérabilité (29 sur 32 ; cf. Illustration 2.2). Ce tiers est un commutateur réseau central, tel que RSwitch pour eKash au Rwanda et Zimswitch pour ZIPIT au Zimbabwe. Trois SPI d'argent mobile fonctionnent par intégration directe les uns avec les autres (interopérabilité multilatérale), plutôt que par l'intermédiaire d'un commutateur réseau central. Il s'agit d'une solution d'argent mobile au Kenya, d'une solution d'argent mobile à Madagascar et de Taifa Moja en Tanzanie.

[12] Les cartes peuvent être transfrontaliers et émises par des établissements non bancaires dans certaines juridictions. Dans la plupart des juridictions africaines, si ce n'est toutes, les cartes sont des instruments monétaires commerciaux au sein de la juridiction locale.

ENCADRÉ 2.2 | Natswitch au Malawi (données à juin 2023)

natswitch

NATSWITCH | MALAWI

Un écosystème de fournisseurs de services financiers

PROPOSITION DE VALEUR

POUR LES CONSOMMATEURS : des services de paiement instantané et peu onéreux.

POUR LES FOURNISSEURS : plateforme d'interopérabilité avec des frais de transaction réduits

CATÉGORIE EN MATIÈRE D'INCLUSIVITÉ

AVANCÉ: prise en charge des cas d'utilisation et des canaux les plus importants ; absence de mécanismes de recours transparents pour l'utilisateur final et d'une série complète de cas d'utilisation.

CAS D'UTILISATION

G2B | B2B | B2P | Transfrontière

G2P | P2B | P2G | P2P

Pris en charge ○ Non pris en charge

CANAUX

Agent | Application | GAB Borne informatique | Agence bancaire | Navigateur

CCP | POS | Code QR | USSD

Pris en charge ○ Non pris en charge

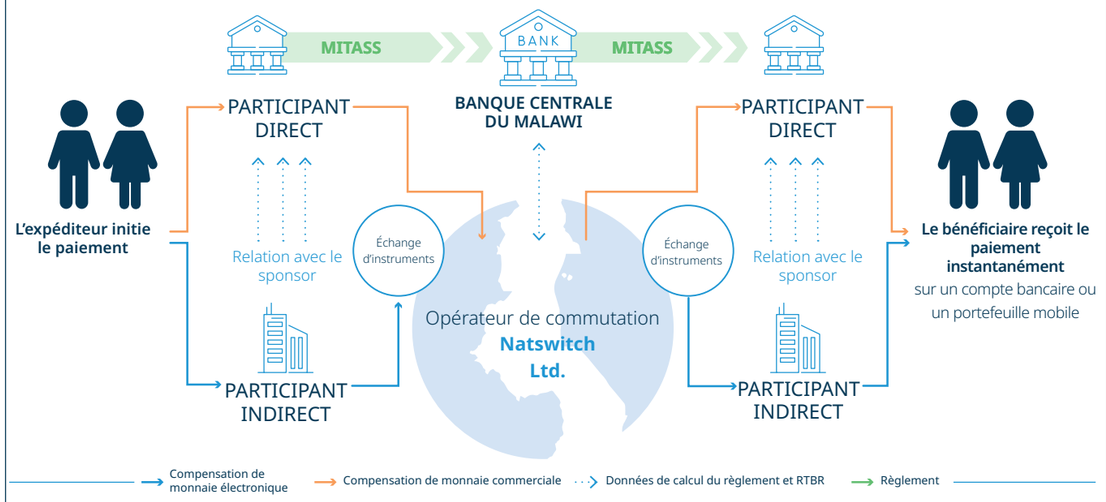
11 PARTICIPANTS

8 Banques commerciales

2 OAM

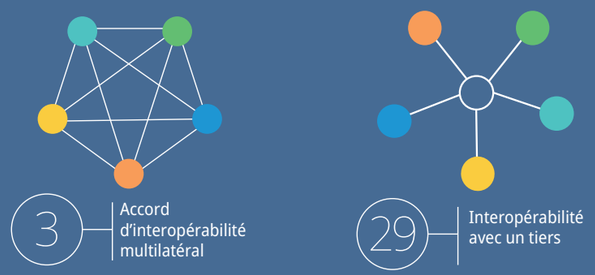
1 Plateforme IMF

FLUX DE TRANSACTIONS



Le taux de croissance annuel composé (« TCAC ») entre 2020 et 2022 des volumes et valeurs était de **61 %** et **9,5 %**, respectivement.

ILLUSTRATION 2.2 | Répartition des accords d'interopérabilité des SPI (n = 32)



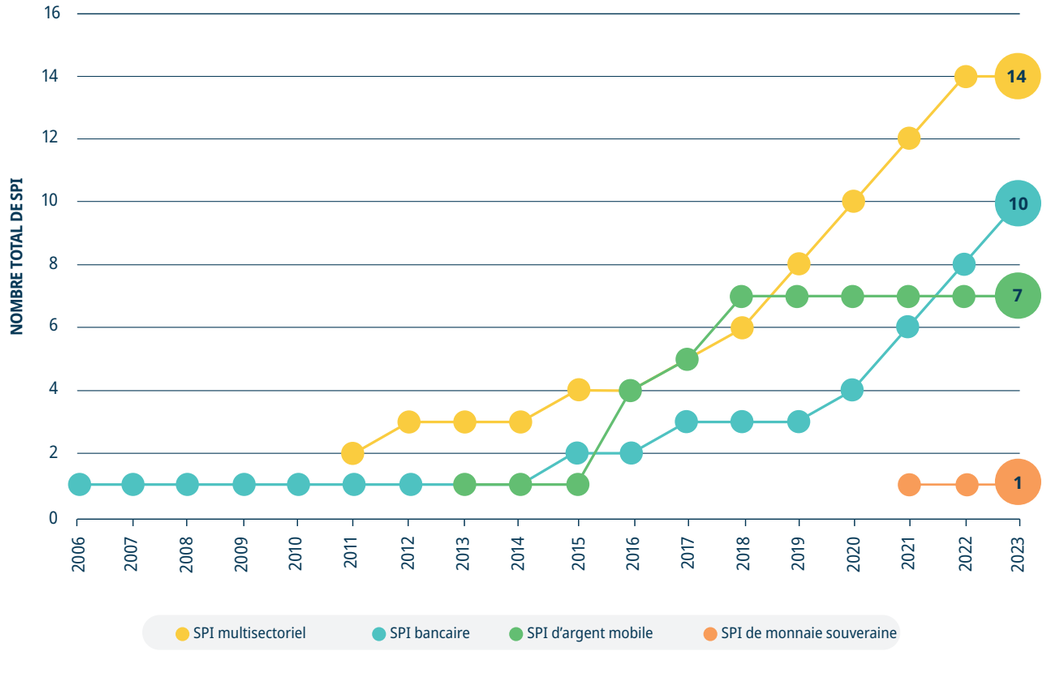
Source : schéma adapté de CGAP, 2019b

Plus récemment, le marché a détourné son attention des SPI d'argent mobile, pour la porter sur les SPI multisectoriels et bancaires. Les SPI d'argent mobile ont fait leur apparition avant la plupart des systèmes bancaires et multisectoriels. La majorité de ces SPI d'argent mobile ont été lancés entre 2013 et 2016. Ces systèmes ont généralement vu le jour en réponse aux directives d'interopérabilité du régulateur, comme dans le cas de l'Ouganda, ou aux discussions avec les acteurs du secteur, comme en Tanzanie (Illustration 2.3 ; CGAP, 2015 ; Onwuegbuchi, 2017). Aucun SPI d'argent mobile n'a été lancé depuis 2018. On compte au total sept SPI d'argent mobile à ce jour.

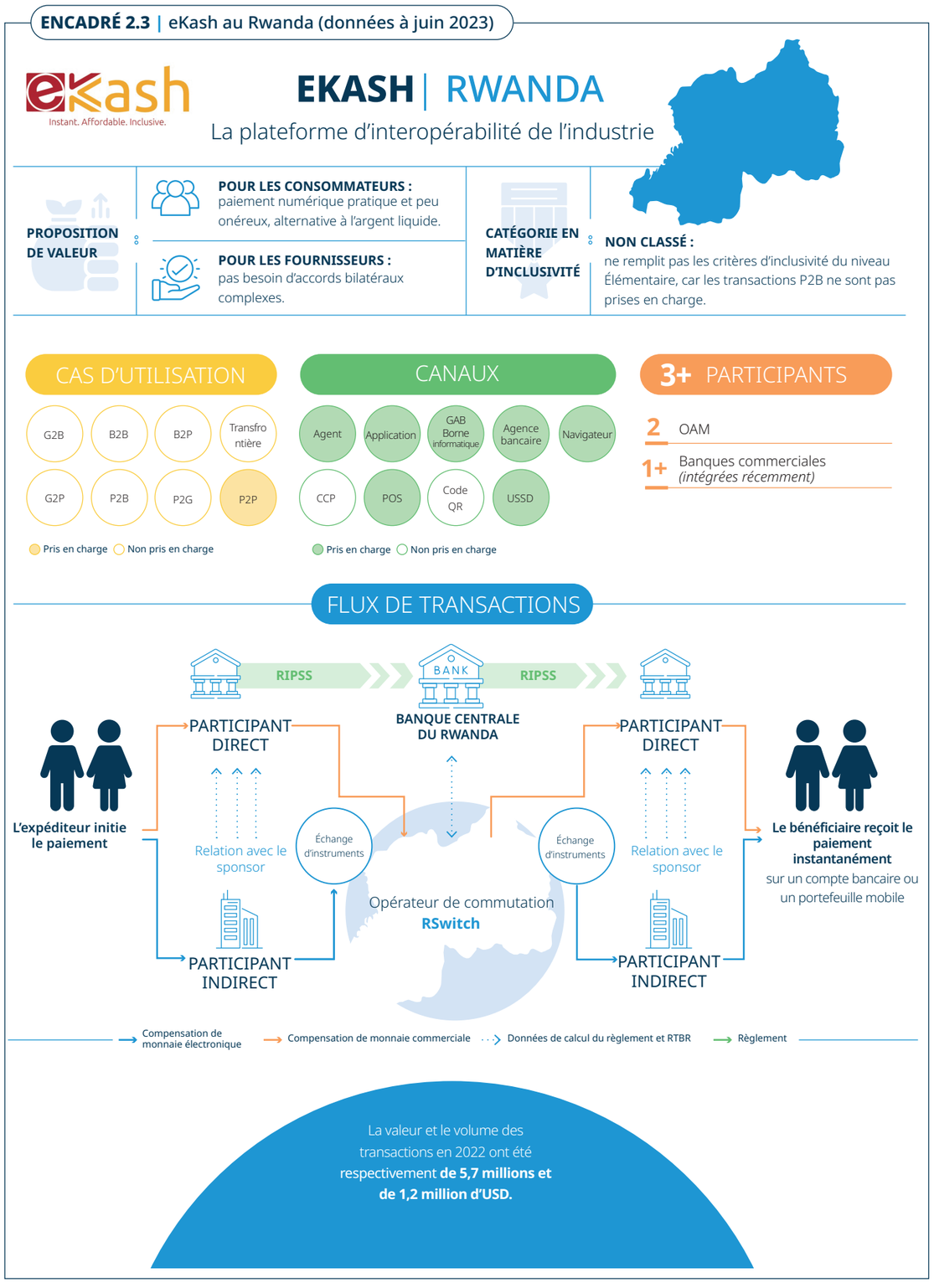
Depuis 2018, les gouvernements des pays qui n'ont pas de SPI, mais dans lesquels opère un acteur dominant dans le segment de l'argent mobile, ont tendance à favoriser les SPI multisectoriels plutôt que de donner la priorité à un seul type de fournisseur. Cette tendance a contribué à l'apparition des quatre SPI multisectoriels lancés depuis 2021. Par exemple, eKash au Rwanda a été créé en 2022 sous la forme d'un SPI multisectoriel, malgré la présence quasi monopolistique de MoMo de MTN (Encadré 2.3 ; Gilbert, 2022). Le nombre de SPI bancaires est en constante augmentation : six systèmes ont été lancés depuis 2020.

L'Encadré 2.3 présente un aperçu des cas d'utilisation, des fonctionnalités et du flux de transactions du SPI au Rwanda (eKash).

ILLUSTRATION 2.3 | Évolution des archétypes de SPI dans le temps (n = 32)



ENCADRÉ 2.3 | eKash au Rwanda (données à juin 2023)



eNaira (Nigeria) apparaît toujours comme le seul SPI de monnaie souveraine opérationnel sur le continent, malgré les initiatives prévues dans plusieurs pays. L'activité « portefeuille » du SPI reste faible, signe d'une adoption limitée par les utilisateurs finaux. Pour favoriser l'expansion et aider les utilisateurs finaux, le ministère des Affaires humanitaires, de la Gestion des catastrophes et du Développement social a ouvert quatre millions de portefeuilles eNaira dédiés aux paiements d'allocations sociales prévus au second semestre 2023 (Abdulraheem, 2023). Cette initiative du gouvernement vise à renforcer l'inclusion financière, par le biais de la circulation planifiée du système eNaira auprès des bénéficiaires.

Il existe 17 autres projets de MNBC sur le continent (Tableau 2.3). Toutefois, ils n'en sont encore qu'à la phase de recherche et se concentrent principalement sur le remplacement des espèces (CBDC Tracker, 2023). Les pays africains représentent une part importante des bénéficiaires actuels d'une assistance technique pour la conceptualisation des MNBC auprès du Fonds monétaire international (« FMI ») et de la Banque mondiale (entretien avec des parties prenantes, 2023). À titre d'exemple, on peut citer le Ghana, qui a finalisé les tests de sa monnaie numérique, l'eCedi. Ces tests comprenaient une phase pilote de capacité en ligne/hors ligne dans un village isolé. Son lancement, prévu en 2022, a toutefois été repoussé jusqu'à nouvel ordre, en raison de la situation économique du pays (Amlanu, 2023). La Banque de Maurice, bénéficiaire de l'assistance technique du FMI en matière de MNBC, a communiqué des informations détaillées relatives aux progrès qu'elle a accomplis concernant un futur projet pilote de MNBC de détail. La Banque centrale espère lancer le projet pilote fin 2023, au terme d'une phase exploratoire de trois ans (CBDC Tracker, 2023). *A contrario*, après consultation des parties prenantes, la Banque centrale du Kenya a récemment annoncé que la mise en œuvre d'une MNBC n'était pas une priorité, mais qu'elle continuerait à suivre les évolutions en la matière (Banque centrale du Kenya, 2023).

Les diagnostics et la recherche sur les MNBC tendent à s'orienter vers des MNBC générales et synthétiques, utilisées comme mécanismes décentralisés de règlement en temps réel et d'interopérabilité, et non comme mécanismes de vente au détail ciblant les consommateurs. La tendance actuelle est d'accorder la priorité à l'interopérabilité pour les cas d'utilisation décentralisés inter-FSP et inter-SPI. L'accent est moins mis sur les cas d'utilisation directe dans le commerce de détail, tels que les portefeuilles et écosystèmes des consommateurs (entretiens avec des parties prenantes, 2023).

TABLEAU 2.3 | Projets de MNBC en Afrique

Pays	Phase
Afrique du Sud	Recherche
Côte d'Ivoire	Recherche
Égypte	Recherche
Eswatini	Recherche
Ghana	Pilote
Kenya	Recherche
Madagascar	Recherche
Maurice	Recherche
Maroc	Recherche
Namibie	Recherche
Nigeria	Lancé
Ouganda	Recherche
Rwanda	Recherche
Tanzanie	Recherche
Tunisie	Recherche
Zambie	Recherche
Zimbabwe	Recherche

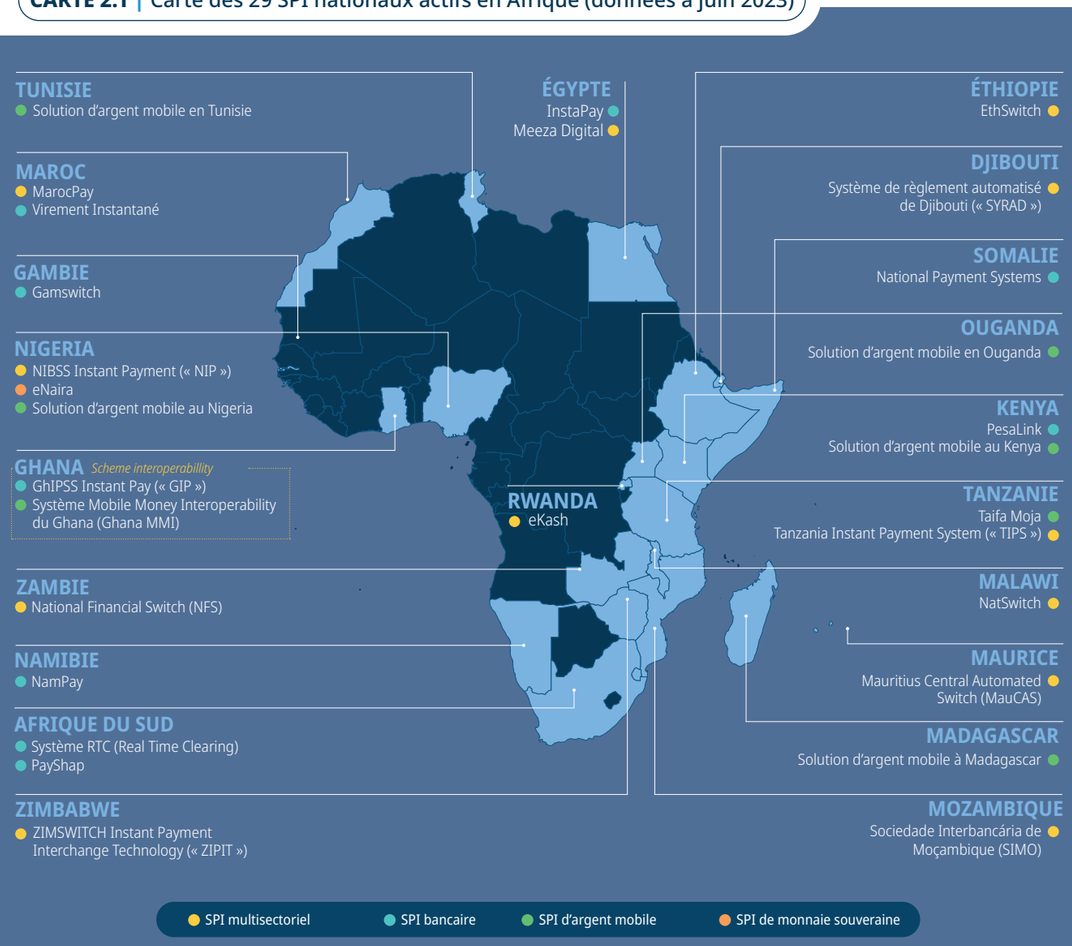
Source : CBDC Tracker, 2023

2.3 Les inégalités en matière de couverture géographique des SPI persistent en 2023

Trois nouveaux systèmes ont été mis en service au cours de l'année écoulée, ce qui porte à 29 le nombre de SPI nationaux en service depuis la publication du rapport SIIPS 2022 (Carte 2.1). Virement Instantané au Maroc et PayShap en Afrique du Sud sont venus compléter un premier SPI dans chacun de ces pays. Avec le lancement de ces SPI, le Maroc et l'Afrique du Sud ont rejoint les rangs de l'Égypte, du Ghana, du Kenya, du Nigeria et de la Tanzanie dans le groupe des pays disposant de plusieurs SPI. Premier SPI en Éthiopie, EthSwitch a été mis en service en 2022. Dans l'ensemble, 21 pays d'Afrique disposent désormais d'un accès à des SPI nationaux.

Le système de règlement des paiements interbancaires du Ghana, le Ghana Interbank Payment and Settlement Systems (« GhIPSS »), facilite l'interopérabilité totale, faisant du Ghana le seul pays disposant de plusieurs systèmes regroupés dans un écosystème multisectoriel destiné aux utilisateurs finaux.

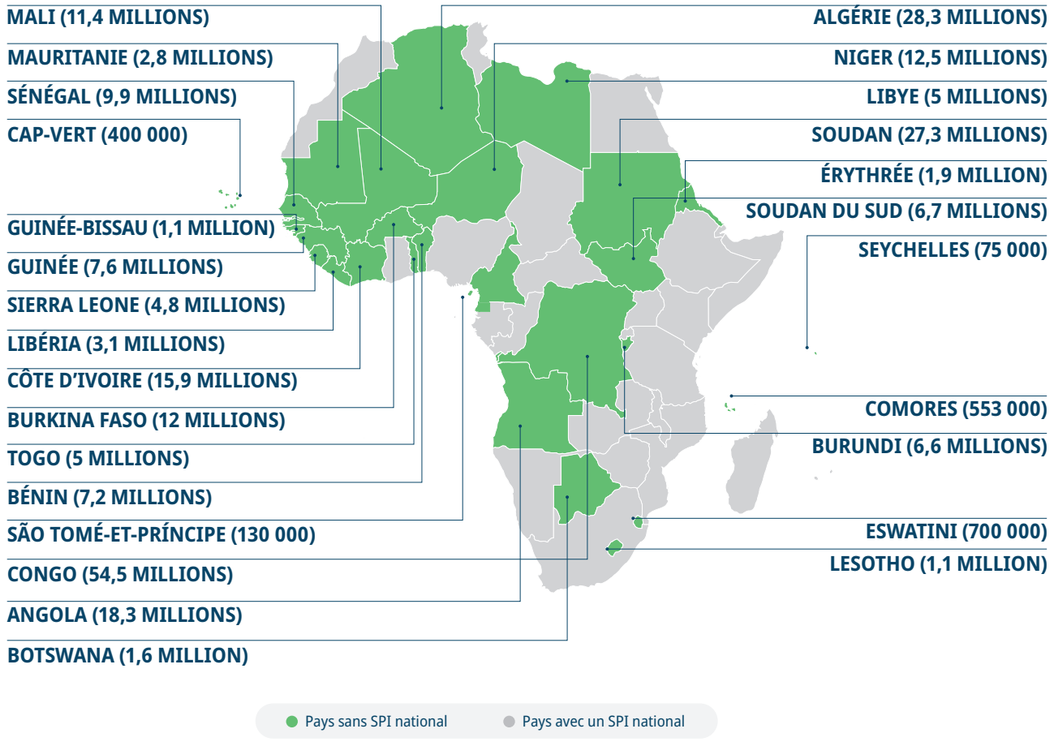
CARTE 2.1 | Carte des 29 SPI nationaux actifs en Afrique (données à juin 2023)



Malgré l'augmentation du nombre de SPI, une grande partie de la population adulte africaine n'a toujours pas accès à un SPI national. L'absence de SPI national est principalement observée en Afrique du Nord et de l'Ouest (Carte 2.2). Vingt-sept pays ne disposent pas de fonctionnalités de paiement instantané au niveau national, sachant que le SPI régional (GIMACPAY) de la CEMAC offre des fonctionnalités de paiement aux niveaux régional et national à six pays. Près de la moitié de la population adulte africaine ne peut donc pas accéder à une solution de paiement instantané.

Pour certains de ceux qui ne sont pas desservis par un SPI national, les structures régionales et les acteurs du secteur privé comblent cette lacune (cf. Encadré 2.4).

CARTE 2.2 | Carte des pays ne disposant pas d'un SPI national (taille de la population adulte)



ENCADRÉ 2.4 | Fournisseurs de services de paiement dominants en l'absence de SPI nationaux ou régionaux

Plusieurs marchés figurant sur la Carte 2.2 disposent de FSP occupant des positions dominantes, qui fournissent certains services de paiement instantané sur leur territoire. Ils peuvent faire office d'alternative à un SPI. Cela est le cas au Botswana, au Congo, aux Seychelles et au Soudan du Sud.

- **Au Botswana,** Orange Money est le principal fournisseur de services financiers mobiles, avec plus de la moitié des parts de marché (Botswana Communications Regulatory Authority, n.d.).
- Avec plus de 2 millions de clients desservis, **Flash International** est la plus grande fintech et le plus grand agrégateur de paiements au Congo. M-Pesa de Safaricom est la principale marque d'argent mobile et s'accapare 61 % du marché (Barton, 2022).
- **Aux Seychelles,** Airtel Africa est le premier groupe de téléphonie mobile et détient plus de la moitié du marché (Salter et Hyland, 2022).
- **Au Soudan du Sud,** le marché est duopolistique, composé de MTN et de Zain (GlobalComms Database, 2022).
- **Wave** est une fintech africaine connaissant une croissance rapide, qui propose des services d'argent mobile au Sénégal et en Côte d'Ivoire. Le SPI régional de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (« UEMOA ») est encore en cours de développement (*African Business*, 2023).

Il existe également des « alternatives aux SPI » transfrontaliers :

- **MFS Africa,** une passerelle de paiement mobile panafricaine, relie plus de 400 millions de portefeuilles d'argent mobile et 200 millions de comptes bancaires dans 35 pays (Nnamani, 2023).
- **Buna, aux Émirats arabes unis,** relie les banques dans toute la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. Buna a lancé sa fonctionnalité de paiement transfrontalier instantané en mars 2023. La plateforme prévoit de proposer des fonctionnalités transfrontaliers permettant de desservir 172 millions d'adultes africains.

Au total, les SPI régionaux pourraient permettre à plus de la moitié de la population adulte du continent d'effectuer des paiements transfrontaliers. Trois SPI régionaux ont été lancés depuis 2020 : GIMACPAY dans la région de la CEMAC en 2020, le système Transactions Cleared on an Instant Basis (« TCIB ») dans la CDAA, lancé en 2021 et le système de paiement et de règlement panafricain (*Pan-African Payment and Settlement System* – « PAPSS ») lancé en tant que projet pilote dans la Zone monétaire de l'Afrique de l'Ouest (« ZMAO ») en juin 2022. Une fois qu'ils seront entièrement déployés dans les États membres et que tous les participants seront intégrés, les trois SPI régionaux auront une portée géographique suffisante pour offrir des fonctionnalités de paiement instantané transfrontalier à la majeure partie de la population adulte du continent (comme indiqué sur la Carte 2.3). GIMACPAY offre des fonctionnalités de paiement tant au niveau régional que national, puisqu'il se trouve au sein d'une union monétaire (cf. Encadré 2.5).

CARTE 2.3 | Carte des SPI nationaux actifs en Afrique (données à juin 2023)

GIMACPAY

LES PAYS DE LA CEMAC (34,4 MILLIONS D'ADULTES) :
Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine, Tchad.

SYSTÈME DE PAIEMENT ET DE RÈGLEMENT PANAFRICAIN (« PAPSS »)

LES PAYS PILOTES DE LA ZMAO (157,5 MILLIONS D'ADULTES) :
Gambie, Ghana, Guinée, Liberia, Nigeria, Sierra Leone.

SYSTÈME TRANSACTIONS CLEARED ON AN IMMEDIATE BASIS (« TCIB »)

LES PAYS DE LA CDAA (223 MILLIONS D'ADULTES) :
Afrique du Sud, Angola, Botswana, Comores, Congo, Eswatini, Lesotho, Madagascar, Malawi, Maurice, Mozambique, Namibie, Seychelles, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe.

● SPI multisectoriel ● SPI bancaire ● SPI d'argent mobile ● SPI de monnaie souveraine

** La Tanzanie n'est pas un État membre du COMESA, mais elle sera intégrée au SPI régional du COMESA.*

L'encadré en page 74 donne un aperçu des cas d'utilisation, des fonctionnalités et du flux de transactions du système de paiement intégré de la CEMAC (GIMACPAY).

ENCADRÉ 2.5 | GIMACPAY dans la CEMAC (données à juin 2023)

GIMACPAY | CEMAC

Un réseau de paiement numérique convergent

PROPOSITION DE VALEUR

POUR LES CONSOMMATEURS : option de paiement numérique peu onéreuse et efficace.

POUR LES FOURNISSEURS : une plateforme d'interopérabilité intrarégionale stable.

CATÉGORIE EN MATIÈRE D'INCLUSIVITÉ

AVANCÉ: prend en charge les canaux les plus utilisés et les principaux cas d'utilisation. Possibilité de prendre en charge l'ensemble des cas d'utilisation.

CAS D'UTILISATION

G2B | B2B | B2P | Transfrontière | G2P | P2B | P2G | P2P

Pris en charge ○ Non pris en charge

CANAUX

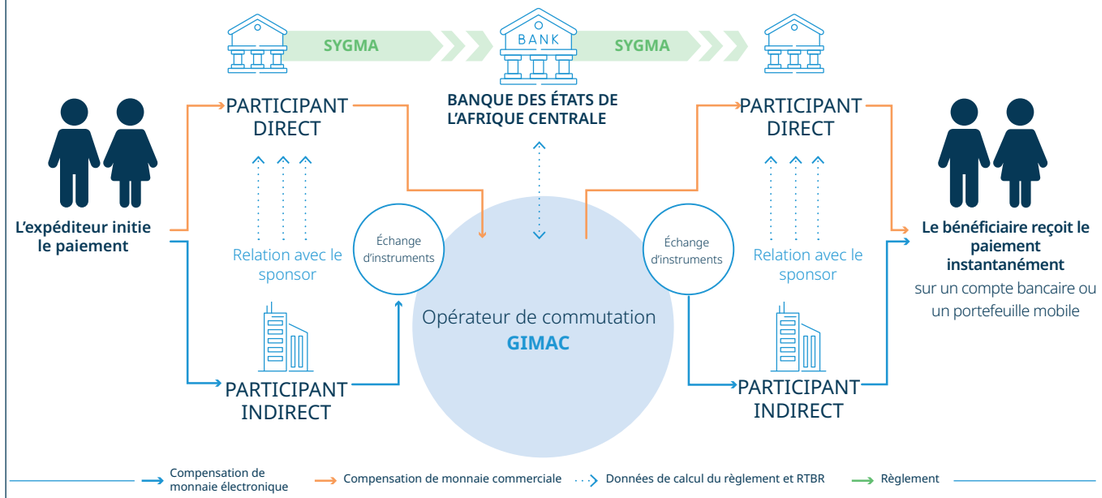
Agent | Application | GAB Borne informatique | Agence bancaire | Navigateur | CCP | POS | Code QR | USSD

Pris en charge ○ Non pris en charge

91 PARTICIPANTS

- 53 Banques commerciales
- 11 OAM
- 11 IMF
- 13 Agrégateurs
- 3 Autres : banque centrale, bureau de poste, Trésor public

FLUX DE TRANSACTIONS



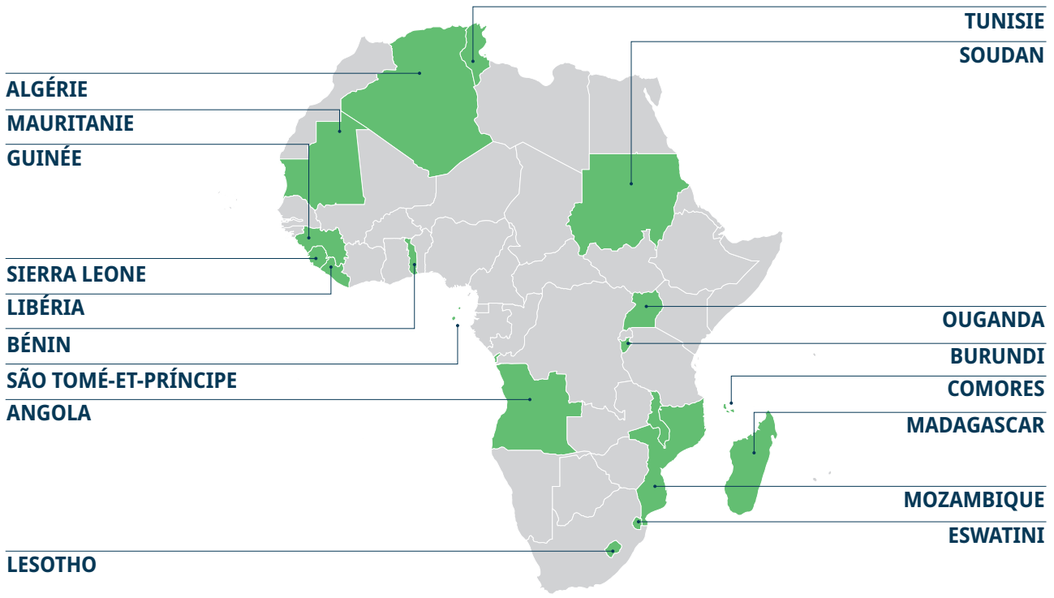
Le TCAC entre **2020 et 2022 des volumes et valeurs était de 49 % et 43 %,** respectivement

Plusieurs SPI nationaux et régionaux sont en cours de développement

Le développement de plusieurs SPI nationaux et régionaux est envisagé. S'ils parviennent à être lancés, le paysage des SPI sera alors bien plus saturé.

Dix-sept pays du continent développent un SPI national, bien que seuls deux d'entre eux puissent réellement être considérés comme nouveaux par rapport au Rapport SIIPS 2022 : il s'agit de SPI en Algérie et en Tunisie (cf. Carte 2.4). Trois SPI régionaux sont en cours de développement (cf. Carte 2.5) et ont élu domicile sur le COMESA, dans la CAE et au sein de l'UMEOA. Le SPI du COMESA, par exemple, prévoit de desservir 22 pays d'Afrique australe et d'Afrique de l'Est et de faciliter les paiements intrarégionaux des MPME (cf. Encadré 2.6)[13].

CARTE 2.4 | SPI nationaux en cours de développement (n = 17)



[13] Les pays concernés sont le Burundi, les Comores, le Congo, Djibouti, l'Égypte, l'Érythrée, l'Eswatini, l'Éthiopie, le Kenya, la Libye, Madagascar, le Malawi, Maurice, l'Ouganda, le Rwanda, les Seychelles, la Somalie, le Soudan, la Tanzanie, la Tunisie, la Zambie et le Zimbabwe.

CARTE 2.5 | SPI nationaux en cours de développement (n = 3)

COMESA

Burundi | Comores | Congo | Djibouti | Égypte | Érythrée | Éthiopie | Eswatini | Kenya | Libye | Madagascar | Malawi | Maurice | Ouganda | Rwanda | Seychelles | Somalie | Soudan | Tanzanie* | Tunisie | Zambie | Zimbabwe

CAE

Burundi | Congo | Kenya | Rwanda | Soudan du Sud | Tanzanie | Ouganda

UEMOA

Bénin | Burkina Faso | Côte d'Ivoire | Guinée-Bissau | Mali | Niger | Sénégal | Togo

** La Tanzanie n'est pas un État membre du COMESA, mais elle sera intégrée au SPI régional du COMESA.*

ENCADRÉ 2.6 | Le système de paiement instantané régional du Marché commun de l'Afrique orientale et australe (« COMESA »)

- **Le Conseil des opérateurs économiques du COMESA (« CEC »)** développe actuellement une plateforme de paiement numérique intégrée, peu coûteuse et interopérable, axée sur les opérations transfrontalières de faible montant au sein de la région. La création de ce SPI régional est motivée par la nécessité de transformer l'écosystème des MPME au sein duquel prévaut l'argent liquide en marchés numériques et d'augmenter les volumes du commerce de détail transfrontalier formel. Il s'agira d'un SPI multisectoriel, prenant en charge à la fois les instruments de monnaie électronique et les instruments monétaires des banques commerciales qui permettra la participation directe des SPI nationaux en plus des OAM et des banques. Il vise à prendre en charge les paiements P2B et B2B en plus des paiements P2P (Conseil des opérateurs économiques du COMESA, 2022).

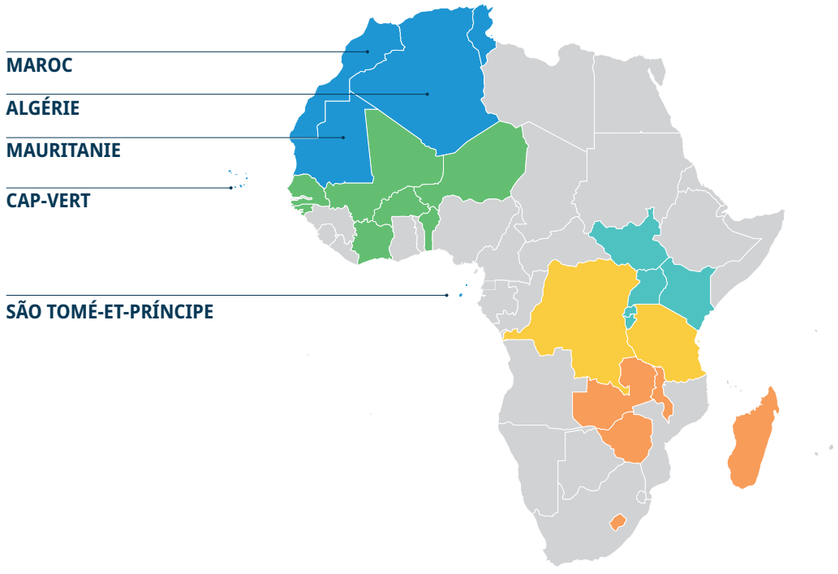
- **Le SPI du COMESA** entend suivre une approche similaire à celle du système TCIB en termes de gouvernance et de modèle économique. Selon les entretiens menés avec les parties prenantes en 2023, le CEC est en train d'élaborer les règles du système de manière à les aligner autant que possible sur celles du système TCIB, et ce afin de faciliter l'intégration éventuelle des deux systèmes.

Si tous les projets de SPI prévus se concrétisent, on ne comptera plus que sept pays sur le continent à n'avoir aucun SPI national. Ces pays sont le Botswana, le Cap-Vert, le Congo, l'Érythrée, la Libye, les Seychelles et le Soudan du Sud.

En outre, une fois le SPI du COMESA lancé, des chevauchements au niveau de la fonctionnalité de paiements instantanés transfrontaliers seront à prévoir (Carte 2.6). Neuf pays, soit 140 millions d'adultes, bénéficieront d'une couverture transfrontalière grâce au COMESA et aux fonctionnalités de paiements instantanés transfrontalières du système TCIB[14] . De même, les SPI du COMESA et de la CAE desserviront mutuellement 110 millions d'adultes dans la région de l'Afrique de l'Est[15]. et la Tanzanie bénéficieront d'une double couverture. L'Algérie, le Cap-Vert, la Mauritanie, le Maroc et São Tomé-et-Príncipe seront les seuls marchés restants à manquer de fonctionnalité de SPI transfrontalier. Toutefois, Buna couvre l'Algérie, le Maroc et la Mauritanie, et ces pays peuvent tirer parti de certaines opportunités transfrontaliers avec les pays du Moyen-Orient.

Une fois lancé, le SPI de l'UEMOA fournira un service d'interopérabilité des paiements instantanés essentiel à 29 % de la population africaine adulte résidant en Afrique de l'Ouest (cf. Encadré 2.7). Le PAPSS présentera des chevauchements avec tous les SPI régionaux du continent une fois entièrement déployé. Toutefois, les cas d'utilisation qu'il vise à prendre en charge n'ont pas encore été précisés. En fonction des dates de mise en œuvre, ces chevauchements amèneront les FSP participants et les SPI nationaux à décider eux-mêmes du SPI régional auquel ils adhéreront pour prendre en charge les transactions transfrontaliers. Si le marché finit par se fragmenter en un trop grand nombre de participants transfrontaliers, il est possible qu'aucun SPI n'atteigne le niveau d'échelle nécessaire pour bénéficier d'effets de réseau. En revanche, la consolidation pourrait être la conséquence naturelle de la quête de pérennité des SPI régionaux et nationaux grâce à la mise à l'échelle.

CARTE 2.6 | Synthèse des fonctionnalités transfrontalières des SPI



14 Comores, Congo, Eswatini, Madagascar, Malawi, Maurice, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe.

15 Burundi, Congo, Kenya, Rwanda, Soudan du Sud et Tanzanie.

ENCADRÉ 2.7 | Le SPI régional de l'UEMOA en cours de développement

Avec le soutien de la Banque africaine de développement et de la Fondation Bill & Melinda Gates, la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (« BCEAO ») a achevé sa phase de conception et est en train de mettre en œuvre un SPI régional multisectoriel. La BCEAO entend renforcer l'interopérabilité entre les FSP de la région, stimuler le commerce intra-régional et favoriser la pénétration des paiements numériques auprès des utilisateurs finaux. Le SPI comprendra des fonctionnalités de paiement instantané au niveau national, en sus des paiements transfrontaliers. Ces fonctionnalités sont d'autant plus faciles à offrir qu'aucune conversion de devises n'est nécessaire au sein de l'union monétaire. La BCEAO donnera la priorité aux paiements P2P et P2B. Elle planifiera les futures versions prenant en charge les cas d'utilisation ultérieurs en fonction des entretiens avec les parties prenantes qu'elle mènera en 2023.

Le projet pilote du SPI, qui comprendra 16 participants, devrait débuter dans le courant de l'année 2023.

2.4 Les SPI sont utilisés pour toute une palette de transactions, de canaux, de cas d'utilisation et de participants

Les SPI déjà présents sur le marché, décrits dans cette section, fonctionnent à différents niveaux d'échelle et prennent en charge divers canaux, instruments et cas d'utilisation, autant d'éléments qui contribuent à l'inclusivité des systèmes pour les utilisateurs finaux.

2.4.1 Les flux de transactions augmentent, en volume et en valeur

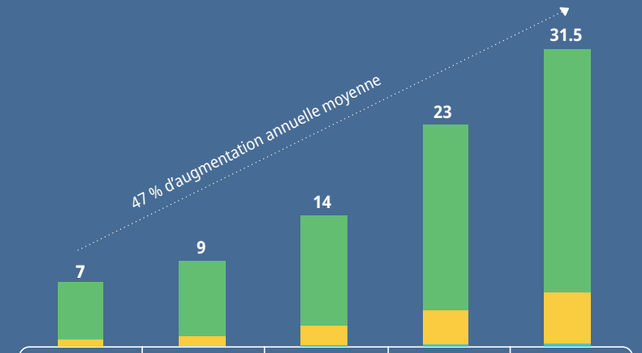
Au cours des cinq dernières années, le nombre de transactions traitées a augmenté de façon spectaculaire, à un taux annuel moyen de 47 % (Illustration 2.4)[16]. Les changements sociétaux rapides provoqués par la pandémie de COVID-19 ont accéléré la croissance des transactions. À la faveur d'une utilisation accrue des systèmes existants combinée à la mise en service de nouveaux systèmes, la valeur des transactions a également augmenté de 252 % entre 2018 et 2022, pour atteindre 1 180 milliards de dollars en 2022[17].

Les SPI d'argent mobile prennent en charge le plus grand nombre de transactions, tandis que les SPI multisectoriels traitent pour leur part les transactions aux montants les plus élevés. À 66 %, les SPI bancaires ont connu la plus forte croissance en volume d'une année sur l'autre depuis 2021, contre 48 % pour les SPI multisectoriels et 32 % pour les SPI d'argent mobile. La croissance globale en volume et en valeur peut être imputable à l'augmentation constante du nombre de systèmes multisectoriels (cf. Encadré 2.8 pour plus de détails sur les données relatives aux transactions).

[16] Un aspect important de la mise à jour du rapport entre les éditions 2022 et 2023 a consisté à veiller à ce que les volumes et les valeurs soient exprimés aux taux de change actuels. Pour ce faire, nous avons dans la mesure du possible utilisé les nouvelles informations communiquées par les banques centrales et les avons ajustées en conséquence. Les taux de change respectifs par rapport au dollar américain que nous avons appliqués sont ceux en vigueur au 31 mars 2023 sur le site oanda.com. Les données relatives à Gamswitch (Gambie) ont été exclues de ce graphique en raison de l'absence de données pour 2022.

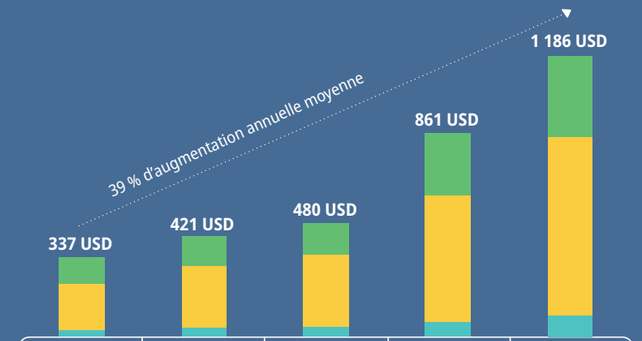
[17] Les systèmes suivants, pour lesquels des informations sont disponibles, ont été lancés depuis 2020 : eNaira (Nigeria), InstaPay (Égypte), NamPay (Namibie), Somalia National Payment System, eKash (Rwanda) et EthSwitch (Éthiopie).

ILLUSTRATION 2.4 | Volumes et valeurs des transactions (n = 22)



VOLUME
(MILLIARDS DE TRANSACTIONS)

	2018	2019	2020	2021	2022
SPI d'argent mobile	6	8	11,6	19,6	25,8
SPI multisectoriel	0,7	1	2,1	3,6	5,3
SPI bancaire	0,05	0,05	0,1	0,2	0,3
SPI de monnaie souveraine				0,001	0,01



VALEURS
(MILLIARDS D'USD)

	2018	2019	2020	2021	2022
SPI d'argent mobile	113	127	134	269	342
SPI multisectoriel	194	254	302	528	754
SPI bancaire	30	40	44	64	90
SPI de monnaie souveraine				0,001	0,01

Remarque : les données de l'Illustration 2.4 ci-dessus proviennent d'informations publiquement disponibles sur les flux de transactions ou de la banque centrale ou de l'opérateur du système dans chaque pays respectif. Ces données sont disponibles pour 22 SPI. Les données relatives à 10 SPI n'étaient pas disponibles. Par conséquent, il est possible que le volume et la valeur réels des transactions soient sous-estimés. Il manque les données relatives aux systèmes suivants : Gamswitch (Gambie), MarocPay (Maroc), le SYRAD (Djibouti), Meeza Digital (Égypte), le TIPS (Tanzanie), une solution d'argent mobile en Tunisie, PayShap (Afrique du Sud), Virement Instantané (Maroc), le système TCIB et le PAPSS.

ENCADRÉ 2.8 | Source de données sur les transactions concernant le volume et la valeur des paiements instantanés

Nous remercions tout particulièrement les banques centrales et les opérateurs de systèmes de paiement instantané de l'Afrique du Sud, du Ghana, du Kenya, de Madagascar, du Malawi, du Mozambique, du Rwanda, de la Zambie et du Zimbabwe, ainsi que la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, de nous avoir communiqué des données permettant de combler les lacunes dans l'information disponible.

Système	Source des données
InstaPay (Égypte)	Banque centrale
EthSwitch (Éthiopie)	Opérateur
GIP et le système MMI au Ghana	Banque centrale
Solution d'argent mobile au Kenya et PesaLink	Banque centrale et opérateur
Solution d'argent mobile à Madagascar	Banque centrale
Natswitch (Malawi)	Opérateur
MauCAS (Maurice)	Banque centrale
SIMO (Mozambique)	Banque centrale
NamPay (Namibie)	Banque centrale
eNaira (Nigeria)	FMI
NIP et une solution d'argent mobile (Nigeria)	Banque centrale
eKash (Rwanda)	Banque centrale et opérateur
Somalia National Payment System	Banque centrale
RTC (Afrique du Sud)	Opérateur
Tafia Moja (Tanzanie)	Banque centrale
Solution d'argent mobile en Ouganda	Banque centrale
NFS (Zambie)	Opérateur
ZIPIT (Zimbabwe)	Opérateur
GIMACPAY (CEMAC)	Opérateur

Les différents types de SPI répondent à des objectifs différents. Par exemple, les SPI d'argent mobile permettent d'effectuer des paiements fréquents et de faible montant. C'est pourquoi ils représentent 82 % des volumes de transactions traitées par les SPI en Afrique, alors qu'ils ne représentent que 29 % de la valeur totale des SPI. La valeur moyenne d'une transaction via un SPI d'argent mobile (17 dollars) est bien inférieure à celle d'une transaction via un SPI bancaire (267 dollars) ou via un SPI multisectoriel (142 dollars). Malgré des baisses significatives d'une année sur l'autre, la valeur moyenne de transaction des SPI bancaires reste la plus élevée (cf. Tableau 2.4). Cela porte à croire que les clients utilisent de plus en plus les comptes bancaires pour des transactions de faible montant, même si ces montants ne sont pas aussi bas que dans le cadre des transactions d'argent mobile[18]. En revanche, l'évolution des montants moyens des transactions traitées par les systèmes multisectoriels n'affiche toujours pas de tendance claire[19].

[18] Les ajustements découlant d'une plus grande disponibilité des données et des variations des taux de change ont contribué à la variation des valeurs moyennes des transactions figurant dans le Rapport SIIPS 2022.

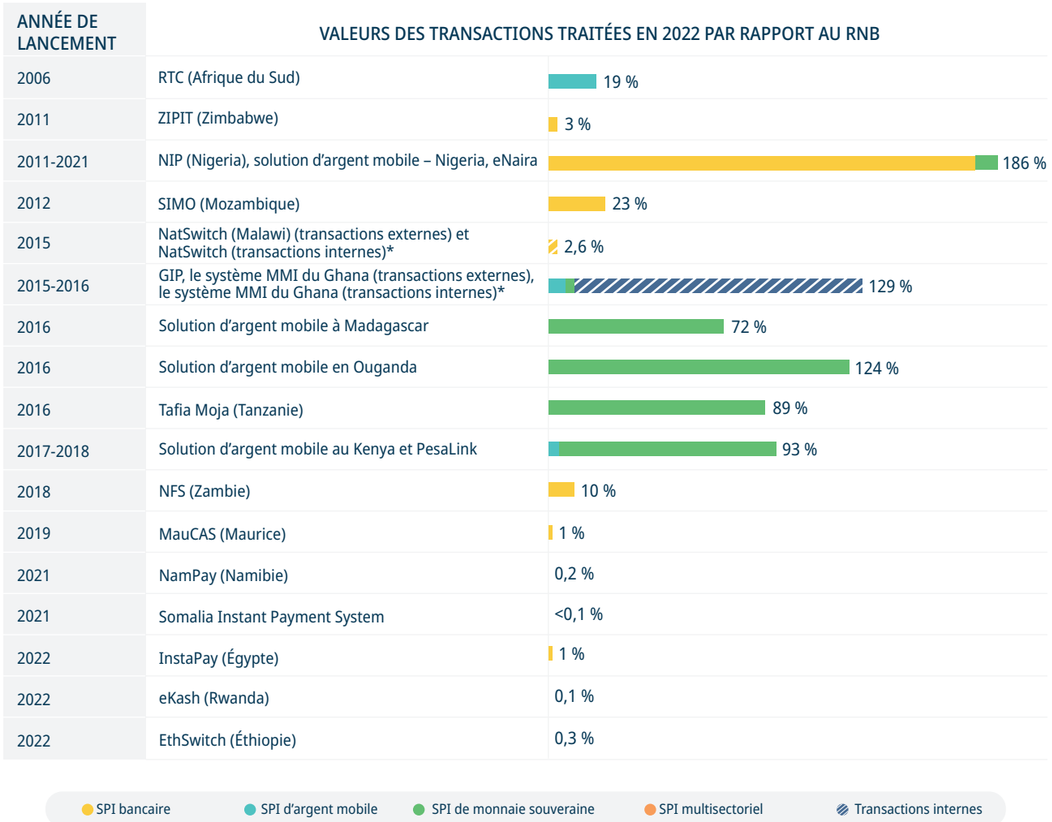
[19] Les ajustements découlant d'une plus grande disponibilité des données et des variations des taux de change ont contribué à la variation des valeurs moyennes des transactions figurant dans le Rapport SIIPS 2022.

TABLEAU 2.4 | Valeur moyenne par transaction par type de SPI (en USD ; n = 21)

	2018	2019	2020	2021	2022
SPI de monnaie souveraine	-	-	-	-	20
SPI d'argent mobile	27	22	14	17	17
SPI multisectoriel	136	110	142	147	142
SPI bancaire	653	445	386	313	267

La valeur des transactions par rapport au RNB rend compte du volume d'activité économique pris en charge par le système, de son utilité pour l'utilisateur final et de l'importance du SPI dans l'économie nationale. L'Illustration 2.5 expose la valeur des transactions des SPI dont les données étaient disponibles par rapport au RNB de leur pays respectif en 2022. Les flux de valeur passant par neuf des SPI ont augmenté, pour atteindre 10 % du RNB ou plus. Trois pays ont traité un montant supérieur à 100 % du RNB : le Ghana (129 %), le Nigeria (186 %) et l'Ouganda (124 %). Six autres pays — l'Afrique du Sud, le Kenya, Madagascar, le Mozambique, la Tanzanie et la Zambie — ont traité un montant compris entre 10 et 100 % du RNB. Les huit autres SPI nationaux pour lesquels des données étaient disponibles traitent toujours un montant inférieur à 5 % du RNB national.

ILLUSTRATION 2.5 | Valeurs des transactions traitées par les SPI nationaux en 2022 par rapport au RNB (n = 21)



** Natswitch (Malawi) et le système MMI du Ghana sont les seuls SPI pour lesquels des informations sur les transactions internes sont disponibles.*

Bien que les données suggèrent une corrélation entre l'âge d'un SPI et sa taille, c'est plutôt la proportion d'adultes dans le pays disposant d'un compte d'argent mobile qui régit ce dernier paramètre. Par exemple, au Ghana et au Kenya, les clients utilisent beaucoup plus les systèmes d'argent mobile qui prennent en charge les canaux peu consommateurs de données mobiles comme les USSD que les systèmes bancaires. Ce taux d'utilisation élevé est corrélé avec la proportion d'adultes détentrice d'un compte d'argent mobile : 60 % au Ghana et 69 % au Kenya (Banque mondiale, 2021c).

La dynamique de chaque marché peut également influer sur les types d'opérations et les montants qui transitent par un SPI. Par exemple, sur les marchés sur lesquels évoluent des acteurs dominants (qu'il s'agisse d'une banque, d'un fournisseur d'argent mobile ou d'une fintech), les montants des transactions internes sont plus élevés que ceux des transactions traitées par des SPI. Les transactions internes se réfèrent aux transactions entre deux utilisateurs du même FSP, car elles peuvent être réglées via le même fournisseur de services ou la même institution financière, contrairement aux transactions externes (dites « off-us ») ou commutées. Au Ghana, le montant des transactions d'argent mobile internes est élevé par rapport au RNB (115 %) en comparaison avec les transactions externes via le système MMI du Ghana (2,9 %). De même, le montant des transactions externes traitées par Natswitch en 2022 représentait à peine 0,6 % du total des transactions (Banque centrale du Malawi, 2022).

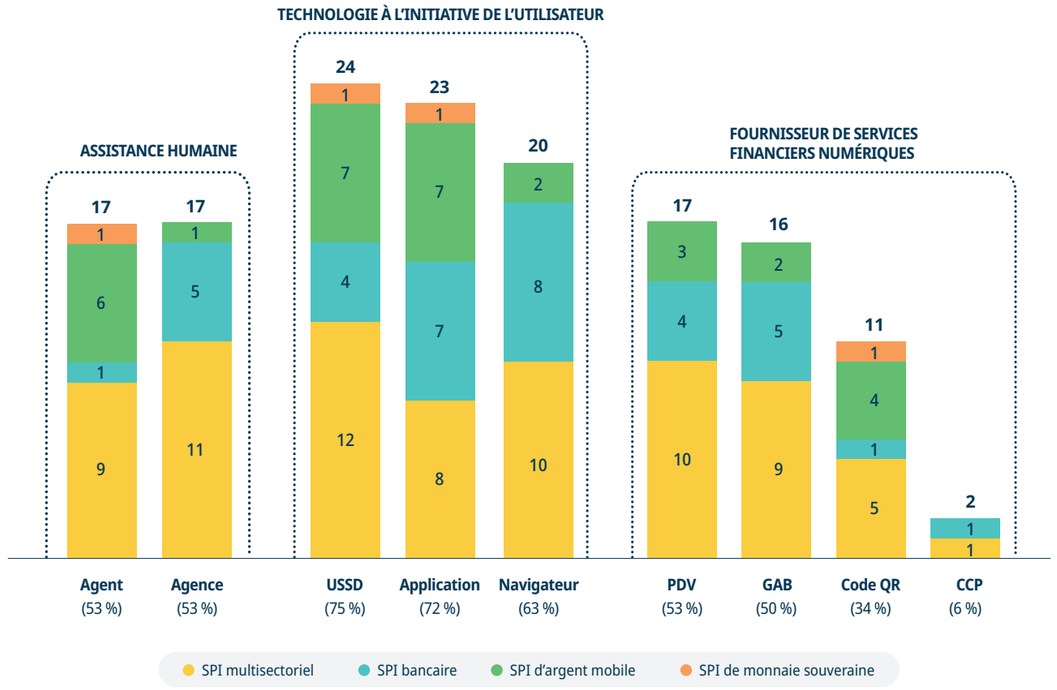
Les transactions internes représentent probablement une part importante du montant total des paiements en argent mobile au sein de l'écosystème des paiements numériques et sont susceptibles de fausser les données déclarées relatives aux SPI. Plusieurs raisons peuvent expliquer la part élevée des transactions internes. D'une part, le marché des paiements de détail pourrait être dominé par un seul et unique fournisseur et, partant, les utilisateurs finaux n'auraient guère besoin d'effectuer des paiements numériques vers des portefeuilles ou des comptes gérés par un autre FSP. D'autre part, les frais d'interopérabilité augmentent le coût pour les utilisateurs finaux, qui choisissent alors d'effectuer des transactions via la même institution, par exemple en possédant plusieurs portefeuilles d'argent mobile ou en ayant plusieurs comptes bancaires auprès de différentes institutions. Il se peut également que les utilisateurs finaux soient insuffisamment familiarisés avec la possibilité d'envoyer des fonds vers des portefeuilles ou des comptes de différents fournisseurs par l'intermédiaire de plateformes partagées.

Les opérateurs de SPI et les banques centrales utilisent des méthodes de recueil des données différentes, et très peu d'entre eux opèrent une distinction entre transactions internes et externes/commutées. Par conséquent, les données disponibles ne permettent pas encore une évaluation plus granulaire de l'effet de la dynamique des transactions internes/externes sur la proposition de valeur et l'évolutivité des SPI. Une plus grande transparence vis-à-vis de la disponibilité des données relatives aux transactions traitées via des SPI et de la manière dont elles sont calculées et agrégées est nécessaire, de même qu'une meilleure compréhension des facteurs qui incitent les utilisateurs finaux à effectuer telle ou telle transaction.

2.4.2 Les SPI prennent en charge toute une palette de canaux, mais les USSD se classent en pole position

En Afrique, 75 % des SPI, tous types de systèmes confondus, prennent en charge les canaux USSD (Illustration 2.6)[20]. Les applications et les navigateurs sont respectivement les deuxième et troisième canaux les plus répandus. Tous les SPI d'argent mobile et la majorité des systèmes bancaires et multisectoriels prennent également en charge les applications. Toutefois, contrairement aux canaux USSD, les utilisateurs finaux ont besoin d'un smartphone et d'une connexion internet pour utiliser les applications de paiement numérique et les paiements par navigateur, ainsi que pour scanner les codes ***quick response*** (« QR ») en ligne. Les canaux nécessitant une assistance humaine, tels que les agents d'argent mobile ou bancaires et les agences bancaires, sont disponibles pour plus de la moitié des systèmes, à l'instar des terminaux de point de vente (« PDV ») et des guichets automatiques bancaires (« GAB »). Si les canaux de paiement par code QR ne sont pas encore disponibles au même niveau que les autres canaux, ils sont toutefois en plein essor. On dénombre en effet 11 systèmes offrant des canaux de paiement par code QR, contre 8 l'année dernière[21]. L'utilisation de la communication en champ proche (« CCP ») est uniquement possible avec MauCAS (Maurice) et le système RTC (Afrique du Sud).

ILLUSTRATION 2.6 | Canaux pris en charge par type de SPI, mentions multiples (n = 30)



[20] Les données concernant le SYRAD à Djibouti et le PAPSS ne sont pas disponibles.

[21] GIMACPAY (CEMAC), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), une solution d'argent mobile au Kenya, MarocPay, MauCAS, eNaira (Nigeria), NIP (Nigeria), Taifa Moja et le TIPS (Tanzanie) et une solution d'argent mobile en Ouganda.

ENCADRÉ 2.9 | SPI nationaux suivant une approche indépendante en matière de canaux

Plusieurs systèmes ont adopté une approche agnostique, c'est-à-dire que le système ne prévoit pas un ensemble spécifique de canaux, mais permet plutôt aux FSP participants de déterminer les canaux à proposer. L'approche vise à permettre aux participants d'évaluer les besoins des utilisateurs finaux et à développer les interfaces nécessaires. ZECHL, propriétaire et opérateur du National Financial Switch de Zambie, a adopté cette approche.

Bien souvent, les participants à un système régissent les canaux qu'il prend en charge. Par exemple, étant donné que les SPI d'argent mobile comprennent généralement des participants OAM, ils sont plus susceptibles d'offrir les canaux agents, USSD et applications. En revanche, les SPI bancaires et multisectoriels ont tendance à prendre en charge une palette de canaux plus étendue. Les SPI multisectoriels prennent en charge davantage de canaux, en raison de la diversité des types de participants au système. Les SPI bancaires prennent également en charge davantage de canaux, mais simplement en raison des canaux, des instruments et de l'infrastructure hérités du cadre prudentiel. Sur le plan économique, il est judicieux pour les institutions de tirer parti des canaux et des infrastructures existants[22]. Les SPI sont de plus en plus agnostiques, en ce sens qu'ils prennent en charge tous les canaux proposés par leurs participants respectifs (Encadré 2.9).

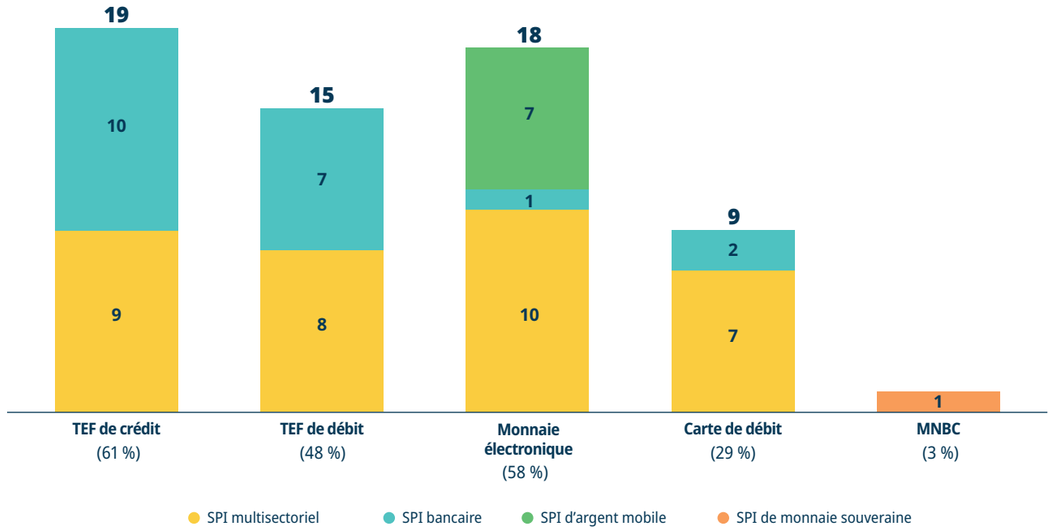
2.4.3 Les instruments pris en charge concordent avec le type de SPI

Tous les systèmes d'argent mobile et de paiement instantané multisectoriels prennent en charge les instruments de monnaie électronique (Illustration 2.7)[23]. Les SPI multisectoriels prennent également en charge toute une palette d'instruments monétaires commerciaux, tels que les TEF de crédit et de débit. Par conséquent, un SPI multisectoriel peut échanger, commuter et compenser des instruments de monnaie électronique et commerciaux, de l'initiation du paiement jusqu'à son terme, selon ses propres règles et la gouvernance globale qu'il aura adoptée. En règle générale, les SPI d'argent mobile et bancaires permettent à différents FSP d'interopérer uniquement en utilisant les mêmes types d'instruments. Les SPI d'argent mobile ne traitent que des instruments de monnaie électronique similaires. De même, les SPI bancaires ne traitent que des instruments commerciaux similaires, principalement des TEF de crédit et, accessoirement, des TEF de débit. Les SPI de monnaie souveraine traitent les devises par l'intermédiaire d'un instrument de MNBC.

22 Cela ne fait qu'une vingtaine d'années que les canaux et instruments reposant sur l'argent mobile ont été développés, au moment où les sociétés de télécommunications ont réalisé que les utilisateurs finaux se transféraient du temps de communication entre eux (Piper, 2020). L'introduction relativement récente des instruments de monnaie électronique, ainsi que la difficulté d'innover au niveau des canaux de monnaie électronique, explique pourquoi les SPI d'argent mobile prennent en charge relativement moins de canaux que les autres systèmes.

23 Les données concernant le SYRAD à Djibouti ne sont pas disponibles.

ILLUSTRATION 2.7 | Instruments de SPI pris en charge, multiples mentions (n = 31)



2.4.4 Les cas d'utilisation P2P prévalent, mais les paiements P2B et le B2B prennent de l'ampleur

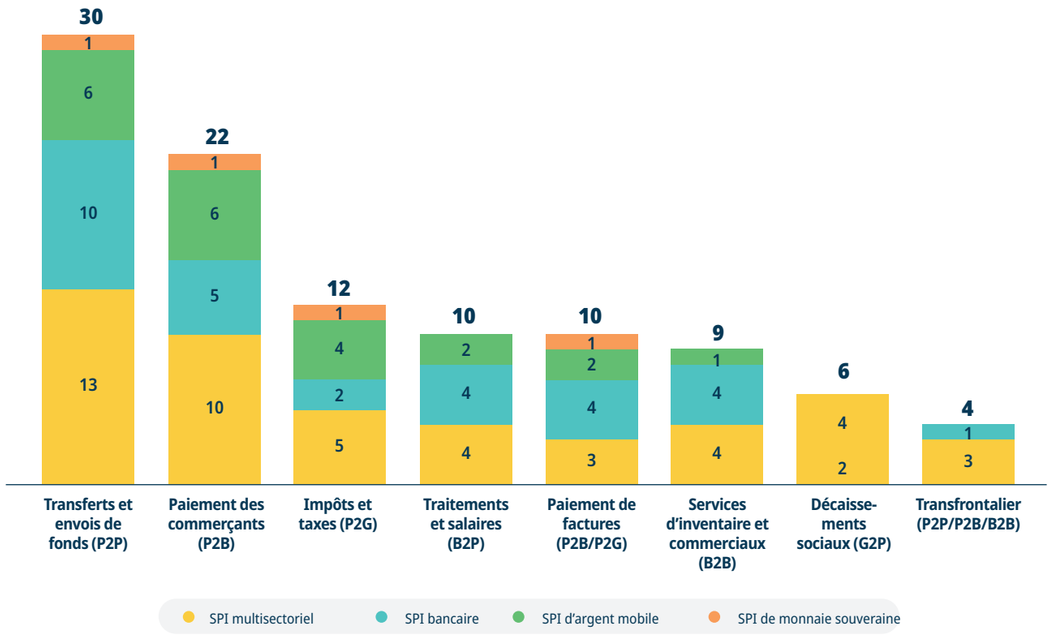
Tous les SPI prennent en charge les paiements P2P ; le P2B, pour les paiements aux commerçants, est également répandu : 68 % des SPI prennent en charge les paiements P2P et P2B (Illustration 2.8). À l'exception d'un unique SPI (une solution d'argent mobile au Kenya), tous les SPI nationaux proposent, à titre de service de base, les paiements P2P interopérables en boucle ouverte[24]. Le Kenya a introduit l'interopérabilité de l'argent mobile pour les paiements P2B par le biais d'une intégration multilatérale. Les différents OAM ont quant à eux négocié les conditions d'interopérabilité des paiements P2P. L'aspect instantané des paiements P2B est important pour les commerçants, qui s'attendent à ce que les transactions électroniques s'effectuent avec la même fluidité que les paiements en espèces (CGAP, 2019a).

Peu de SPI prennent en charge des cas d'utilisation en dehors des paiements P2P et des paiements P2B. Neuf SPI prennent explicitement en charge les paiements B2B, à savoir Meeza Digital (Égypte), le système MMI du Ghana et GIP (Ghana), Natswitch (Malawi), Virement Instantané (Maroc), NamPay (Namibie), NIP (Nigeria), le système RTC (Afrique du Sud) et NFS (Zambie). Le B2B est un autre cas d'utilisation clé pour une mise à l'échelle commune et le maintien de la monnaie numérique dans l'économie. Les trois SPI régionaux prennent en charge les transferts B2B transfrontaliers, à l'instar de NIP au Nigeria (entretien avec les parties prenantes, 2023). Pour l'heure, seuls NIP au Nigeria ainsi que le système MMI du Ghana et GIP au Ghana prennent en charge l'ensemble des cas d'utilisation.

Il existe des inégalités importantes concernant la prise en charge des cas d'utilisation en plus des paiements P2P et des paiements P2B, en particulier s'agissant des paiements G2P (Encadré 2.10). Seuls six SPI gèrent les paiements G2P. Fait notable, aucun d'eux n'est un SPI bancaire. Pourtant, les paiements G2P sont essentiels pour les bénéficiaires de fonds transitant via ces derniers et pour que les SPI atteignent l'échelle, en raison du grand nombre d'adultes bénéficiaires soit de prestations d'aide sociale, soit du versement d'une pension de retraite, voire d'un traitement de l'État. Plus précisément, en 2021, plus de 10 % de la population adulte africaine a reçu un transfert émanant du gouvernement (Banque mondiale, 2021c). Pendant la pandémie de COVID-19, au moins 117 millions d'adultes vivant dans 33 pays ont perçu des prestations sociales (Kazeem, 2020). Les ménages économiquement vulnérables dépendent des paiements du gouvernement, qui constituent leur principale source de revenus hebdomadaires ou mensuels (Banque mondiale, 2022b). Il est nécessaire de poursuivre les recherches sur le lien entre les paiements G2P et l'intégration des SPI en Afrique.

24 *Ibid.*

ILLUSTRATION 2.8 | Cas d'utilisation pris en charge par type de SPI, mentions multiples (n = 31)



ENCADRÉ 2.10 | Chaînes de valeur des paiements G2P au sein des SPI

Les exemples suivants montrent en quoi les SPI peuvent faciliter les paiements G2P :

- Le gouvernement marocain utilise **MarocPay (Maroc)** pour distribuer des subventions à destination du secteur de l'éducation par le biais du programme Tayssir (Hadri, 2022)[25] ;
- **Grâce au SPI d'argent mobile de l'Ouganda, Airtel et MTN** (ministère du Genre, du Travail et du Développement social, 2022) ont versé des fonds de secours « COVID-19 » aux enseignants. Le NSSF d'Ouganda transmet également les paiements au PSP choisi par le bénéficiaire. Le processus de paiement exigeait des bénéficiaires qu'ils indiquent le prestataire qu'ils préféraient parmi les AOM opérant dans le pays (NSSF, 2017 ; Delilah, 2022) ;
- **À Madagascar, l'argent mobile** est utilisé pour les transferts de bourses d'études, le programme Human Development Cash Transfer (« HDCT ») et le programme de transferts monétaires Fiavota à l'intention des ménages touchés par la sécheresse. Environ 60 % des bénéficiaires du programme HDCT reçoivent des paiements par le biais de comptes d'argent mobile (Women's World Banking, 2016) ;
- **Au Nigeria, le NIBSS** héberge et valide les paiements en lien avec l'ensemble des programmes d'intervention sociale du gouvernement dans le pays. La Banque centrale du Nigeria (« CBN ») prévoit de verser les prestations sociales via eNaira dans le cadre du National Social Safety Net Program-Scale Up (Tunji, 2023). En mars 2023, quatre millions de portefeuilles eNaira ont été créés dans le but d'effectuer des paiements de prestations sociales (Idowu, 2023) ;
- **Au Ghana, GIP et le système MMI du Ghana** prennent en charge le transfert des paiements G2P sur un compte associé au système de carte biométrique e-zwich. Les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent ensuite transférer les fonds reçus sur des portefeuilles mobiles ou des comptes bancaires aux GAB par le biais des deux systèmes ghanéens (entretien avec des parties prenantes, 2023).

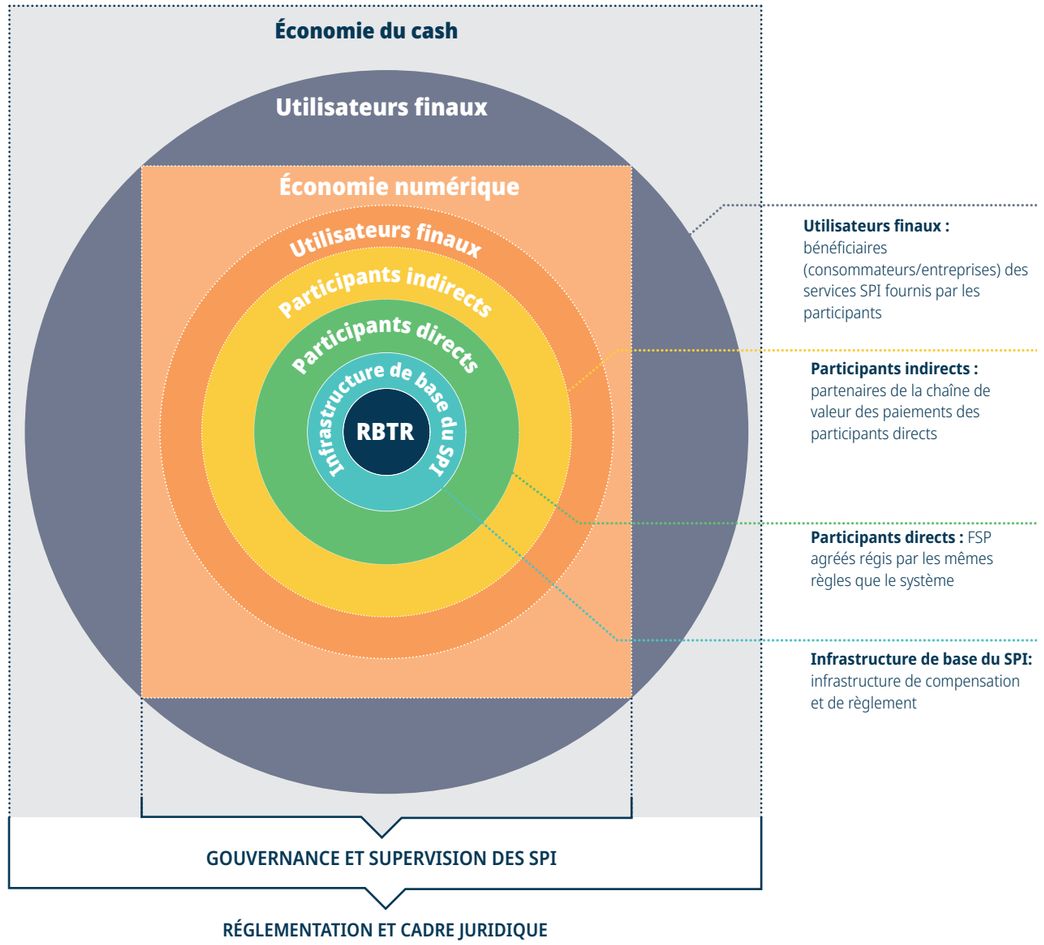
[25] Il convient de noter que ces données sont issues de recherches secondaires, aucune donnée concernant MarocPay n'étant disponible. Par conséquent, il conviendra de les confirmer.

2.4.5 Les acteurs de l'univers des SPI s'étendent des banques centrales aux utilisateurs finaux et incluent tout un panel de participants directs et indirects

La chaîne de valeur des SPI comprend plusieurs niveaux d'acteurs. Un SPI doit satisfaire à certaines exigences pour pouvoir fournir des services de paiement instantané fiables aux utilisateurs finaux. Parmi ces exigences, citons notamment une gestion efficace, des opérations de commutation sûres et un règlement rapide (AfricaNenda, 2021 ; CGAP, 2021 ; Banque mondiale, 2021b). Un ensemble d'acteurs clés jouant des rôles divers et se chevauchant parfois répondent à ces exigences au sein de la chaîne de valeur des SPI (Illustration 2.9).

Le schéma présente les différents acteurs de la chaîne de valeur des SPI, la fonction ou le rôle qu'ils remplissent et la manière dont ils le font.

ILLUSTRATION 2.9 | Chaîne de valeur des SPI

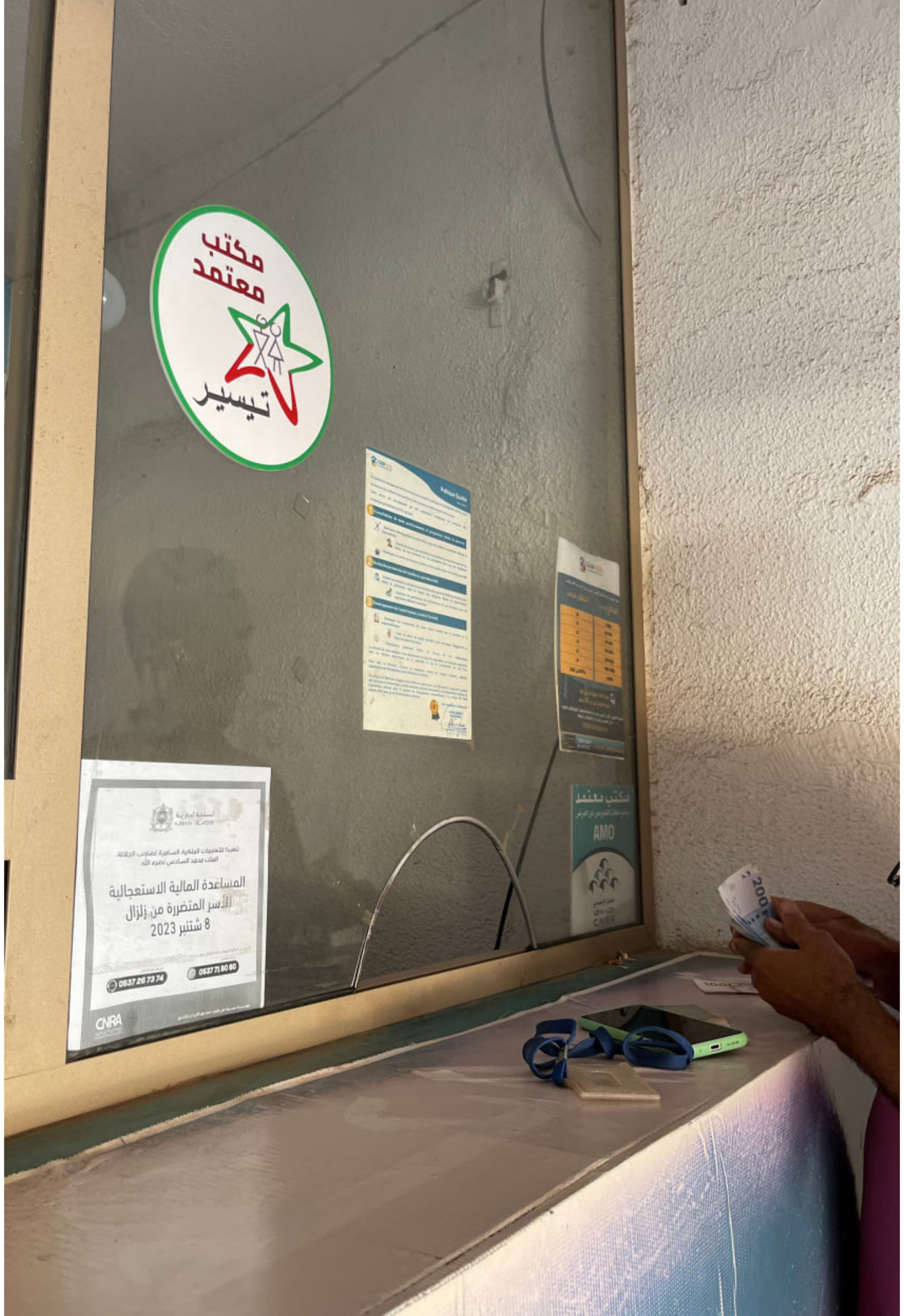


Fournisseur de système à règlement brut en temps réel

Au centre se trouve le règlement brut en temps réel (« RBTR »), principalement aux mains de la banque centrale nationale. Le règlement peut se faire instantanément, sur une base nette différée ou par le biais de l'approvisionnement préalable du compte entre deux ou plusieurs institutions. Le règlement net différé (« RND ») par l'intermédiaire du RBTR, le jour même ou le jour suivant (T+1), est l'approche la plus courante, et est déployé par 23 SPI[26]. En règle générale, il n'y a qu'une seule fenêtre de règlement par jour, comme c'est le cas pour Natswitch au Malawi et NFS en Zambie. Cependant, le report du règlement porte à la hausse le solde de l'obligation, et davantage de capital ou de liquidités sont alors nécessaires pour le garantir. En revanche, l'existence de plusieurs fenêtres de règlement peut soulager l'accumulation d'obligations nettes et atténuer les risques de règlement et de contrepartie au sein du système. C'est la raison pour laquelle certains SPI comptent plus d'une fenêtre de règlement quotidienne, comme GIP au Ghana, PesaLink au Kenya et NIP au Nigeria, qui ont chacun deux cycles de règlement par jour. Le système eKash du Rwanda peut quant à lui régler des fonds plusieurs fois au cours d'une même journée.

Les banques centrales servent d'agent de règlement, en ce sens qu'elles hébergent les comptes. Les commutateurs tiers consolident les instructions de règlement pour les participants. Afreximbank est l'agent de règlement du PAPSS, tandis que le système TCIB effectue les règlements par l'intermédiaire de la Banque centrale d'Afrique du Sud ou de banques correspondantes. Dans le cas d'eNaira au Nigeria, le règlement est instantané : c'est là l'un des principaux atouts des systèmes de MNBC. Cependant, les mécanismes de recours et l'atténuation des risques sont plus complexes avec le règlement instantané. Dans le cas de quatre systèmes, à savoir une solution d'argent mobile, respectivement au Kenya, à Madagascar, en Ouganda et en Tanzanie (Taifa Moja), les participants détiennent des comptes préalimentés rattachés les uns aux autres aux fins du règlement, ce qui peut accroître la confiance et la rapidité entre les participants. Cependant, cette approche immobilise également d'importants capitaux sur ces comptes. Elle peut en outre devenir complexe à gérer à mesure que le groupe de FSP s'agrandit.

[26] Les informations relatives aux modalités de règlement de Meeza Digital (Égypte), MarocPay (Maroc), EthSwitch (Éthiopie) et SIMO (Mozambique).



Un fournisseur de services de compensation et de règlement

Un tiers, à l'instar d'un commutateur, assure les fonctions de compensation et de règlement au niveau de 24 SPI. Dans le cas des SPI nationaux, ces sociétés tierces sont soit privées, soit l'émanation d'un accord public-privé. Par exemple, ZIPIT, au Zimbabwe, est géré par Zimswitch (un système détenu par ses participants), et Gamswitch (propriété conjointe) est l'organisation nationale de commutation des paiements de la Gambie. Ces commutateurs assurent la compensation multilatérale des flux, l'acheminement, le rapprochement, la confirmation et la compensation entre banques des transactions entre les participants aux SPI (CGAP, 2021)[27]. Dans trois cas, à savoir une solution d'argent mobile, respectivement au Kenya, à Madagascar et en Tanzanie (Taifa Moja), il n'y a pas de fournisseur tiers ; la compensation est assurée bilatéralement entre les FSP. Dans les cinq autres cas, c'est la banque centrale qui gère le système, à l'instar, respectivement, de la Banque centrale de Djibouti (SYRAD), de la Banque centrale du Nigeria (eNaira), de la Banque de Maurice (MauCAS), de la Banque centrale de Somalie (Somalia National Payment System) et enfin de la Banque de Tanzanie (TIPS).

Dans le cas des SPI régionaux, la compensation s'effectue soit par l'intermédiaire d'une plateforme de paiement centralisée à laquelle les participants sont directement intégrés (modèle de plateforme), soit par l'intermédiaire d'un opérateur de commutation national relié à une plateforme centrale (modèle de plateforme à commutateur). Deux des trois SPI régionaux, à savoir le PAPSS et GIMACPAY, utilisent des modèles de plateforme et le système TCIB a opté pour un modèle de plateforme à commutateur.

Les participants directs

Les participants directs sont des FSP qui signent des accords de participation avec le SPI et remplissent les critères définis dans les règles du système. Il s'agit de banques commerciales, d'OAM, d'IMF et d'autres FSP non bancaires, qui se connectent à l'infrastructure centrale de compensation du SPI et l'utilisent (CGAP, 2021). Les participants directs peuvent également inclure les FSP possédant des comptes de règlement auprès de la banque centrale. Toutefois, il n'existe aucune définition uniforme pour l'ensemble des SPI.

[27] La fonction de commutation et d'acheminement comprend les tables d'acheminement, les comptes, ainsi que la gestion des identifiants secondaires et la mise à jour des transactions. Les fonctions des opérateurs de commutation couvrent également le traitement des anomalies, les transactions de restitution des fonds, ainsi que la recherche et la résolution des litiges.

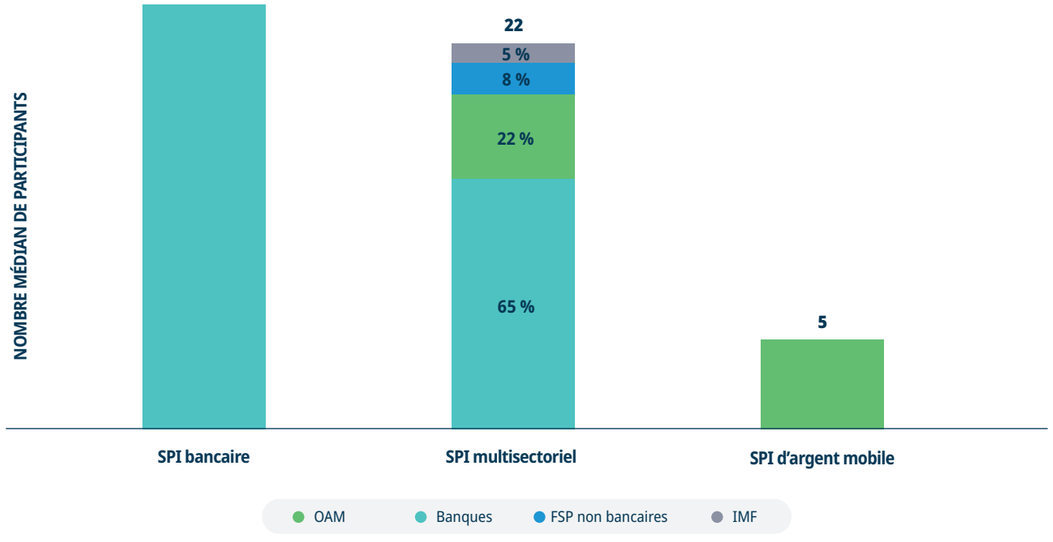
Les banques commerciales dominent et ancrent les systèmes multisectoriels en tant que participants directs primaires. Jusqu'à présent, le nombre médian de participants aux SPI bancaires est de 23. Il s'établit à 22 s'agissant des systèmes multisectoriels et à cinq pour les systèmes d'argent mobile (Illustration 2.10)[28]. Tous les participants aux SPI bancaires sont des banques commerciales. Elles représentent près des deux tiers du nombre médian de participants aux SPI multisectoriels. Comme les fournisseurs de services d'argent mobile ne disposent pas de comptes de règlement auprès de la banque centrale, ils font appel aux banques commerciales pour assurer le règlement dans le cas des SPI d'argent mobile. Pour résumer, les banques sont au cœur de la plupart des SPI sur le continent.

Le rôle central des banques ne tient pas seulement à leur statut de participants directs, mais aussi au fait que les banques commerciales peuvent détenir des droits d'actionnaires ou siéger au conseil d'administration d'un SPI, en fonction de la structure de propriété du SPI (comme cela est le cas pour NFS en Zambie ; cf. Encadré 2.12). Par exemple, Standard Bank Group et Ecobank sont des banques commerciales de premier plan en Afrique et participent respectivement à cinq et six systèmes[29].

Contrairement au statut central des banques commerciales, les OAM sont confrontés à des difficultés pour accéder à ces systèmes partagés. Dans l'ensemble, ils ne représentent qu'une médiane de 22 % des participants aux SPI multisectoriels et doivent se conformer à des normes bancaires pour y participer. Airtel, MTN, Orange Mobile et Vodacom témoignent de la plus forte présence dans la région. Airtel participe à cinq SPI nationaux, tandis qu'Orange Mobile et MTN participent chacun à trois SPI. Orange est particulièrement présent en Afrique du Nord et de l'Ouest (Orange, 2020).

Quant aux IMF, elles ne participent directement, pour l'heure, qu'à quelques SPI : GIMACPAY (CEMAC), NIP (Nigeria), Natswitch (Malawi) et NFS (Zambie). Si les IMF sont largement présentes dans les zones rurales, avec de nombreux points de contact accessibles et qu'elles constituent des institutions financières importantes pour les utilisateurs à faible revenu, bien souvent elles ne remplissent pas les critères de participation pour s'intégrer à un SPI national, en raison de cadres juridiques et de contrôle inadéquats (Nations unies, 2013).

ILLUSTRATION 2.10 | Nombre médian de participants par type de SPI (n = 28)



[28] Informations non disponibles concernant le SYRAD (Djibouti) et EthSwitch (Éthiopie). NIP et eNaira (Nigeria) ont été exclus de ce calcul, en raison de valeurs aberrantes. Le système eNaira au Nigeria compte jusqu'à présent 33 banques participantes, tandis que NIP au Nigeria recense 450 participants, dont 225 banques commerciales, 200 banques de microfinance, 7 OAM et 18 FSP non bancaires.

[29] Ces informations sont disponibles pour 25 systèmes.

Participants indirects

Les participants indirects peuvent jouer deux rôles. Premièrement, il peut s'agir de FSP qui accèdent indirectement au SPI pour fournir des services de paiement aux utilisateurs finaux, y compris des OAM, des fintechs, des IMF et des FSP plus petits dans les systèmes qui n'autorisent que les banques à être des participants directs. Les participants indirects ont généralement besoin d'un FSP sponsor directement intégré, en particulier pour le règlement, mais aussi pour la compensation. Par exemple, PesaLink au Kenya et GIP au Ghana permettent aux FSP, aux OAM, aux fintechs et aux sociétés d'épargne et de prêt d'accéder indirectement au SPI de leur banque respective. Au Nigeria, les banques de microfinance, les fintechs et les super agents peuvent accéder indirectement à NIP.

Le deuxième rôle des participants indirects est celui d'un fournisseur de services techniques offrant des services de SPI clés aux participants directs. Les fournisseurs de services techniques s'associent aux participants directs pour fournir des services frontaux ou dorsaux. Les fintechs, par exemple, offrent aux participants directs la possibilité de collaborer avec des fournisseurs de technologies émergentes. Parmi les exemples de fintechs actuellement rencontrées dans l'écosystème des SPI, citons Famoco, qui permet à la Banque du Ghana de verser les salaires et les pensions de retraite par le biais de son PDV hybride doté de la fonctionnalité d'authentification biométrique des citoyens. En outre, le SPI régional de la CEMAC, GIMACPAY, s'est récemment associé à Maviance, un fournisseur de services financiers numériques, pour offrir, entre autres, des services de paiement de commerce numérique et services bancaires par l'intermédiaire d'agents (GIMAC-AFR, n.d.). Ces services n'ont pas encore été déployés. Au Rwanda, eKash prend en charge l'intégration de fournisseurs tiers de services de superposition, tels que Pivot Access et mVend (Banque du Rwanda, 2021)[30]. D'autres fournisseurs, à l'instar d'entreprises de technologie internet et de sociétés marketing/publicitaires, fournissent des services spécialisés. À titre d'exemple, au Malawi, Natswitch a fait appel à Mitra Systems pour l'assistance en matériel informatique, à Globe Internet Ltd. pour la gestion des réseaux et des télécommunications et à BPC Banking Technologies Group pour l'assistance technique concernant l'infrastructure de commutation, selon les entretiens avec les parties prenantes menés en 2023.

[30] mVend est un fournisseur de solutions technologiques de logiciels et d'applications ; Pivot Access développe et gère des plateformes logicielles.

Les utilisateurs finaux

Les utilisateurs finaux sont les clients cibles ultimes de la chaîne de valeur des SPI (se reporter au Chapitre 3 pour une discussion sur leur utilisation des paiements instantanés). Le SPI, ses composants respectifs et ses acteurs permettent aux utilisateurs finaux de participer à l'économie numérique.

Les propriétaires, partenariats et organismes de réglementation

Il est important de souligner le rôle de la propriété, de la gouvernance, du contrôle et de l'intermédiation dans l'écosystème d'un SPI, même si ces éléments ne s'intègrent pas parfaitement dans la chaîne de valeur des participants.

Le propriétaire d'un système de paiement est responsable de son succès, maintient sa liquidité et absorbe les gains ou les pertes attribués à sa performance. Il existe trois structures de propriété différentes parmi les SPI africains : un SPI peut appartenir à la banque centrale (11 systèmes), à ses participants (12 systèmes) ou être détenu conjointement entre les participants et l'organisme de réglementation (sept systèmes)[31].

La structure de gouvernance détermine le mode de gestion d'un SPI et établit les lignes directrices permettant aux participants d'interagir dans un environnement collaboratif (Banque mondiale, 2021b). En regard de leur structure de propriété, on dénombre 12 SPI régis par des associations privées composées des participants directs au système[32]. Les partenariats public-privé (« PPP ») régissent quant à eux 11 systèmes. Les huit autres systèmes sont gérés par la banque centrale[33]. Le modèle de gouvernance approprié dépend de divers facteurs, comme la dynamique du marché, les facettes de la concurrence et la taille du marché des paiements numériques. Les approches PPP, comme le système PIX au Brésil, ont été très efficaces pour obtenir des résultats inclusifs. Elles permettent en effet une collaboration entre les FSP et les organismes de réglementation.

La surveillance réglementaire des SPI est une fonction distincte de la gouvernance. Tous les SPI nationaux et GIMACPAY dans la CEMAC sont réglementés et supervisés par leur banque centrale respective. La situation est légèrement différente pour les deux autres systèmes régionaux : le Comité de contrôle du système de paiement de la CDAA supervise le système TCIB et le Comité de gouvernance du PAPSS supervise le PAPSS.

[31] Propriété de l'organisme de réglementation : Le SYRAD (Djibouti), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), MarocPay (Maroc), MauCAS (Maurice), eNaira (Nigeria), Somalia National Payment System, le TIPS (Tanzanie), le système TCIB et une solution d'argent mobile en Tunisie.
Propriété des participants : InstaPay (Égypte), une solution d'argent mobile au Kenya, PesaLink (Kenya), une solution d'argent mobile à Madagascar, NamPay (Namibie), Natswitch (Malawi), eKash (Rwanda), PayShap et le système RTC (Afrique du Sud), Taifa Moja (Tanzanie), une solution d'argent mobile en Ouganda et ZIPIT (Zimbabwe).
Les informations relatives à la propriété d'EthSwitch (Éthiopie) et de Virement Instantané (Maroc) ne sont pas disponibles.

[32] Aucune information disponible concernant EthSwitch (Éthiopie).

[33] Modèle d'association privée : une solution d'argent mobile au Kenya, PesaLink (Kenya), une solution d'argent mobile à Madagascar, MarocPay (Maroc), NamPay (Namibie), Natswitch (Malawi), eKash (Rwanda), PayShap et le système RTC (Afrique du Sud), Taifa Moja (Tanzanie), une solution d'argent mobile en Ouganda et ZIPIT (Zimbabwe).
Modèle PPP : GIMACPAY (CEMAC) et le PAPSS, InstaPay (Égypte), Gamswitch (Gambie), NIP et une solution d'argent mobile au Nigeria, SIMO (Mozambique), Meeza Digital (Égypte), le système TCIB et Virement Instantané (Maroc) et NFS (Zambie).
Modèle de banque centrale : le SYRAD (Djibouti), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), MauCAS (Maurice), eNaira (Nigeria), Somalia National Payment System, le TIPS (Tanzanie) et une solution d'argent mobile en Tunisie.

Deux types d'intermédiaires de SPI régionaux émergent en Afrique : les fournisseurs de services techniques et les agrégateurs de paiements.

Les fournisseurs de services techniques offrent divers services au SPI, notamment l'intégration des participants, la gestion du système, les opérations de commutation et l'agrégation des transactions ou des comptes. TerraPay, par exemple, fournit des services à GIMACPAY et le système TCIB en tant que partenaire technologique. GIMACPAY travaille également avec SONEMA, un acteur mondial de la technologie internet, pour fournir la technologie nécessaire à l'intégration des participants. Le système TCIB recourt quant à lui à GluGlobal et à Traderoot pour fournir des services d'intégration. Le PAPSS s'appuie sur la solution StoneX basée dans le *cloud* pour servir de plateforme de messagerie de règlement.

Les agrégateurs de paiements constituent le deuxième type d'intermédiaire régional. MFS Africa, par exemple, assure l'agrégation des plateformes de paiement pour GIMACPAY et le PAPSS (GIMAC-AFR, n.d. ; Mwareya & Simango, 2022 ; Association des banques centrales africaines, 2021).

Les FSP et les institutions financières pourraient rechigner à l'idée d'adhérer à un SPI régional s'ils ne sont pas incités à s'intégrer au système. Cet écueil est abordé plus en détail au Chapitre 4. Plusieurs initiatives, présentées à l'Encadré 2.11, ont été mises en place pour attirer davantage de participants et améliorer la proposition de valeur des systèmes.

ENCADRÉ 2.11 | Initiatives visant à développer l'écosystème des participants

Les initiatives régionales améliorent la proposition de valeur ou facilitent l'intégration des participants dans le système.

- **Le système TCIB** a accueilli 13 participants supplémentaires depuis mai 2022. BankservAfrica a mis en œuvre des initiatives visant à renforcer l'attrait du système TCIB auprès des participants potentiels, en simplifiant les règles du système et en introduisant les adhésions provisoires à titre d'étape transitoire avant d'être considéré comme un membre à part entière (BankservAfrica, 2023). AfricaNenda a également collaboré avec le système TCIB dans le cadre d'ateliers sur le renforcement de l'écosystème afin de mobiliser l'attention à cet égard.

- Le SPI prévu par l'**UEMOA** comprendra une couche d'intégration à l'aide d'API, afin d'accroître la facilité et de réduire les coûts pour les participants qui ne sont pas certifiés ISO 20022, selon un entretien avec les parties prenantes mené en 2022.

2.5 Les normes et l'intégration technique peuvent être un vecteur de confiance

Plusieurs facteurs techniques influent sur la confiance que les participants directs et indirects, ainsi que les utilisateurs finaux, accordent à un SPI, sans compter la facilité d'intégration à ce dernier. Parmi ces facteurs, citons les normes de messagerie, qui définissent la manière, le format et le contenu des messages de paiement envoyés entre les participants, les normes de sécurité des données, y compris les méthodes d'identification de l'utilisateur final, et la gestion de la fraude par plusieurs parties prenantes. Les recours en cas de fraude ou d'escroquerie sont également essentiels pour les utilisateurs finaux. Enfin, pour faire grossir leur portefeuille de participants directs, les SPI ont besoin d'approches simplifiées de l'intégration à l'aide d'API ou d'autres techniques.

2.5.1 Les SPI instaurent un climat de confiance grâce à des normes de messagerie et de sécurité, mais des progrès demeurent nécessaires en matière de recours

L'utilisation de la norme ISO 20022 régissant l'échange des messages financiers est en plein essor. Les normes de messagerie veillent à ce que les données transmises entre différents systèmes, institutions ou pays puissent être comprises et traitées avec précision et efficacité (Banque mondiale, 2021d). Sur les 21 systèmes à propos desquels AfricaNenda a pu obtenir des informations transactionnelles, dix SPI nationaux ainsi que le PAPSS et le système TCIB se conforment à la norme ISO 20022 régissant l'échange de messages financiers[34]. Six SPI appliquent la norme ISO 8583[35]. NIP et eNaira au Nigeria, ainsi que le TIPS en Tanzanie, ont élaboré leurs propres normes de messagerie. NIP et NFS en Zambie (qui suivent actuellement la norme ISO 8583) prévoient de migrer vers la norme ISO 20022 (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

En ce qui concerne la sécurité des données et l'identification de l'utilisateur final, le SPI peut utiliser des identifiants secondaires pour identifier les utilisateurs finaux. Il peut s'avérer plus sûr d'utiliser des identifiants secondaires que de demander à l'utilisateur final de saisir son numéro de compte, car les fraudeurs pourraient l'utiliser pour effectuer des retraits non autorisés. Les identifiants secondaires sont également plus pratiques, en ce sens qu'ils sont généralement faciles à retenir et à utiliser (Banque mondiale, 2021e). C'est pour cette dernière raison que les identifiants secondaires favorisent l'inclusion. Sur les 21 systèmes à propos desquels des informations étaient disponibles, 16 proposaient l'utilisation d'identifiants secondaires[36], dont 13 permettaient d'utiliser des numéros de téléphone mobile à ce titre[37]. Les codes QR sont particulièrement populaires dans les systèmes qui prennent en charge les paiements aux commerçants, tels que le système MMI du Ghana et GIP, GIMACPAY, une solution d'argent mobile au Kenya, NIP et eNaira (Nigeria), Taifa Moja (Tanzanie), le système TCIB et une solution d'argent mobile en Ouganda. Ces systèmes proposent également d'utiliser des numéros de téléphone mobile à titre d'identifiants secondaires, ou le numéro de vérification bancaire dans le cas des systèmes nigérians.

Outre les numéros de téléphone mobile et les codes QR, trois SPI ont mis en place des alias qui leur sont propres :

- **InstaPay (Égypte)** utilise une adresse de paiement instantané, à savoir une adresse simplifiée du numéro de compte de l'utilisateur final (sous la forme « name@InstaPay » ; InstaPay, n.d.).
- **MauCAS (Maurice)** permet de payer en utilisant un pseudonyme plutôt qu'un numéro de compte, afin de faciliter les transferts. Ces identifiants propriétaires sont centralisés au niveau du SPI.
- **PayShap, en Afrique du Sud**, attribue aux utilisateurs finaux particuliers un ShapID basé sur un numéro de téléphone mobile enregistré auprès d'une banque. Pour les entreprises, le ShapID est basé sur les informations relatives à leur compte bancaire, par exemple [numéro de téléphone mobile]@[nom de la banque] (PayShap, 2023).

34 Informations non disponibles concernant le SYRAD (Djibouti), Meeza Digital (Égypte), EthSwitch (Éthiopie), une solution d'argent mobile au Kenya, une solution d'argent mobile à Madagascar, MarocPay (Maroc), SIMO (Mozambique), Taifa Moja (Tanzanie), une solution d'argent mobile en Tunisie et une solution d'argent mobile en Ouganda.

35 ISO 20022 : InstaPay (Égypte), PesaLink (Kenya), Gamswitch (Gambie), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), MauCAS (Maurice), Virement Instantané (Maroc), NamPay (Namibie), eKash (Rwanda) et PayShap (Afrique du Sud).
ISO 8583 : GIMACPAY (CEMAC), Natswitch (Malawi), une solution d'argent mobile au Nigeria, le système RTC (Afrique du Sud), NFS (Zambie) et ZIPIT (Zimbabwe).

36 Informations non disponibles concernant : le SYRAD (Djibouti), Meeza Digital (Égypte), EthSwitch (Éthiopie), Gamswitch (Gambie), SIMO (Mozambique), NamPay (Namibie) et une solution d'argent mobile en Tunisie.

37 GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), une solution d'argent mobile au Kenya, PesaLink (Kenya), une solution d'argent mobile à Madagascar, MarocPay (Maroc), une solution d'argent mobile au Nigeria, le PAPSS, Taifa Moja et le TIPS (Tanzanie), le système TCIB, une solution d'argent mobile en Ouganda et NFS (Zambie).

Même si les SPI ont mis au point des moyens permettant aux utilisateurs finaux d'effectuer des transactions plus facilement, il reste encore du travail à faire pour assurer un équilibre entre la protection des consommateurs et celle des commerçants au sein de leurs systèmes. À ce titre, il faudrait atteindre l'équilibre entre la possibilité pour les utilisateurs finaux d'exprimer des préoccupations légitimes et la prévention des rétrofacturations frauduleuses (se reporter à l'Annexe E pour en savoir plus sur les types de fraudes rencontrés). Les SPI doivent disposer de mécanismes de recours permettant de résoudre les problèmes sous-jacents à la transaction, sans pour autant affecter le transfert financier initial[38]. À l'heure actuelle, ces mécanismes n'en sont qu'à leurs balbutiements. La plupart des SPI n'offrent aucun recours direct aux utilisateurs finaux. En lieu et place, ils surveillent la résolution des litiges entre les participants ou proposent une médiation (entretiens avec les parties prenantes, 2023). ZIPIT au Zimbabwe fait figure d'exception, en proposant un service de ***chat*** dédié aux utilisateurs finaux pour introduire des réclamations. Traitées par Zimswitch, les réclamations sont réglées dans les 48 heures au niveau du système. Consulter l'Annexe D pour de plus amples informations sur les mécanismes de recours.

2.5.2 Environ la moitié des SPI se servent d'API pour l'intégration technique et l'accès

Les API ouvertes permettent aux fournisseurs d'accéder à un système ou de fournir des services supplémentaires aux opérateurs de SPI. Des API sont disponibles pour 15 SPI à ce jour[39]. Les participants peuvent uniquement accéder à NIP (Nigeria) par le biais de sa structure d'API ouverte, qui permet l'intégration, le traitement et le suivi des participants, ainsi que des services de superposition tels que la confirmation du bénéficiaire. S'agissant des institutions financières qui ne sont pas encore passées à la norme ISO 20022, une couche API peut assurer l'intégration avec le système. C'est d'ailleurs le cas d'eKash (Rwanda). PesaLink (Kenya) développe son commutateur pour permettre l'intégration des banques via des API. Le développement d'API destinées aux services de superposition en dehors du Nigeria dépend, dans une certaine mesure, de la position réglementaire en ce qui concerne l'ouverture des services bancaires et financiers (thème abordé au Chapitre 5).

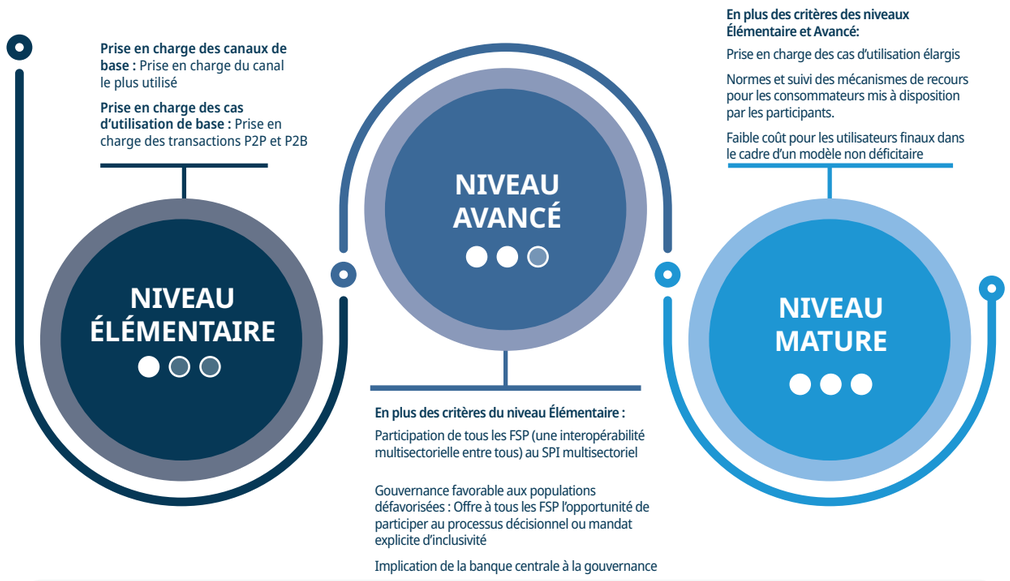
38 Si le consentement à la transaction a été obtenu frauduleusement ou sous la contrainte, la transaction peut être annulée, à condition qu'elle n'ait pas encore été traitée ou réglée. Du point de vue de l'utilisateur final, il peut également y avoir des problèmes liés à des erreurs de transaction, notamment s'il arrive que des consommateurs envoient de l'argent à un mauvais numéro ou à un mauvais code commerçant d'argent mobile par erreur et qu'ils découvrent ultérieurement que la transaction ne peut pas être annulée sans suivre une procédure en bonne et due forme et/ou sans obtenir le consentement de la partie destinataire. L'incapacité à reprendre facilement les transactions erronées entame la confiance de l'utilisateur final à l'égard des paiements numériques. Toutefois, si les transactions sont trop facilement reprises, les commerçants risquent de ne pas utiliser le SPI, par crainte de rétrofacturations frauduleuses. Ces situations apparaissent notamment lorsqu'un utilisateur final reprend une transaction après avoir quitté un établissement, alors qu'il a bien reçu les marchandises ou qu'il a effectivement bénéficié d'un service.

39 GIMACPAY et le PAPSS, ainsi qu'InstaPay (Égypte), Gamswitch (Gambie), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), PesaLink (Kenya), MauCAS (Maurice), NIP et une solution d'argent mobile au Nigeria, eKash (Rwanda), le système RTC (Afrique du Sud), le TIPS (Tanzanie), ZIPIT (Zimbabwe) et Virement Instantané (Maroc).

2.6 | La plupart des SPI n'offrent qu'un niveau élémentaire d'inclusivité

AfricaNenda utilise l'échelle suivante pour catégoriser le niveau d'inclusivité de chaque SPI en Afrique. Le niveau d'inclusivité dépend de la structure de gouvernance du SPI, de la profondeur et de l'étendue des canaux qu'il prend en charge, de ses fonctions et de ses cas d'utilisation. L'échelle relative aux niveaux d'inclusivité répartit les SPI en trois catégories : **élémentaire**, **avancé** ou **mature** (Illustration 2.11).

ILLUSTRATION 2.11 | Échelle d'inclusivité des SPI



Un SPI classé au **niveau élémentaire** d'inclusivité satisfait à deux critères clés concernant les fonctionnalités essentielles. Ces critères jouent un rôle crucial pour l'inclusion de tous les utilisateurs finaux en Afrique. Les SPI ne sont pas classés s'ils ne satisfont pas aux critères relatifs au niveau élémentaire d'inclusion, à savoir :

Prendre en charge le principal canal local : le SPI prend en charge le ou les canaux les plus utilisés par la population dans sa zone géographique. Par exemple, il prend en charge les transactions d'argent mobile sur les marchés où la monnaie électronique est actuellement le canal préféré ;

Prendre en charge, au minimum, les paiements P2P et P2B : les paiements P2P allient rapidité et sécurité, en plus d'être conçus pour s'adapter aux transactions P2P personnelles. Les paiements P2B offrent quant à eux l'échelle suffisante pour mettre en place un modèle économique efficient et rivaliser face aux paiements en espèces.

Les SPI qui correspondent **au niveau avancé** d'inclusivité remplissent les critères du niveau élémentaire et incluent trois critères supplémentaires liés à la gouvernance :

Accepter tous les FSP : les banques commerciales, les OAM, les fintechs, etc., sont tous acceptés par le système. Le SPI prend en charge une véritable typologie multisectorielle, avec des règles qui permettent une interopérabilité entre tous, de l'initiation de la transaction à son parachèvement, afin que les utilisateurs finaux puissent effectuer des transactions avec n'importe quel autre utilisateur, indépendamment de l'institution auprès de laquelle ils disposent d'un compte. Cela permet d'augmenter la taille du réseau de paiement global. Ces effets de réseau positifs peuvent accroître le volume des transactions et donc l'efficacité de l'infrastructure partagée, ce qui se traduit par une réduction des coûts ;

Adhérer à une gouvernance engagée en faveur des populations défavorisées : le SPI a prévu des dispositions permettant à tous les FSP agréés de contribuer au processus décisionnel et à la conception du système. Il peut aussi avoir un mandat explicite en matière d'inclusion ;

Inclure la banque centrale dans la gouvernance : cela permet d'élever les objectifs d'inclusion et de promouvoir l'objectif d'intégration de tous les FSP dans le système. La supervision et une réglementation efficace sont certes essentielles, mais l'instauration d'une gouvernance inclusive qui empêche que les intérêts commerciaux ne l'emportent est tout aussi importante.

Les SPI qui atteignent un **niveau mature** d'inclusivité ont rempli les critères des niveaux élémentaire et avancé, ainsi que trois conditions supplémentaires en matière de fonctionnalités et de gouvernance :

Permettre tous les cas d'utilisation : les utilisateurs finaux peuvent accéder à une gamme complète de cas d'utilisation, y compris les paiements P2P, P2B, G2P, P2G, B2B, B2P, B2G et G2B, ce qui contribue à l'avènement d'un écosystème de paiement numérique holistique permettant la pleine circulation des liquidités, à l'image de l'économie analogique. L'interconnexion des cas d'utilisation renforce l'utilité numérique pour les utilisateurs finaux et favorise les flux monétaires. En effet, les capitaux peuvent circuler plus facilement et plus efficacement entre les acteurs de l'économie ;

Prévoir des mécanismes de recours : le SPI fixe des normes pour les participants, afin de garantir l'existence de mécanismes de recours pour l'utilisateur final, conformément aux lois sur la protection des consommateurs, la confidentialité des données et la cybersécurité. Le SPI veille en effet à ce que les participants mettent des mécanismes de recours à disposition des utilisateurs finaux, ce qui permet d'atténuer les risques tels que la fraude. Dans l'idéal, le système prévoit également un niveau de recours supplémentaire pour les utilisateurs finaux si les canaux des fournisseurs s'avèrent insuffisants ;

Servir les utilisateurs finaux à moindre coût : le coût d'une transaction numérique pour l'utilisateur final est aussi faible que possible et s'inscrit dans un modèle économique qui se veut simplement non déficitaire. Les participants surveillent en permanence leur modèle tarifaire pour assurer leur conformité aux conditions de tarification applicables à l'ensemble du système, à l'image des exigences relatives aux plafonds tarifaires ou aux transactions sans frais.

L'Encadré 2.12 en page 98 donne un aperçu des cas d'utilisation, des fonctionnalités et du flux de transactions du SPII en Zambie (NFS), l'un des SPII les plus avancés.

ENCADRÉ 2.12 | NFS en Zambie (données à juin 2023)

NATIONAL FINANCIAL SWITCH | ZAMBIA

ZAMBIA ELECTRONIC CLEARING HOUSE LIMITED

Infrastructure numérique partagée pour les paiements de détail

PROPOSITION DE VALEUR

POUR LES CONSOMMATEURS : plateforme numérique de paiement de détail sécurisée et abordable destinée à remplacer les espèces.

POUR LES FOURNISSEURS : une infrastructure partagée avec des coûts réduits.

CATÉGORIE EN MATIÈRE D'INCLUSIVITÉ

AVANCÉ: prend en charge les canaux les plus utilisés et les principaux cas d'utilisation. Possibilité de prendre en charge l'ensemble des cas d'utilisation.

CAS D'UTILISATION

G2B, B2B, B2P, Transfrontière

G2P, P2B, P2G, P2P

Pris en charge ○ Non pris en charge

CANAUX

Agent, Application, GAB Borne informatique, Agence bancaire, Navigateur

CCP, POS, Code QR, USSD

Pris en charge ○ Non pris en charge

30 PARTICIPANTS

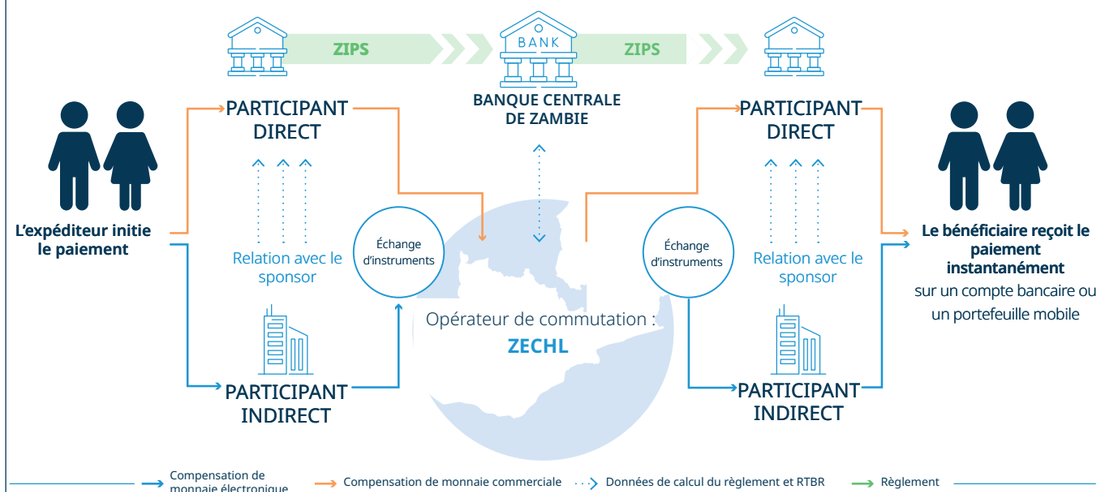
19 Banques commerciales

3 OAM

4 IMF

4 FSP non bancaires

FLUX DE TRANSACTIONS



Le TCAC entre 2020 et 2022 des volumes et valeurs était **de 88 % et 72 %,** respectivement.

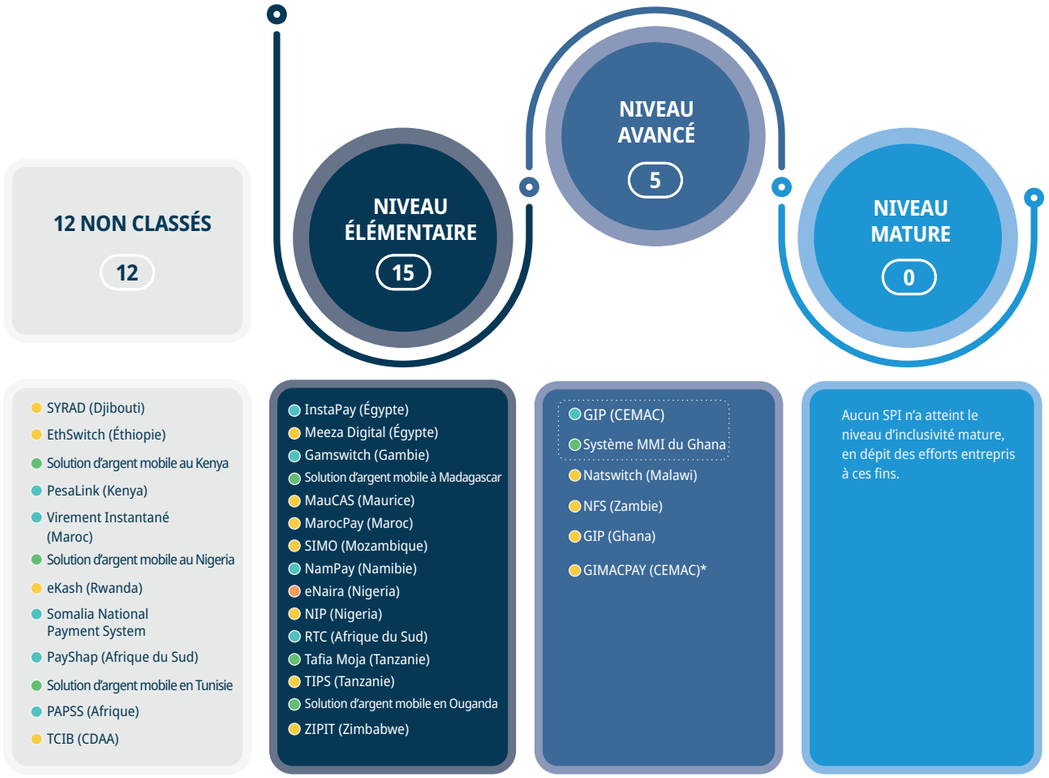
Sur la base des définitions de l'inclusivité au sens de l'échelle d'inclusivité d'AfricaNenda, la plupart des SPI en Afrique n'offrent qu'un niveau élémentaire d'inclusivité (Illustration 2.12)[40].

Douze SPI ne remplissent pas les critères du niveau élémentaire d'inclusivité. Parmi ceux-ci, sept systèmes ne prennent pas en charge les cas d'utilisation exigés *a minima* (P2P et P2B), et un autre exclut le canal numérique préféré. Les quatre autres prennent en charge les paiements P2B, mais pas le canal numérique préféré. Par exemple, bien que le système TCIB et eKash de la CDAA ne soient pas actuellement classés, tous deux prévoient d'introduire les paiements P2B. Le cas échéant, ils amélioreront leur inclusivité.

Quinze systèmes répondent aux critères du niveau élémentaire, tandis que cinq SPI relèvent du niveau avancé d'inclusivité. Ces systèmes SPII couvrent neuf pays à travers trois SPII nationaux au Ghana, au Malawi et en Zambie et un SPII régional, GIMACPAY, permettant des fonctionnalités nationales dans six pays : Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine et Tchad. À ce jour, aucun SPI d'Afrique n'est considéré comme mature. La répartition des différents niveaux d'inclusivité est susceptible de changer considérablement dans les prochaines années, compte tenu des évolutions et des intégrations en cours au sein de chaque SPI.

[40] Pour en savoir plus sur le classement des SPI en regard des différents critères selon chaque niveau d'inclusivité, consulter l'Annexe C. Le respect des critères repose sur les informations disponibles en ligne et des entretiens avec les parties prenantes. L'accès à davantage d'informations pourrait permettre à un SPI de changer de catégorie.

ILLUSTRATION 2.12 | Cartographie des SPI selon leur positionnement sur l'échelle d'inclusivité



Évaluation reposant sur les données disponibles et les informations collectées jusqu'en juin 2023. * Le système GIMACPAY (CEMAC) propose la fonctionnalité de SPI domestique dans six pays : Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine et Tchad.

Au niveau élémentaire, NIP (Nigeria) est le seul système qui offre une large gamme de cas d'utilisation. Cependant, il ne permet pas à tous les participants d'apporter une contribution égale au système. Si cela devait changer, ce SPI relèverait d'une catégorie supérieure en matière d'inclusivité.

Les cinq SPI classés dans la catégorie « avancé » sont en passe de parvenir au niveau mature d'inclusivité. Il s'agit de GIMACPAY (CEMAC), GIP et le système MMI du Ghana (Ghana), Natswitch (Malawi) et NFS (Zambie). Dans le cas du système MMI du Ghana et de GIP (Ghana), bien qu'il s'agisse de deux systèmes distincts, ils sont intégrés et fonctionnent donc conjointement sous la forme d'un système multisectoriel au niveau avancé.

L'écosystème des SPI au Ghana prend en charge une large gamme de cas d'utilisation. Cependant, il ne permet pas de contrôler efficacement les mécanismes de recours que proposent les participants. La mise à disposition de mécanismes de recours efficaces pour les consommateurs est l'élément le plus complexe à mettre en œuvre, et donc pour évoluer vers le niveau mature. Seul ZIPIT (Zimbabwe) offre une voie de recours distincte pour les utilisateurs finaux. Les systèmes peuvent aller plus loin, en incluant des normes de recours partagé dans les règles du système et en contrôlant les FSP participants afin de déterminer leur niveau de conformité aux réglementations relatives à la protection des consommateurs et/ou à la confidentialité des données. En outre, ils peuvent suivre l'exemple du Zimbabwe, en prévoyant une voie de recours supplémentaire pour les utilisateurs finaux qui ont déjà utilisé les mécanismes de recours auprès de leur institution financière respective.

Après avoir brossé un tableau détaillé du paysage des SPI en Afrique, nous aborderons au Chapitre 3 la question de l'utilisation des paiements numériques. L'étude de marché que nous avons menée pour préparer l'édition 2023 du Rapport SIIPS élargit l'angle de vue sur l'utilisation des SPI sur le continent, en intégrant un examen approfondi d'une nouvelle série de pays : au Cameroun, au Malawi, au Maroc, au Rwanda et au Sénégal. Après avoir passé en revue les habitudes des particuliers et des MPME concernant l'utilisation des paiements numériques, nous explorerons ensuite les obstacles à l'adoption des paiements numériques, pour conclure sur les implications de l'étude de marché pour la conception des SPI.

UN COMPORTEMENT CLIENT À L'ÉGARD DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES EN PLEINE MUTATION

3

Pour répondre aux besoins des clients et favoriser leur usage fréquent, les paiements numériques inclusifs doivent offrir une véritable proposition de valeur. Ce chapitre présente les principales conclusions de l'étude menée dans différents pays aux fins d'appréhender l'utilisation des paiements, ainsi que les moteurs et obstacles auxquels les particuliers et les MPME sont confrontés. Ces conclusions peuvent venir éclairer la conception des SPI.

AfricaNenda a mené l'étude de marché dans cinq pays : Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et Sénégal[41]. Les chercheurs ont sondé un échantillon de plus de cent personnes et MPME dans chaque pays, afin de se faire une idée de leurs expériences en matière de paiements numériques (l'Encadré 3.1, l'Annexe A et l'Annexe F offrent des explications détaillées sur la méthodologie utilisée). L'étude de cette année vient compléter celle du Rapport SIIPS 2022 menée dans sept pays différents à l'aide d'une méthodologie similaire[42].

Bien que l'échantillon ne soit pas représentatif d'un point de vue national, il a toutefois permis de faire ressortir des tendances, des contraintes et des vecteurs sur lesquels s'appuyer pour libérer le plein potentiel des paiements numériques. Notre étude se concentre particulièrement sur le segment des marchés émergents, les populations aux plus faibles revenus et les MPME situées en zones urbaines et périurbaines, des catégories essentielles pour éclairer la conception de SPI inclusifs. La stratégie d'échantillonnage a été définie de manière à s'assurer que près de 75 % des répondants utilisent ou ont par le passé reçu ou effectué un paiement numérique, l'idée étant de récolter suffisamment d'informations sur les contraintes liées à leur adoption ainsi qu'à leur utilisation initiale et habituelle, au-delà de leur accessibilité[43].

Le présent chapitre s'articule de la manière suivante :

1. **La première section** dresse l'inventaire des besoins les plus fréquents en matière de paiements et des opportunités de numérisation à travers un examen de l'utilisation des paiements numériques par pays et par groupe d'utilisateurs.
2. **La deuxième section** offre une analyse des moteurs et des freins relatifs à l'accès aux paiements numériques, à leur utilisation initiale et habituelle.
3. **La troisième section** présente quant à elle un résumé des principales conclusions de l'étude de marché.
4. **Enfin, la quatrième et dernière section** explicite les implications de ces résultats pour la conception de SPI en Afrique.

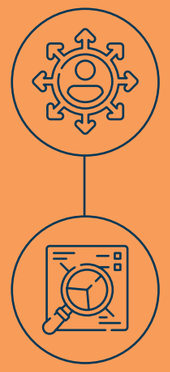
41 AfricaNenda agit à l'échelle de tout le continent africain. Le choix des pays étudiés chaque année se fonde sur les relations existantes avec AfricaNenda et vise à refléter les différents contextes économiques et régionaux à travers l'Afrique de l'est, de l'ouest, du nord, centrale et australe.

42 Le rapport publié en 2022 portait sur le Congo, l'Égypte, le Ghana, le Kenya, le Nigeria, la Tanzanie et la Zambie.

43 La part effective d'utilisateurs de paiements numériques de chaque pays est indiquée dans l'Annexe D. D'après la base de données Findex de la Banque mondiale, le pourcentage moyen de personnes ayant exécuté ou reçu un paiement numérique dans les cinq pays ayant fait l'objet de l'étude de marché s'élève à 42 % (Banque mondiale, 2021c).

ENCADRÉ 3.1 | Aperçu méthodologique de l'étude de marché

AfricaNenda a mené l'étude de marché dans cinq pays : le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal. Les chercheurs ont sondé un échantillon de plus de cent personnes et MPME dans chaque pays afin de se faire une idée de leur expérience (les conclusions de cette étude complètent les études de même nature menées dans le cadre du Rapport SIIPS 2022 au Congo, en Égypte, au Ghana, au Kenya, au Nigeria, en Tanzanie et en Zambie.)



Une approche méthodologique mixte. Les informations exposées dans le présent chapitre sont le fruit d'une étude de marché à la fois quantitative et qualitative, menée entre février et mars 2023. La composante quantitative fournit des informations sur l'adoption et l'utilisation initiale et habituelle des paiements numériques à travers le continent, ainsi que sur les principaux obstacles qui s'y opposent. La composante qualitative combine entretiens approfondis et enquêtes mystères en vue de cartographier le parcours client des utilisateurs de paiements numériques, en tenant compte des coûts, du support client, ainsi que des incidences des recours.

Profil de la population étudiée : marché émergent, constitué de clients à faibles revenus et de micro- et petites entreprises situées en zones urbaines et périurbaines. L'échantillon quantitatif portait sur 653 personnes interrogées et l'échantillon qualitatif se composait d'entretiens approfondis avec 75 personnes et de 25 enquêtes mystères. Afin d'éclairer la conception de SPII, l'échantillon de l'étude se concentre sur le segment des marchés émergents, qui constitue le noyau dur des paiements numériques. Ainsi, les chercheurs se sont uniquement intéressés à des personnes à faibles revenus ainsi qu'à des MPME en zones urbaines et périurbaines. Ces dernières incluent des entreprises offrant également des services financiers numériques. L'échantillon a mis l'accent sur les utilisateurs de paiements numériques : 79 % des personnes interrogées dans la composante quantitative et 90 % de celles sondées dans la composante qualitative avaient envoyé ou reçu au moins un paiement numérique au cours du mois précédent. La stratégie d'échantillonnage a été définie de manière à s'assurer que près de 75 %[44] des répondants utilisent ou ont par le passé reçu ou effectué un paiement numérique, l'idée étant de récolter suffisamment d'informations sur les contraintes liées à leur adoption ainsi qu'à leur utilisation initiale et habituelle, au-delà de leur accessibilité.

L'échantillon de l'étude de marché n'est pas représentatif d'un point de vue national, et toutes les conclusions qui en ont été tirées pour chaque pays respectif ne concernent que les personnes sondées, dans le but de permettre d'identifier des tendances, des contraintes et des catalyseurs propres à l'utilisation des paiements numériques. L'échantillon comprend un panel de répondants dont l'âge, le genre et la régularité des revenus varient.

Consulter les Annexes A et F pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée.

[44] La part effective d'utilisateurs de paiements numériques de chaque pays est indiquée dans l'Annexe D. D'après la base de données Findex de la Banque mondiale, le pourcentage moyen de personnes ayant exécuté ou reçu un paiement numérique dans les cinq pays ayant fait l'objet de l'étude de marché s'élève à 42 % (Banque mondiale, 2021c).

3.1 État des lieux de l'utilisation des paiements numériques

3.1.1 En moyenne, les pays inclus dans l'échantillon 2023 présentent un taux d'adoption des paiements numériques relativement bas, avec toutefois une grande proportion de « super » utilisateurs

Les chercheurs ont calculé la proportion d'utilisateurs des paiements numériques au sein de l'échantillon total, ainsi que la proportion parmi ces derniers de « super utilisateurs », c'est-à-dire de personnes ayant recours aux paiements numériques au moins une fois par semaine[45]. Ils ont catégorisé les pays en fonction de l'adoption des paiements numériques, à savoir « naissante », « émergente » ou « avancée », en se fondant sur la proportion de la population étudiée ayant eu recours à ce type de paiements au cours de l'année précédente selon Global Findex 2021 (Banque mondiale, 2021). Dans les pays où cette adoption est naissante, 0 à 30 % des adultes utilisent les paiements digitaux. Là où l'adoption est émergente, 31 à 65 % des adultes y ont recours. Enfin, dans les pays où elle est avancée, on compte plus de 66 % d'utilisateurs de paiements numériques. La plupart des pays de l'échantillon 2023 relèvent de la deuxième catégorie (Tableau 3.1).

TABLEAU 3.1 | Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon 2023

		Groupe émergent				Groupe naissant
		Cameroun	Malawi	Rwanda	Sénégal	Maroc
Part des adultes ayant effectué des paiements numériques						
Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'**année précédente** *[Global Findex, 2021]*		50 %	40 %	39 % *(données de 2017)*[46]	53 %	30 %
Super utilisateurs						
Proportion de l'échantillon du Rapport SIIPS 2023 utilisant les paiements numériques **chaque semaine** *[transactions assistées comprises]*	Particuliers	83 %	57 %	90 %	94 %	17 %
	MPME	76 %	77 %	98 %	94 %	8 %

Sources : Banque mondiale, 2021c et calculs de l'auteur

[45] Les transactions assistées se rapportent aux transactions dont la première étape se fait en espèces (c'est-à-dire que le client à l'origine du paiement remet une somme en espèces à un agent ou à un employé d'une succursale bancaire) et dont les étapes intermédiaires entre l'institution émettrice et l'institution réceptrice sont ensuite numérisées.

[46] Il n'y a pas de données actualisées pour le Rwanda, car ce pays n'a pas participé à l'enquête Findex 2021.

TABLEAU 3.2 | Utilisation des paiements numériques dans l'ensemble des pays de l'échantillon 2022

		Groupe principal		Groupe émergent			Groupe naissant	
		Ghana	Kenya	Nigeria	Tanzanie	Zambie	Congo	Égypte
Part des adultes ayant effectué des paiements numériques								
Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'**année précédente** *[Global Findex, 2021]*		66 %	78 %	34 %	50 %	46 %	22 % *(données de 2017)*	20 %
Super utilisateurs								
Proportion de l'échantillon du Rapport SIIPS 2023 utilisant les paiements numériques **chaque semaine** *[transactions assistées comprises]*	Particuliers	86 %	82 %	83 %	21 %	53 %	26 %	14 %
	MPME	90 %	82 %	75 %	45 %	64 %	28 %	24 %

Sources : Banque mondiale, 2021c et calculs de l'auteur

Plusieurs dynamiques sommairement résumées sont à l'œuvre selon la catégorisation des pays en matière d'adoption des paiements numériques (avancée, émergente ou naissante). **Les défis propres à chaque catégorie se sont avérés moins prononcés en 2023 par rapport à la situation décrite dans le Rapport SIIPS 2022, car la plupart des pays cette année relèvent de la catégorie émergente (AfricaNenda, 2022a) :**

Catégorie avancée : aucun pays en 2023 (le Kenya et le Ghana figuraient dans cette catégorie aux termes du Rapport SIIPS 2022). Une large gamme de cas d'utilisation ont été numérisés et sont souvent utilisés par une part croissante de la population. Dans les pays étudiés en 2023, un petit sous-ensemble d'utilisateurs recourt fréquemment à une gamme de cas d'utilisation (notamment au Cameroun, au Rwanda et au Sénégal) ;

Catégorie émergente : Cameroun, Malawi, Rwanda et Sénégal (Rapport SIIPS 2022 : Nigeria, Tanzanie et Zambie). Certains utilisateurs exécutent ou reçoivent des paiements numériques dans certaines circonstances. Le Cameroun, le Malawi, le Rwanda et le Sénégal comptent un petit nombre d'utilisateurs qui réalisent fréquemment divers types de paiements numériques. Toutefois, une grande proportion de consommateurs n'ont pas encore adopté les paiements numériques. Les personnes interrogées au Rwanda se heurtent à des obstacles en matière d'accès (tels que le manque de téléphones ou d'accès à internet), mais les obstacles à l'utilisation initiale de ce type de paiements sont en soi limités. Au Cameroun et au Malawi, les freins sont liés à la fois à l'accès et aux obstacles à l'utilisation initiale (problèmes d'accès aux téléphones et à internet combinés à la méfiance). Au Sénégal, les principales entraves sont le manque de confiance (qui freine l'utilisation initiale) et l'absence d'une infrastructure de réseau fiable (qui refrène l'utilisation habituelle) ;

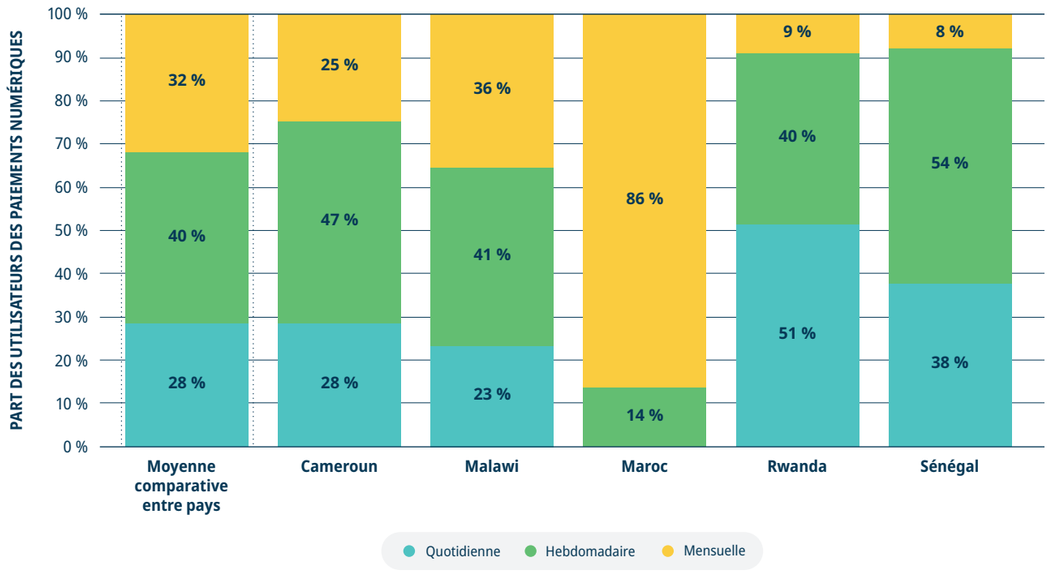
Catégorie naissante : Maroc (Rapport SIIPS 2022 : Congo et Égypte). L'écosystème des paiements numériques en est à ses prémices. Le taux d'adoption est faible et l'utilisation reste rare. Les obstacles à l'accès et à l'utilisation initiale sont généralement élevés, que ce soit en raison de problèmes d'accessibilité (tels que le manque d'agents) ou de disponibilité des instruments de paiements numériques. Au Maroc, les principales entraves étaient l'infrastructure réseau limitée, suivies de la méfiance et de la méconnaissance du mode d'utilisation de ces instruments.

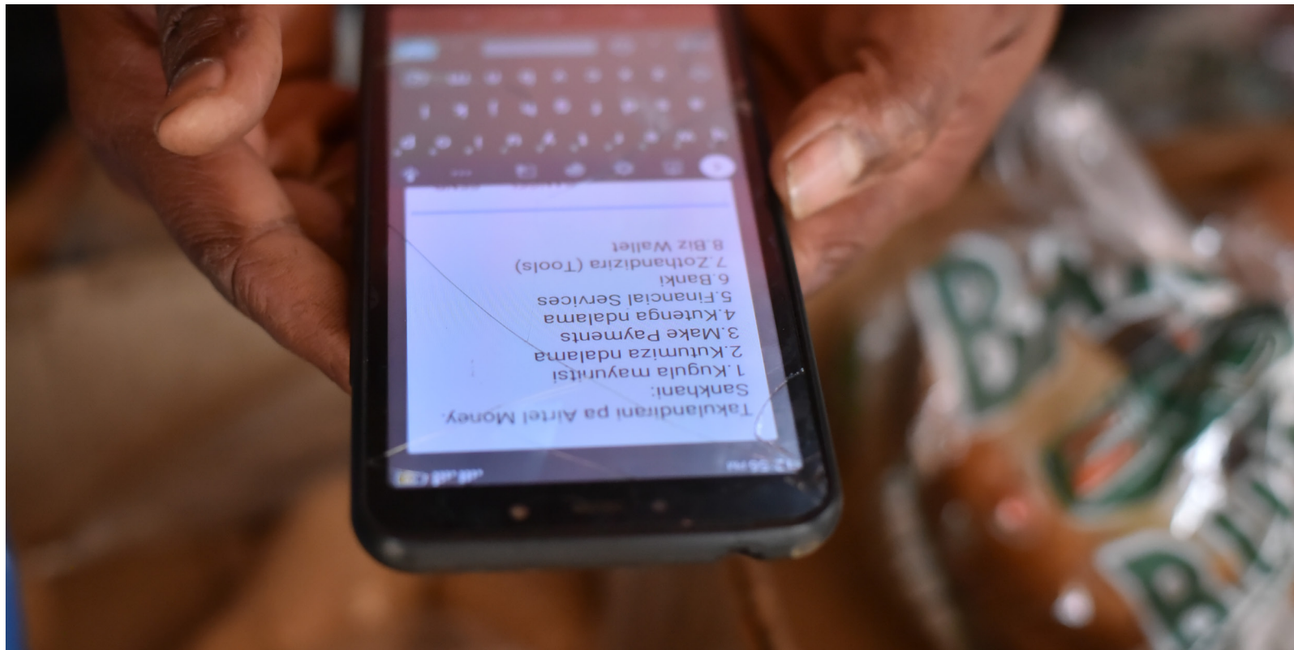
En 2022 comme en 2023, les pays relevant de la catégorie émergente en matière d'adoption des paiements numériques présentent de grandes divergences en ce qui concerne leur part de super utilisateurs. En Tanzanie, par exemple, la moitié des personnes interrogées utilisent les paiements numériques, mais seules 21 % d'entre elles sont de super utilisateurs, ce qui signifie que les personnes ayant recours à ce type de paiements ne le font pas fréquemment, et peut-être simplement pour exécuter des paiements ou recevoir des fonds de manière occasionnelle. Au contraire, au Cameroun et au Sénégal, respectivement 94 et 83 % des personnes ayant adopté les paiements numériques sont des super utilisateurs. Les pays affichant une forte proportion de super utilisateurs pour un taux d'adoption des paiements numériques total relativement faible, tels que le Rwanda et le Sénégal, présentent des opportunités d'extension de l'accès aux paiements numériques à d'autres segments du marché.

Fréquence et volume d'utilisation : ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES PAYS

En moyenne, la plupart des personnes de l'échantillon 2023 ont déclaré avoir recours aux paiements numériques au quotidien ou chaque semaine. Près de 70 % des utilisateurs de paiements numériques interrogés exécutent un paiement numérique au moins une fois par semaine. Les tendances en matière de fréquence d'utilisation varient entre les pays (Illustration 3.1). Au Rwanda, les paiements numériques font désormais partie du quotidien des utilisateurs : 51 % des personnes interrogées y ont quotidiennement recours. En revanche, la plupart des utilisateurs des paiements numériques marocains n'exécutent qu'un paiement par mois. Cela sous-entend un emploi limité des paiements numériques et une dépendance persistante aux espèces.

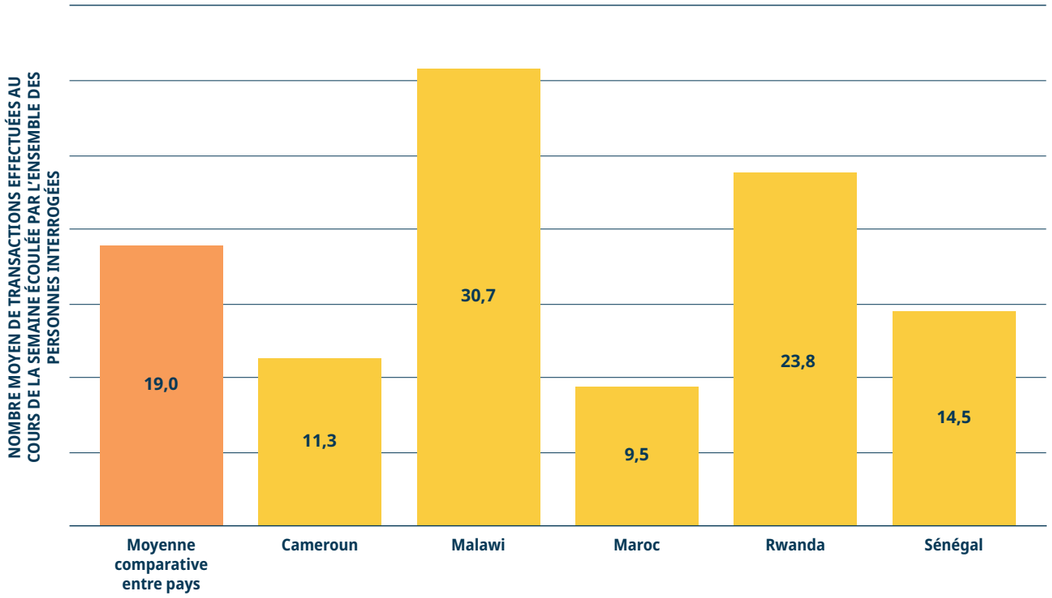
ILLUSTRATION 3.1 | Analyse comparative entre les pays : fréquence d'utilisation des paiements numériques





Si la pénétration des paiements numériques est à peu près équivalente entre les pays, le volume des transactions hebdomadaires varie quant à lui fortement. Par exemple, le volume des transactions au Malawi est trois fois plus élevé qu'au Maroc (cf. Illustration 3.2). Les éléments probants qualitatifs indiquent que les consommateurs malawites ont tendance à effectuer de nombreux petits achats pour répondre à leurs besoins immédiats, en raison de leurs revenus vraiment limités (Cenfri, 2015). Dans l'ensemble des pays étudiés, entre 30 et 40 % des transactions totales se faisaient par la voie numérique, à l'exception du Maroc, où les paiements numériques ne représentaient que 9 % du volume des transactions.

ILLUSTRATION 3.2 | Volume moyen des transactions hebdomadaires



Fréquence et volume d'utilisation : GROUPES D'UTILISATEURS

Les données indiquent des niveaux d'utilisation des paiements numériques similaires entre les jeunes adultes et leurs aînés, tout comme entre les adultes aux flux de revenus plus ou moins réguliers. Des écarts plus notables sont constatés entre les femmes et les hommes (Illustration 3.3). Par exemple, les hommes interrogés étaient 33 % plus susceptibles de réaliser des paiements numériques quotidiens que les femmes. En revanche, les femmes avaient plus tendance à utiliser les paiements numériques de manière hebdomadaire.

L'écart est plus important entre les particuliers et les MPME, l'utilisation des paiements numériques étant largement plus répandue parmi ces dernières, en particulier chez les petits commerçants : seuls 17 % des particuliers interrogés ont déclaré avoir recours aux paiements numériques au quotidien, contre 41 % parmi les MPME (Illustration 3.4). Ces chiffres concordent avec ceux du Rapport SIIPS 2022.

ILLUSTRATION 3.3 | Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les particuliers

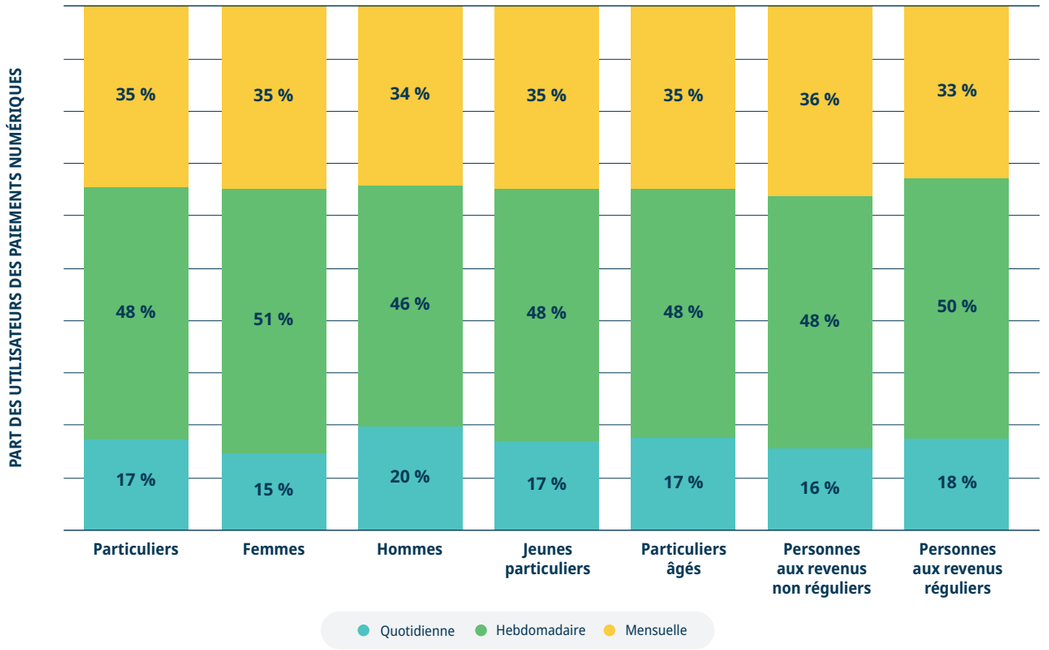
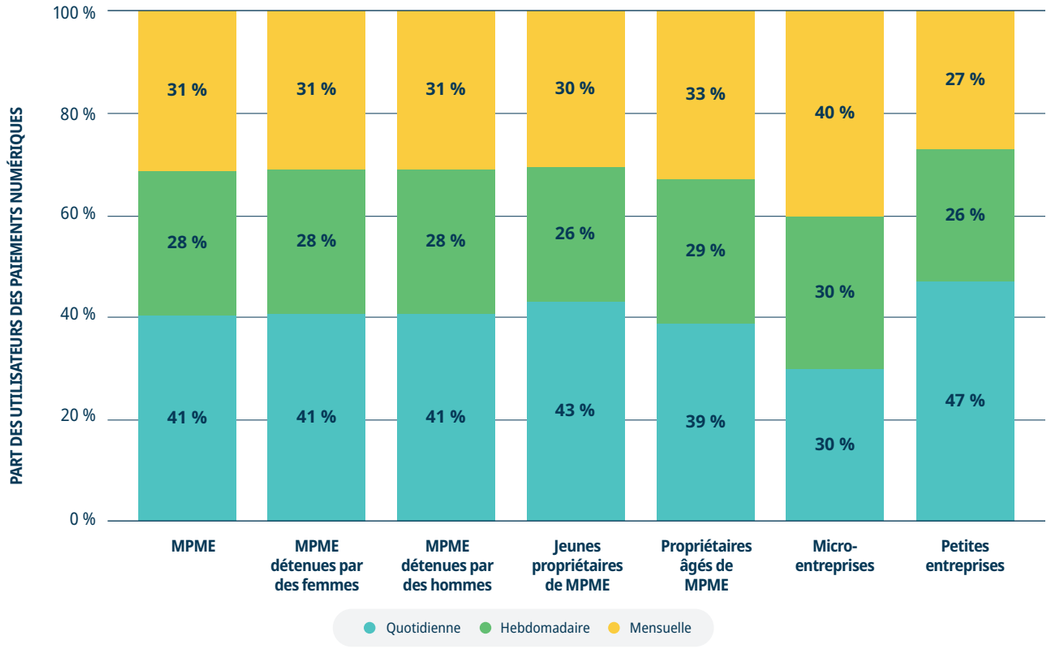
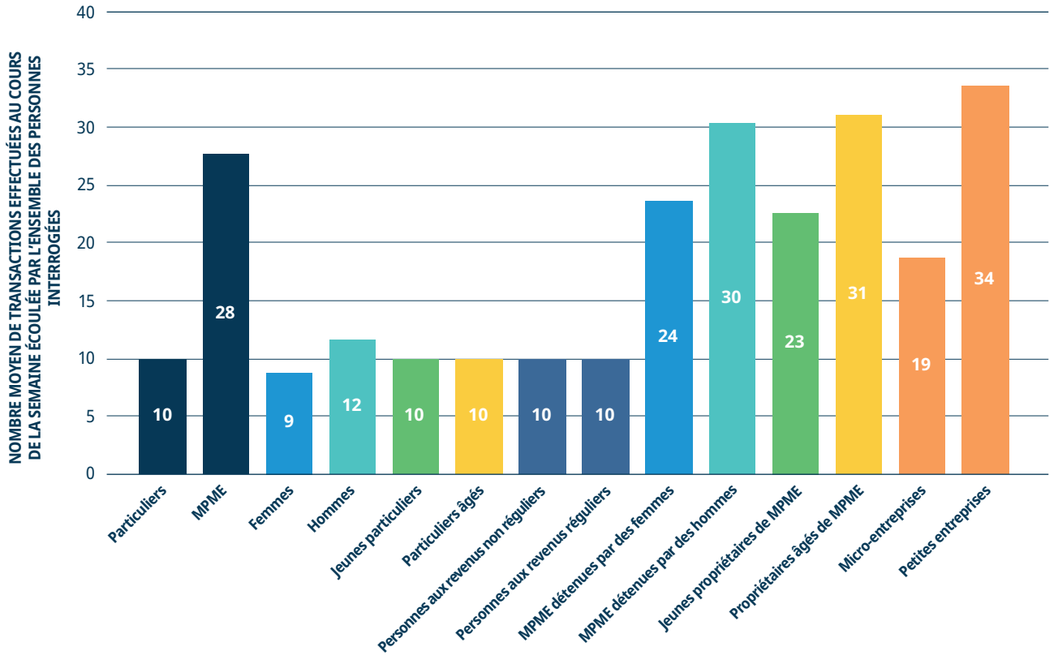


ILLUSTRATION 3.4 | Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupe d'utilisateurs parmi les particuliers



Les volumes de transactions varient considérablement entre les groupes d'utilisateurs (cf. Illustration 3.5). Les MPME exécutent plus de transactions par semaine que les particuliers. Dans le segment des MPME, il y a un écart important en termes de fréquence des paiements numériques entre les hommes et les femmes. En effet, les chefs d'entreprise de sexe masculin déclarent en moyenne 30 transactions par semaine, contre 24 pour leurs homologues féminines. Le volume des transactions varie également en fonction de l'âge, les chefs d'entreprise âgés de moins de 30 ans effectuant moins de transactions hebdomadaires (23 en moyenne) que ceux de 30 ans et plus (31 en moyenne).

ILLUSTRATION 3.5 | Nombre moyen de transactions hebdomadaires parmi les différents groupes d'utilisateurs



Les moyennes présentées à l'Illustration 3.5 éclipsent les différences sous-jacentes entre les groupes d'utilisateurs au sein des pays. Le Tableau 3.3 offre un aperçu plus nuancé des différences entre les groupes d'utilisateurs de chaque pays. Le Cameroun et le Maroc affichent les différences les plus marquées, notamment entre les âges et les sexes, tandis que le Rwanda et le Sénégal témoignent de panoramas plus homogènes. En ce qui concerne les MPME, la divergence entre les sexes est la plus prononcée au Maroc, avec un écart de 18 points de pourcentage entre les MPME détenues par des femmes et celles détenues par des hommes. En revanche, on observe un phénomène inverse au Cameroun et au Malawi, où les MPME détenues par des femmes sont plus nombreuses que celles détenues par des hommes en ce qui concerne l'utilisation des paiements numériques. Les jeunes particuliers et les MPME dirigées par des profils plus jeunes sont davantage susceptibles de recourir aux paiements numériques au Cameroun et au Maroc. L'inverse est observé au Malawi et au Rwanda. Les entretiens qualitatifs révèlent que les jeunes adultes interrogés qui utilisent activement les paiements numériques déclarent y recourir du fait de leur aisance technologique. En revanche, les personnes plus âgées ayant adopté les paiements numériques exécutent un nombre total de transactions plus élevé et ont donc davantage d'opportunités d'effectuer des paiements par la voie numérique.

TABLEAU 3.3 | Différences entre groupes d'utilisateurs en matière de paiements numériques — analyse pays par pays

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

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

< 5 pp | 5-9 pp | 10-15 pp | Plus de 15 pp

Remarque : les données relatives à l'âge ont été consolidées pour les MPME et les particuliers.

3.1.2 Les applications, les USSD et les agents de services d'argent mobile sont les canaux de paiement les plus utilisés

Les chercheurs ont analysé l'utilisation des canaux numériques en comparaison des espèces. Ils en ont conclu que les personnes interrogées dans les cinq pays étudiés ont recours à neuf canaux numériques : les applications, les GAB, les agents bancaires, les agents d'argent mobile, la CCP, les codes QR, SIM Toolkit, les USSD et les navigateurs Web.

Les applications sont le canal numérique le plus sollicité au Maroc et au Sénégal, ce qui témoigne de la pénétration relativement importante des smartphones et d'Internet dans ces deux pays (GSMA, 2022, ANRT, 2017, Pew Research Center, 2018 [cf. Tableau 3.4]). Le canal USSD prévaut au Malawi et au Rwanda, où il est plébiscité par 35 et 50 % des personnes interrogées, respectivement. Au Cameroun, les agents de services d'argent mobile sont le principal canal pour 19 % des personnes interrogées, suivis de près par les USSD pour 18 % d'entre elles. Bien que d'autres canaux soient plus répandus que les USSD dans trois des cinq pays étudiés, les USSD sont le seul canal à être parvenus à se tailler une part allant jusqu'à 30 % des transactions numériques dans tous les pays. Cela témoigne de la part de la population dans ces pays qui possède un téléphone aux fonctionnalités de base, et non un smartphone, plus adapté à l'utilisation des applications. Au Maroc, l'utilisation des canaux est particulièrement fragmentée : les trois principaux canaux combinés ne représentent que 24 % des moyens les plus utilisés par les personnes interrogées, alors qu'ils en constituent de 35 à 56 % dans les autres pays.

TABLEAU 3.4 | Canaux numériques les plus utilisés — analyse pays par pays

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

En dépit de l'utilisation fréquente et croissante des paiements numériques, les agents continuent d'occuper une place importante dans le paysage en raison de la prévalence continue des espèces. Ce constat est particulièrement notable au Sénégal, où 74 % des personnes interrogées déclarent recourir à la fois à des canaux numériques en libre-service et à des agents au moins une fois par semaine.

Au Malawi, les personnes interrogées s'adressent aux agents pour le paiement des factures des services publics, et au Maroc, aux fins de percevoir leurs retraites. Au Cameroun, les agents jouent un rôle essentiel auprès des femmes et des personnes âgées en leur permettant d'accéder aux transactions numériques, tandis qu'au Rwanda, ils assistent les personnes n'ayant pas accès aux appareils numériques.

3.1.3 Cas d'utilisation

L'étude a passé en revue les cas d'utilisation des paiements numériques parmi les particuliers et les MPME. En ce qui concerne les particuliers, les cas d'utilisation les plus communs étaient la perception de sommes d'argent, l'épargne et l'achat de minutes de crédit télécoms (recharges). Toutefois, les résultats de l'étude suggèrent des opportunités d'extension de l'utilisation des paiements numériques pour d'autres cas, tels que l'achat d'articles ménagers et le versement des salaires. Dans le cas des MPME, les paiements numériques sont communément utilisés pour créditer des minutes de communication téléphonique/internet et régler les frais de transport des employés, mais restent moins répandus pour le règlement des fournisseurs, ce qui représente donc une opportunité à explorer.

De quelles manières les particuliers utilisent-ils les paiements numériques ?

Les particuliers interrogés ont déclaré utiliser les paiements numériques pour envoyer et recevoir de l'argent, épargner et acheter des recharges téléphoniques/internet. Ces cas d'utilisation ont rencontré une adoption plus large que d'autres (Tableau 3.5).[47]

En revanche, la plupart des paiements P2B, tels que l'achat d'articles ménagers, de titres de transport ou le paiement de services, ainsi que les paiements B2P, tels que les salaires, se font toujours en espèces. Au Sénégal, par exemple, 75 % des personnes interrogées ont déclaré avoir recouru à une transaction numérique pour l'achat de recharges télécoms au cours de la semaine précédente, mais seules 40 % d'entre elles ont rapporté avoir opté pour le même mode de paiement pour l'achat d'articles ménagers.

La moindre utilisation des paiements numériques pour ce type de transactions s'explique en partie par le fait que la plupart des SPI sont en premier lieu lancés pour des cas d'utilisation P2P, avant d'être étendus aux cas d'utilisation P2B, B2P, etc., ce que le Chapitre 2 met en évidence. Les opportunités de faire passer au niveau supérieur la numérisation de ces paiements au bénéfice des commerçants et des utilisateurs finaux ne manquent pas.

[47] L'étude s'est intéressée aux cas d'utilisation suivants : l'épargne, l'envoi de sommes d'argent à des proches, la réception de sommes envoyées par des proches, la perception du salaire, le paiement de services gouvernementaux, la perception de sommes envoyées par le gouvernement, le paiement des factures de services publics, le paiement d'articles ménagers, le paiement d'un service, le paiement de gros articles ménagers, le règlement de paiements récurrents, les remboursements de prêt, l'achat de recharges télécoms, le paiement de primes d'assurance et le paiement de services médicaux.

TABLEAU 3.5 | Cas d'utilisation les plus communs parmi les particuliers et niveaux de numérisation desdits cas d'utilisation

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

Cas d'utilisation pour lequel moins de 40 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine écoulée.

Cas d'utilisation pour lequel entre 40 et 70 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine écoulée.

Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine écoulée.

** Taille de l'échantillon < 5 personnes*

Les disparités exposées dans le Tableau 3.5 laissent entrevoir d'autres domaines présentant des opportunités d'expansion des paiements numériques. Par exemple, 53 % des personnes interrogées au Maroc ont eu recours à une transaction numérique pour acheter des articles ménagers, mais seules 11 % d'entre elles pour régler des services, ce qui suggère que les paiements aux commerçants ont désormais atteint une maturité suffisante pour s'étendre par comparaison aux simples règlements de factures. De la même manière, le versement numérique des salaires n'est entré dans les mœurs qu'au Rwanda, où 70 % des personnes interrogées déclarent recevoir leur salaire par la voie numérique. Le paiement des salaires représente donc un domaine d'application supplémentaire pour étendre la numérisation des paiements dans de nombreux pays.

MPME

Le Tableau 3.6 illustre le clair potentiel de numérisation de cas d'utilisation supplémentaires B2B pour les MPME. Les paiements liés à l'achat de recharges télécoms et au règlement de moyens de transport du personnel sont fréquemment numérisés, à l'instar des paiements des clients. En revanche, les paiements B2B aux fournisseurs et aux entreprises de services collectifs du secteur privé se font toujours en grande partie en espèces. De même, les transactions des MPME liées aux remboursements de prêts et aux produits d'épargne se font toujours communément en espèces, et ce dans tous les marchés de l'échantillon.

TABLEAU 3.6 | Cas d'utilisation les plus fréquents parmi les MPME et niveaux de numérisation desdits cas d'utilisation

	Classement des cas d'utilisation en fonction de la part des MPME interrogées ayant besoin de ce type de paiement au moins une fois par semaine [% des transactions effectuées par la voie numérique]				
	Cameroun	Malawi	Maroc	Rwanda	Sénégal
1	Réception de paiements clients [50 %]	Réception de paiements clients [83 %]	Réception de paiements clients [71 %]	Réception de paiements clients [95 %]	Réception de paiements clients [77 %]
2	Paiements fournisseurs [39 %]	Paiement de recharges télécoms pour le personnel [81 %]	Remboursements de prêt [36 %]	Paiement de recharges télécoms pour le personnel [83 %]	Paiements fournisseurs [41 %]
3	Paiement de recharges télécoms pour le personnel [100 %]*	Paiements fournisseurs [52 %]	Salaires du personnel [60 %]	Remboursements de prêt [47 %]	Paiement de recharges télécoms pour le personnel [50 %]
4	Paiement du transport du personnel [100 %]*	Paiement du transport du personnel [83 %]	Les autres cas d'utilisation mentionnés ne sont pas aussi fréquents[48].	Épargne des revenus d'activité [64 %]	Paiement du transport du personnel [25 %]
5	Épargne des revenus d'activité [36 %]	Épargne des revenus d'activité [35 %]		Paiement du transport du personnel [100 %]	Paiement de factures de services publics [29 %]

Cas d'utilisation pour lequel moins de 40 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine écoulée.

Cas d'utilisation pour lequel entre 40 et 70 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine écoulée.

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

Remarque : les chercheurs ont évalué les cas d'utilisation suivants : épargne des revenus d'activité, salaires du personnel, paiement des services gouvernementaux, réception de sommes envoyées par le gouvernement, paiements des factures de services publics, envoi d'argent au personnel pour le règlement des moyens de transport, envoi d'argent au personnel pour acheter des recharges télécoms, réception de paiements des clients, règlement de paiements récurrents et remboursements de prêts.

** Taille de l'échantillon < 5 personnes*

Parmi toutes les MPME, celles du Rwanda et du Malawi présentent le plus grand taux d'utilisation initiale des paiements numériques pour des cas d'utilisation primaire : 80 % d'entre elles déclarent avoir recours aux transactions numériques pour trois types de paiements sur cinq. En revanche, moins de 50 % de leurs homologues camerounaises, marocaines et sénégalaises recourent aux transactions numériques pour plusieurs cas d'utilisation communs.

[48] Au Maroc, les MPME ont rapporté n'exécuter des transactions de manière hebdomadaire que dans trois cas d'utilisation, ce qui concorde avec le faible volume de transactions enregistré dans ce pays. Les résultats de la recherche qualitative indiquent que cela est dû au fait que, en règle générale, les MPME marocaines interrogées n'effectuent pas autant de transactions que leurs pairs des autres pays. Les paiements des fournisseurs sont notamment moins fréquents. En effet, le chiffre d'affaires mensuel des MPME marocaines est plus important que les MPME des quatre autres pays étudiés, ce qui signifie qu'elles peuvent se permettre des transactions plus espacées, d'un montant plus élevé.

3.2 D'importants obstacles freinent encore l'accès aux paiements numériques, leur utilisation initiale et habituelle

Les données révèlent de véritables opportunités d'extension de l'accès et de l'utilisation continue des paiements numériques dans les pays étudiés. Ce constat soulève les questions suivantes : comment expliquer les taux d'utilisation initiale relativement faibles dans les pays étudiés ? et quelles sont les options pour promouvoir l'utilisation habituelle et l'évolution en faveur d'une utilisation habituelle des paiements numériques ? La présente section porte sur les moteurs et les obstacles entrant en ligne de compte dans les décisions relatives à l'adoption et à l'utilisation récurrente des solutions de paiement numérique.

3.2.1 L'accès, une condition préalable à l'utilisation des paiements numériques

L'accès aux paiements numériques et leur utilisation sont deux étapes distinctes, avec des moteurs et obstacles qui leur sont propres (cf. Illustration 3.6).

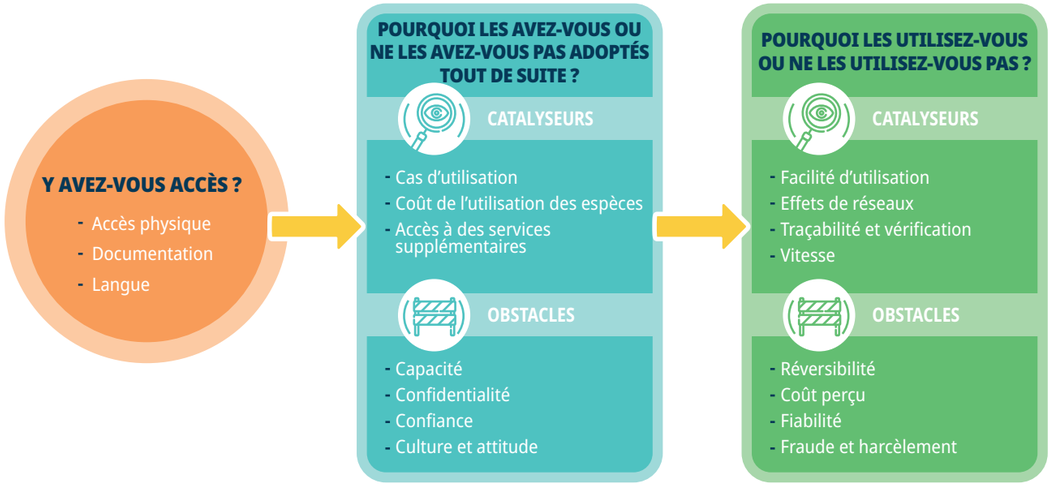
Accès : avant de pouvoir utiliser un produit de paiement numérique, les consommateurs doivent disposer d'un compte financier. Ils doivent à ces fins avoir un accès physique à un agent et à une agence bancaire (à la fois pour l'argent mobile et pour l'ouverture d'un compte auprès d'une institution financière), ainsi que tous les documents nécessaires relatifs au compte. Les barrières linguistiques peuvent entraver l'accès aux institutions, aux outils et aux informations nécessaires pour ouvrir un compte ;

Premières utilisations : après son inscription, le consommateur doit avoir une bonne raison d'utiliser une méthode de paiement numérique plutôt que des espèces. La décision de recourir à un paiement numérique reposera sur l'équilibre avantages-coûts perçu de cette utilisation, lequel dépendra des tendances comportementales, du confort associé et des préférences. La connaissance des paiements numériques, la confiance à leur égard et les capacités d'utilisation sont des facteurs déterminants de leur utilisation une fois les contraintes d'accès levées ;

Utilisations habituelles : au fur et à mesure du temps et de la familiarisation avec l'outil, les paiements numériques s'ancrent dans le quotidien des utilisateurs, qui passent progressivement de transactions occasionnelles au recours systématique et fréquent aux paiements numériques pour une diversité de cas d'utilisation. Parmi l'ensemble des facteurs influant sur la fréquence d'utilisation des paiements numériques, cinq se détachent particulièrement : la facilité d'utilisation, l'effet de réseau, la fiabilité, les recours et la rapidité[49].

[49] L'effet de réseau est un phénomène par lequel un utilisateur déterminera l'utilité des produits et services de paiement numérique en fonction du nombre d'utilisateurs qui les utilisent : plus les utilisateurs d'un produit seront nombreux, plus celui-ci aura de valeur aux yeux de chaque utilisateur (Giuliani, 2022).

ILLUSTRATION 3.6 | Obstacles et moteurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle



L'accès aux smartphones et à l'internet, des contraintes majeures pour les paiements numériques

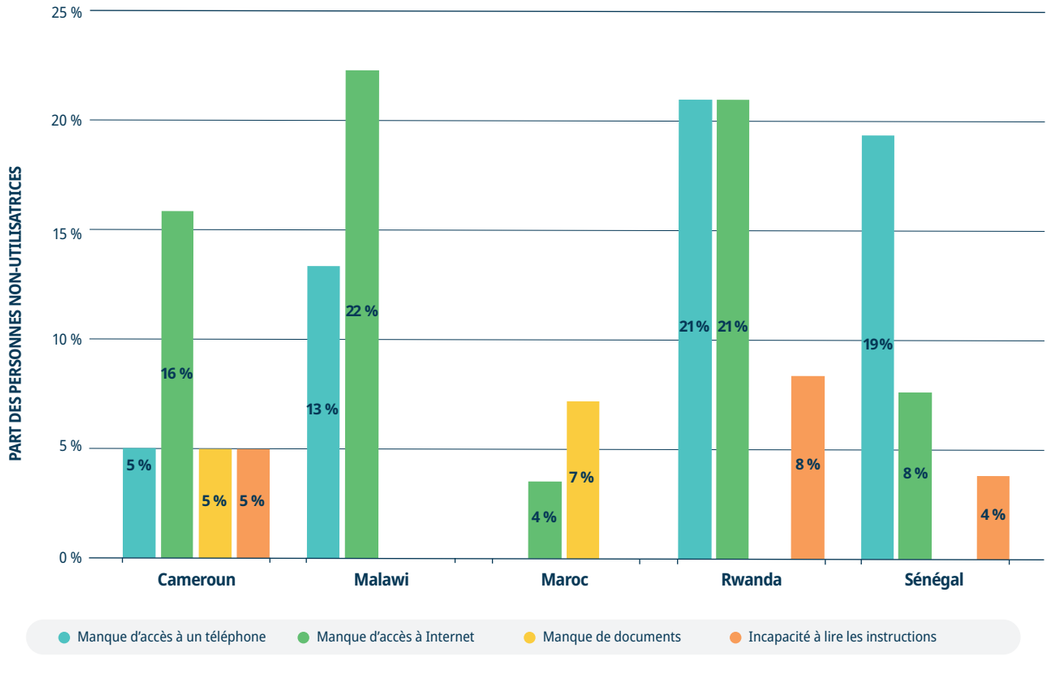
Les consommateurs se heurtent à plusieurs contraintes qui limitent leur capacité d'accès aux produits de paiements numériques. Les composantes fondamentales d'un écosystème de services financiers numériques (« SFN ») comprennent la connectivité réseau, la détention d'appareils mobiles, la possession de la documentation nécessaire et l'accès aux réseaux d'agents ou de succursales. Comme nous le verrons par la suite, AfricaNenda a établi que l'accès aux téléphones et à internet constitue le principal obstacle à surmonter dans les pays étudiés. Nos recherches ont également révélé le rôle essentiel des agents dans la promotion de l'utilisation des paiements numériques (Illustration 3.7).

Le manque d'accès aux téléphones et à l'internet a été cité comme la principale entrave dans la plupart des pays étudiés. Ce résultat vient appuyer les conclusions des recherches précédentes, selon lesquelles le taux d'adoption des smartphones (49 %) et la couverture de données mobiles/Internet (60 %) modestes en Afrique pourraient limiter l'utilisation par les utilisateurs finaux de services nécessitant un smartphone (GSMA, 2022). Les problèmes d'accès aux téléphones constituaient une entrave particulièrement prégnante au Rwanda et au Sénégal. Bien que le Sénégal affiche une pénétration des téléphones relativement élevée, le manque de smartphones limite la capacité des particuliers à utiliser des applications et des codes QR, qui sont tous deux communs dans l'écosystème sénégalais[50]. La faible pénétration d'internet constitue un obstacle majeur au Rwanda, au Malawi, ainsi qu'au Cameroun. Le manque d'accès aux documents d'identification a été invoqué comme obstacle au Cameroun et au Maroc uniquement. Les barrières liées à la langue ou à l'alphabétisation concernent une petite part des personnes interrogées au Cameroun, au Rwanda et au Sénégal.

> « JE PAIE EN ESPÈCES, CAR JE N'AI PAS LES MOYENS DE M'ACHETER UN TÉLÉPHONE POUR L'INSTANT. »
>
> – Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, non-utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Rwanda

[50] En 2018, 48 % du total des connexions passaient par le smartphone (GSMA, 2019).

ILLUSTRATION 3.7 | Part de non-utilisateurs de paiements numériques qui citent l'obstacle d'accès en question comme raison principale



Les agents constituent un moyen d'accès important aux paiements numériques pour les particuliers comme pour les MPME. Ce constat est particulièrement vrai au Cameroun, où les agents ont démontré leur efficacité pour informer sur les paiements numériques, aider les personnes à valider les étapes du processus d'inscription au(x) service(s) de paiements numériques respectifs, permettre l'exécution des transactions et répondre aux demandes (cf. les facteurs d'adoption et d'utilisation ci-après). Les consommateurs considèrent les agents comme leur lien avec les fournisseurs de service et comme leur point de contact clé lorsqu'ils ne savent pas comment effectuer une transaction numérique ou résoudre un problème de transaction. Il s'agit d'un point à souligner, car certaines des personnes interrogées ont exprimé leurs préoccupations quant à l'accessibilité des agents. Au Malawi, par exemple, 39 % d'entre elles ont rapporté que l'accès aux agents constituait un défi. En effet, des recherches menées par le FMI ont révélé que pour 100 000 adultes, on comptait 553 agents de services d'argent mobile au Malawi en 2020, un chiffre bien en dessous de celui comptabilisé au Sénégal, où, en 2021, on recensait 2 282 agents pour 100 000 personnes (Fonds Monétaire International, 2022).

La confiance, un facteur décisif pour envisager d'adopter les paiements numériques

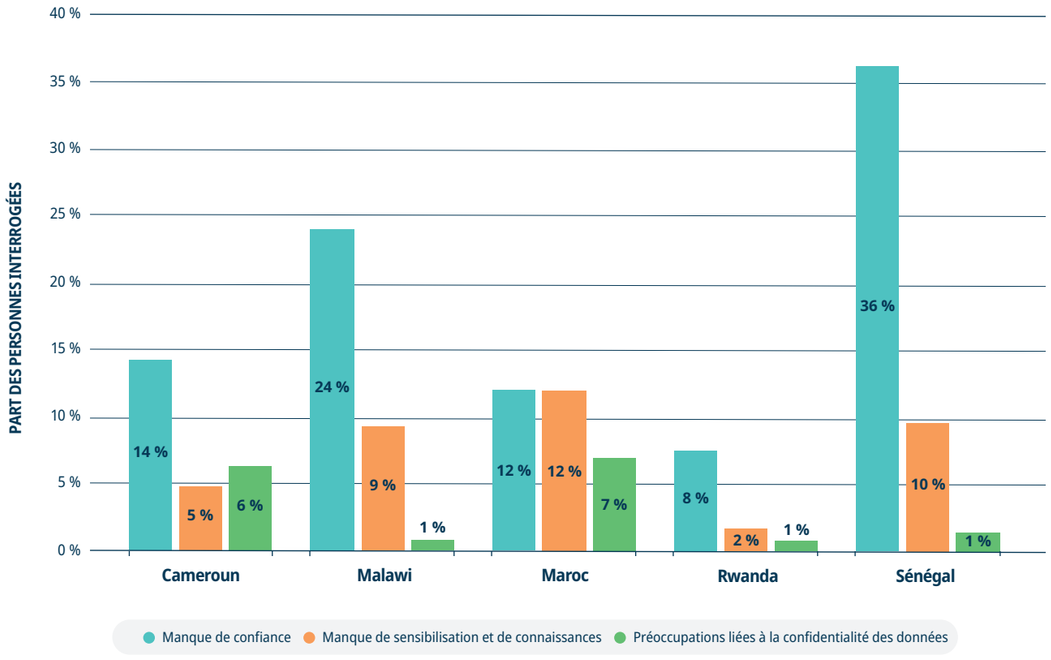
La volonté de recourir pour la première fois aux paiements numériques est influencée par une série de facteurs. Les premières motivations d'utilisation identifiées lors de notre recherche qualitative incluaient la réponse à un besoin de paiement particulier pour lequel la voie numérique est plus appropriée que les espèces, la sûreté et la sécurité.

L'utilisation est influencée par plusieurs autres facteurs aussi, parmi lesquels les compétences et l'aptitude nécessaires à l'utilisation des instruments de paiement numérique, les préoccupations liées à la confidentialité et la confiance à l'égard des processus de transactions numériques (Illustration 3.8).

> « IL NE DEVRAIT PAS ÊTRE NÉCESSAIRE DE DEVOIR MARCHER DE LONGUES DISTANCES POUR TROUVER UN AGENT. »
>
> – Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, non-utilisateur, Malawi

Le manque de confiance est un obstacle important dans l'ensemble des cinq pays. Par ailleurs, au Maroc et au Sénégal, qui utilisent le plus les applications de paiement, le manque de sensibilisation et de connaissances constitue un frein important. Au Malawi, 9 % des personnes interrogées ont invoqué des défis liés aux capacités comme un obstacle majeur, probablement en raison d'un niveau d'alphabétisme plus bas. La question de la confidentialité des données est également perçue comme rédhibitoire dans tous les pays de l'échantillon. Elle reste toutefois moins handicapante que les autres obstacles, excepté au Cameroun.

ILLUSTRATION 3.8 | Part des personnes interrogées considérant que tel ou tel obstacle à l'utilisation initiale est le plus contraignant pour elles



La méfiance résulte à la fois d'expériences négatives antérieures et du manque de confiance des personnes interrogées en leurs propres capacités à gérer des paiements numériques. Au Cameroun, la multiplication des fraudes a provoqué une méfiance à la fois des non-utilisateurs et des utilisateurs des paiements numériques. La faiblesse des taux d'alphabétisation nuit à l'exposition aux paiements numériques, essentielle à leur acceptation, ce qui fait que les non-utilisateurs se méfient des paiements numériques et évitent d'y recourir. Les femmes et les personnes appartenant aux tranches d'âge plus avancées redoutent particulièrement que leur mauvaise compréhension des paiements digitaux n'aboutisse à des erreurs ou des vols.

Les autres facteurs de méfiance sont plus spécifiques à chaque pays. Dans les pays où les liens sociaux revêtent une forte importance culturelle, comme au Maroc, les personnes interrogées font plus confiance aux interactions en personne qu'aux paiements numériques à distance. Les expériences de fraudes freinent l'utilisation des paiements numériques, en particulier dans les environnements où la confiance occupe une place capitale (cf. Encadré 3.2).

> **« AU DÉBUT, J'AVAIS PEUR DE ME TROMPER EN UTILISANT CES PAIEMENTS… C'EST POURQUOI JE LES ÉVITAIS. »**
>
> – Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, Maroc

ENCADRÉ 3.2 | Expérience utilisateur : l'impact du manque de moyens de recours des consommateurs sur la confiance au Maroc

Pour Karima, qui ne règle qu'en espèces les articles achetés pour son entreprise de prêt-à-porter féminin, la confiance est un élément vital dans la gestion de son activité : ***« La plupart de mes fournisseurs sont des femmes. […] Parfois, elles me font crédit lorsque j'achète des marchandises, et je les rembourse lorsque j'ai les moyens. On se connaît. On se fait confiance.*** » Bien qu'elle utilise les réseaux sociaux pour vendre des articles à sa clientèle, Karima n'accepte pas les paiements numériques, car elle ne leur fait pas confiance. ***« Je suis plus à l'aise avec les paiements en espèces, car il y a tellement de problèmes avec les cartes bancaires. »*** Elle avait autrefois un compte bancaire. Toutefois, elle a vécu plusieurs mauvaises expériences de retraits frauduleux sur son compte. ***« Lorsque je me suis plainte de ces retraits, ils n'ont rien fait d'autre que de me dire qu'ils allaient vérifier avec le siège. […] J'avais ouvert ce compte afin de recevoir les paiements de mes clients et d'épargner des fonds de l'entreprise, mais cela n'a pas fonctionné. »*** Cette absence de moyen de recours après ses plaintes a gravement entamé sa confiance à l'égard des services financiers numériques.

Ces obstacles mettent en évidence que les paiements numériques doivent apporter une proposition de valeur claire supérieure à celle des espèces afin de stimuler leur utilisation initiale et habituelle. Certains considèrent que les paiements numériques sont plus rapides et moins coûteux, et donc plus pratiques que les paiements en espèces. Par exemple, des particuliers interrogés ont reconnu l'avantage du numérique pour les paiements P2P longue distance et pour les paiements récurrents. Les MPME voient à quel point recevoir les paiements de leurs clients par la voie numérique est avantageux. En revanche, les services à valeur ajoutée, tels que les outils de crédit ou de planification financière, ne leur semblent pas aussi attrayants, car ces services restent peu développés, voire embryonnaires, sur leur marché. Le Rwanda faisait toutefois figure d'exception en la matière, les chefs d'entreprise interrogés dans ce pays ayant invoqué les avantages de pouvoir allouer leur épargne à plusieurs fins comme des moteurs majeurs d'utilisation initiale et habituelle.

La proposition de valeur des paiements numériques est corrélée au niveau de numérisation de l'écosystème, y compris au nombre de terminaux adaptés au numérique. Les consommateurs ont commencé à adopter les paiements numériques peuvent trouver difficile d'adopter durablement les paiements dématérialisés si leur tissu social et les commerces locaux qu'ils fréquentent réalisent principalement leurs transactions en espèces.

Les fournisseurs peuvent mettre en œuvre des actions marketing, telles que des campagnes ou des programmes de récompenses et d'incitation, afin d'encourager l'utilisation des paiements numériques au sein d'un écosystème, et déclencher ainsi un effet de réseau catalyseur et libérateur. Citons à titre d'exemple les systèmes de récompenses par points, où les consommateurs bénéficient de réductions et/ou de cadeaux lorsqu'ils ont gagné suffisamment de points en réalisant des transactions numériques. Le paiement des salaires par la voie numérique peut également stimuler l'utilisation initile en renforçant l'écosystème numérique, ce qui alimente l'effet de réseau. Enfin, les interventions des gouvernements peuvent elles aussi encourager l'utilisation initiale. Par exemple, durant la pandémie de COVID-19, le gouvernement rwandais a mis en place des exonérations de frais sur les paiements numériques, afin de favoriser l'utilisation des canaux numériques et des paiements sans contact (Rwangombwa, 2020). Ces exonérations couvraient les frais de paiements initiés par le payeur et par le bénéficiaire, respectivement « ***push*** » et « ***pull*** », les virements et les transactions aux points de vente. Cette mesure a été couronnée par une multiplication par 4,5 de l'utilisation initiale des paiements numériques au Rwanda en 4 mois, entre janvier et avril 2020.

> **« LORSQUE J'ACHÈTE DES BANANES OU D'AUTRES FRUITS, JE PAIE EN ESPÈCES, CAR LES VENDEURS N'ONT PAS DE TÉLÉPHONE. »**
>
> – Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Rwanda

> **« J'AI COMMENCÉ À Y RECOURIR FRÉQUEMMENT PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID[-19]. AUPARAVANT, J'UTILISAIS TOUJOURS DES ESPÈCES. »**
>
> – Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, Rwanda

Les agents jouent un rôle essentiel dans la présentation des paiements numériques à ceux qui ne les ont pas adoptés et la promotion de leur utilisation habituelle auprès des utilisateurs existants. Des personnes interrogées au Sénégal ont mentionné que des agents de service d'argent mobile faisaient du porte-à-porte pour promouvoir les paiements numériques. Ce faisant, ils peuvent présenter leurs avantages aux utilisateurs potentiels et guider les particuliers et les MPME dans le processus d'exécution des paiements numériques. Ils participent ainsi au développement des compétences des consommateurs, qui se sentent donc plus à l'aise vis-à-vis des transactions.

Les écosystèmes de paiement limités, les coûts élevés des transactions et les interfaces utilisateur complexes entravent l'utilisation

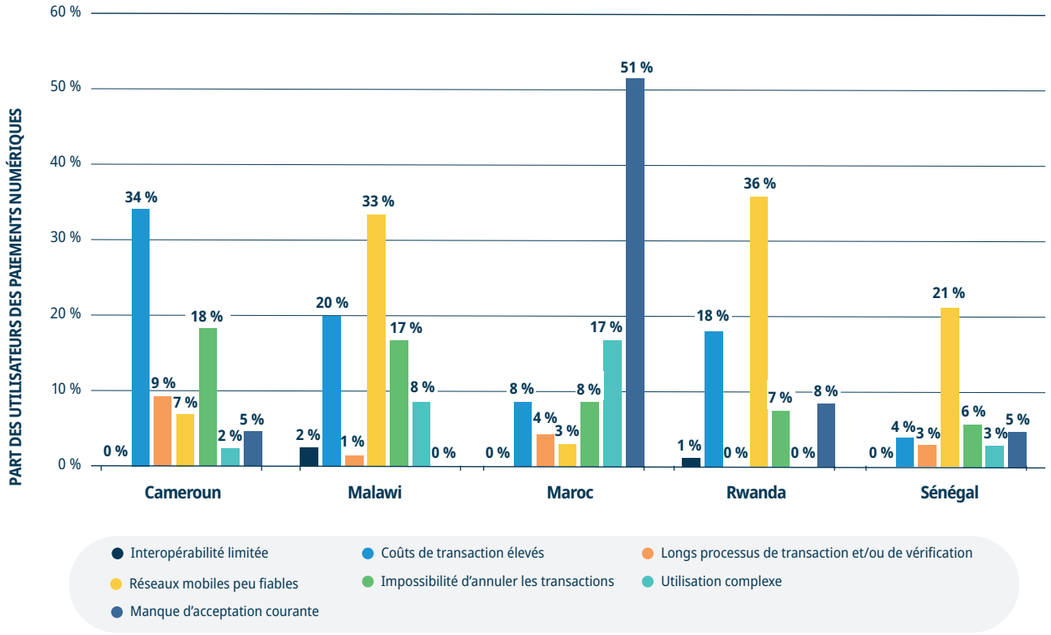
Les chercheurs ont étudié l'évolution des comportements des utilisateurs finaux, qui passent d'une utilisation occasionnelle des paiements numériques à une utilisation habituelle pour une gamme variée de transactions. Les données indiquent qu'au fur et à mesure que les utilisateurs gagnent en aisance vis-à-vis des paiements numériques, ils les utilisent de manière de plus en plus sophistiquée, passant de transactions occasionnelles, telles que la réception du salaire ou l'envoi de fonds, à des emplois plus courants, tels que l'achat d'articles ménagers. Au final, les paiements numériques deviennent une habitude et s'intègrent dans leur vie quotidienne.

Les obstacles à une utilisation habituelle varient considérablement entre les différents pays (Illustration 3.9). Au Maroc, où les espèces demeurent le moyen de paiement dominant, le manque d'acceptation généralisée des paiements numériques constitue une barrière majeure. Les problèmes liés aux infrastructures peuvent également constituer un obstacle. Par exemple, les infrastructures de télécommunications sont essentielles au traitement des transactions, et le manque de fiabilité des réseaux mobiles dégrade grandement l'expérience utilisateur, et ce, de diverses façons. Les utilisateurs des paiements numériques au Malawi, au Rwanda et au Sénégal déplorent les défaillances des réseaux mobiles. Au Malawi, l'absence d'une couverture réseau fiable provoque des retards d'initiation et de traitement des transactions. Au Cameroun et au Sénégal, les interruptions de réseau retardent la réception des messages confirmant l'exécution des transactions.

> **« LA LENTEUR DU RÉSEAU ME GÊNE VRAIMENT… FAIRE UNE TRANSACTION PEUT PRENDRE BEAUCOUP TROP DE TEMPS. »**
>
> – Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, Rwanda

Les coûts élevés des transactions et la complexité des interfaces utilisateur découragent également l'utilisation courante des paiements numériques. Les coûts de transaction représentent un obstacle majeur au Cameroun, au Rwanda et au Malawi. Par exemple, certaines MPME camerounaises interrogées demandent à leurs clients de prendre en charge les frais de transaction lorsqu'ils paient via les canaux numériques, ce qui rebute l'utilisation des particuliers. Les processus complexes à plusieurs étapes requis pour certaines transactions, telles que les paiements des factures des services publics, sont rédhibitoires pour certaines des personnes interrogées au Malawi. Dans la même veine, au Maroc, certaines applications bancaires sont d'utilisation si hermétique que les utilisateurs y renoncent.

ILLUSTRATION 3.9 | Part des personnes interrogées désignant chacun de ces obstacles comme le principal obstacle à l'utilisation habituelle des paiements numériques



Tout comme pour le fait de franchir la première fois le pas de l'utilisation des paiements numériques, la commodité et les gains de temps sont les facteurs les plus décisifs qui contribuent ensuite à une utilisation habituelle. Les personnes interrogées ont souligné à la fois les avantages que représentent les économies sur les coûts de transport pour les transferts longue distance et la commodité d'exécuter des transactions à distance. Elles utilisent également les paiements numériques pour réduire au minimum les risques inhérents aux espèces, tels que les erreurs dans le montant rendu, les faux billets ou les vols, sans compter qu'elles apprécient en outre la traçabilité et la transparence qu'apportent les paiements numériques (cf. Encadré 3.3 qui présente un résumé du parcours de paiement des consommateurs).

> **« J'UTILISE [CETTE APPLICATION] POUR NE PLUS DEVOIR M'INQUIÉTER DE RECEVOIR DES FAUX [BILLETS]. »**
>
> – Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, Sénégal

ENCADRÉ 3.3 | Expérience utilisateur : un parcours de transaction marqué tant par des catalyseurs que des obstacles en matière d'utilisation

Une application populaire au Cameroun oblige l'utilisateur à valider plusieurs étapes pour envoyer de l'argent à un contact (Illustration 3.10). Une application rwandaise exige également de suivre un processus aux multiples étapes pour payer un fournisseur par USSD (Illustration 3.11). **Les parcours de transaction ont été identifiés par le biais d'enquêtes mystères.**

ILLUSTRATION 3.10 | Exemple de parcours de transaction avec une application

ÉTAPE 1	ÉTAPE 2	ÉTAPE 3	ÉTAPE 4	ÉTAPE 5
Connectez-vous à l'application.	Sélectionnez la langue de votre choix.	Renseignez le destinataire, le montant et le motif de la transaction.	Sélectionnez « valider » pour confirmer la transaction.	Recevoir un SMS venant confirmer que le bénéficiaire a bien reçu les fonds.

OBSTACLE À L'UTILISATION	Les transactions n'aboutissent pas à cause des ralentissements du réseau.	« On me dit qu'une erreur s'est produite, qu'il s'agit probablement de problèmes de réseau. Je dois revenir en arrière et recommencer la transaction. »
CATALYSEUR À L'UTILISATION	Les utilisateurs peuvent avoir de la visibilité sur leurs transactions.	« L'avantage de l'application, c'est que même après avoir effectué la transaction, je peux encore consulter les éléments y relatifs, c'est-à-dire la référence, le numéro de téléphone, le montant, etc. »

ILLUSTRATION 3.11 | Exemple de parcours de transaction via les USSD

ÉTAPE 1	ÉTAPE 2	ÉTAPE 3	ÉTAPE 4	ÉTAPE 5
Composer le *182*2*1 [numéro de téléphone du bénéficiaire]* [montant du crédit de recharge], puis #.	Confirmer le nom du bénéficiaire.	Saisir le mot de passe.	Recevoir un SMS venant confirmer que le bénéficiaire a bien reçu les fonds.	Recevoir un SMS venant confirmer que les fonds ont bien été déduits de votre compte.

OBSTACLES À L'UTILISATION	La saisie en une seule étape des chiffres du numéro de téléphone du bénéficiaire, du montant et du code d'accès est fastidieuse et présente un risque d'erreur.	« Certaines personnes ne savent pas comment regrouper ces étapes. Elles doivent composer un chiffre à la fois ; cela leur prend beaucoup de temps. » « Un client peut commettre une erreur en envoyant un paiement au mauvais numéro. Je fais toujours attention et confirme d'abord le nom avant qu'ils n'envoient [le paiement] pour éviter de perdre du temps en appelant le fournisseur de services pour l'annuler. »
CATALYSEURS À L'UTILISATION	- Les coûts de transaction sont perçus comme justes et transparents. - Message de confirmation de la transaction.	« Lorsque je reçois le message indiquant qu'ils ont reçu de l'argent de ma part et celui indiquant qu'une certaine somme a été déduite de mon compte. »

3.2.2 Les vecteurs et les obstacles en matière d'utilisation des paiements numériques varient selon les différents groupes

Les différents groupes d'utilisateurs font face à divers obstacles propres à chaque contexte en fonction de leur âge, sexe et niveau de revenus.

Les femmes sont confrontées à des obstacles spécifiques à leur condition féminine, qui diffèrent selon les pays. Lors des entretiens, les femmes ont souligné que leur indépendance financière limitée, leurs connaissances financières insuffisantes, leur méfiance ainsi que les préoccupations liées aux fraudes et à la confidentialité des données constituaient des freins à une utilisation régulière des paiements numériques. Des facteurs socioéconomiques, religieux et culturels viennent souvent encore alourdir ces contraintes. Bien que ces entraves aux multiples facettes puissent ne pas sembler caractéristiques d'une disparité hommes-femmes évidente dans les données disponibles sur l'utilisation des paiements numériques, ils laissent entendre que les femmes doivent faire face à plus d'obstacles que les hommes dans ce domaine.

Au Maroc, par exemple, le manque de sources indépendantes de revenus limite l'utilisation des paiements numériques par les femmes, car les hommes sont plus susceptibles d'être en charge des dépenses du foyer. Au Malawi et au Rwanda, l'analphabétisme constitue un défi majeur à l'accès des femmes aux services de paiements numériques et à leur utilisation. L'analphabétisme peut même aggraver des problématiques liées à une faible estime de soi et à l'exposition limitée aux paiements numériques, selon ce que rapportent les personnes interrogées au Cameroun, au Malawi et au Sénégal. Par conséquent, les femmes interrogées dans ces pays sont plus susceptibles que les hommes de s'en remettre à des agents pour exécuter des transactions pour elles. Les Camerounaises et les Sénégalaises interrogées ont également rapporté que les femmes sont plus exposées aux risques de fraude et aux menaces pesant sur la confidentialité des données, ce qui limite leur propension à avoir recours aux transactions numériques (Encadré 3.4).

Les avantages des paiements numériques ne sont pas aussi évidents pour les micro-entreprises et les particuliers aux revenus irréguliers que pour les entreprises de plus grande taille et les personnes aux revenus réguliers. Sur les marchés étudiés, les personnes interrogées aux revenus instables ne se considèrent souvent pas comme de potentielles utilisatrices des paiements numériques, qui leur semblent l'apanage des employés salariés. De la même manière, les chefs de micro-entreprise interrogés peuvent estimer que leurs affaires sont trop petites pour tirer parti des paiements numériques.

ENCADRÉ 3.4 | Expérience utilisateur : les risques et les défis auxquels les femmes font face dans l'utilisation des paiements numériques

Mary est une cheffe d'entreprise malawite de la tranche d'âge des 30 à 40 ans. Sa première source de revenus est la vente d'accessoires pour téléphones et de produits agricoles. Les fraudes l'inquiètent énormément, en particulier depuis que l'une de ses amies a été victime d'une escroquerie. ***« 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. »*** D'après elle, les femmes sont particulièrement exposées aux fraudes en raison de l'analphabétisme et de leur maîtrise limitée de la technologie. ***« Les femmes sont toujours vulnérables face aux voleurs et aux escrocs. Ces gens-là peuvent nous voler facilement… La plupart des femmes ne sont pas allées à l'école, elles ne peuvent donc pas facilement utiliser les plateformes numériques pour exécuter des transactions. »***

« MON ENTREPRISE EST TROP PETITE POUR AVOIR RECOURS À CES TYPES DE MÉTHODE[S] [NUMÉRIQUES]. »

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

Les incidences de l'âge sur les paiements numériques varient d'un pays étudié à l'autre. Les plus jeunes sont plus enclins à adopter les paiements numériques, attirés par l'innovation et désireux de prendre part aux transactions mobiles et au commerce en ligne. Au Maroc, un fournisseur de services bancaires a promu l'adoption des paiements numériques auprès des jeunes en offrant des comptes bancaires gratuits aux moins de 30 ans. Toutefois, le manque de revenus réguliers et d'occasions d'effectuer des paiements, telles que le besoin de régler des dépenses du ménage, peut limiter l'utilisation des paiements numériques par les plus jeunes.

D'autre part, alors que les particuliers plus âgés effectuent plus de transactions, disposent de revenus plus élevés et ont plus de dépenses à couvrir, beaucoup d'entre eux maîtrisent mal le numérique. Au Malawi et au Rwanda, les personnes interrogées des tranches d'âges plus âgées ont déclaré qu'il leur arrivait d'oublier leurs codes d'accès et qu'elles avaient du mal à naviguer à travers les différentes étapes nécessaires pour exécuter un paiement par USSD.

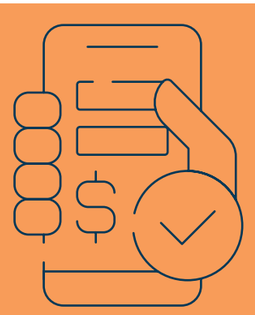
Les commerçants adoptent les paiements numériques par commodité et pour réduire leur exposition aux risques liés aux paiements

La demande des clients, les actions de vulgarisation menées par les agents et la prévention des fraudes s'inscrivent parmi les principaux catalyseurs d'adoption pour les entreprises. Les MPME peuvent s'intéresser dans un premier temps aux paiements numériques à l'instigation de leurs clients, puis les adopter dans l'espoir de faciliter les paiements et, en fin de compte, d'accroître les ventes. Les activités de vulgarisation des agents pour convertir les entreprises et les sensibiliser aux avantages de l'utilisation des paiements digitaux jouent également un rôle essentiel en faveur de leur acceptation. Enfin, les chefs d'entreprise peuvent également être amenés à passer aux paiements numériques afin de renforcer leur sécurité et de réduire leur exposition au risque posé par les faux billets.

Des facteurs propres à chaque pays sous-tendent l'utilisation des paiements numériques par les commerçants. Au Maroc et au Rwanda, des bonus et des récompenses encouragent les entreprises à avoir recours aux paiements numériques pour des cas d'utilisation tels que le paiement de recharges de crédit télécoms. Au Sénégal, les entreprises sont séduites par la possibilité de recevoir des paiements pour des biens et des services avant leur livraison ou prestation. De leur côté, les MPME du Malawi et du Maroc affirment que la traçabilité qu'offrent les historiques des transactions constitue un moteur clé d'adoption.

Les obstacles qui freinent l'utilisation des paiements numériques par les entreprises sont les mêmes que pour les particuliers, de l'effet de réseau au manque d'agents disponibles, en passant par les fraudes et les réseaux mobiles peu fiables.

ENCADRÉ 3.5 | Expérience utilisateur : principaux catalyseurs du passage aux paiements numériques pour les commerçants

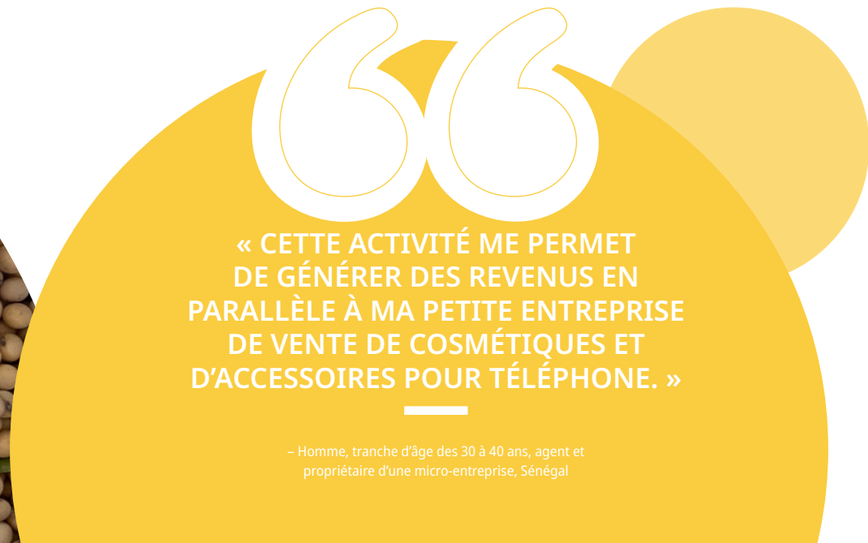


Uzamukunda, une couturière rwandaise de la tranche d'âge des 45 à 55 ans, est une utilisatrice régulière d'une solution d'argent mobile. « ***[L'argent mobile] est le moyen de paiement le plus simple d'utilisation, et c'est rapide. Les frais de transaction sont faibles, et son fonctionnement m'aide dans ma gestion. En gardant son argent sur un compte d'argent mobile, il est difficile de le dépenser sans motif raisonnable.*** » Par ailleurs, l'utilisation de l'argent mobile lui a permis de faire fructifier son épargne grâce aux intérêts et de renforcer la résilience de son entreprise. « ***Avec les économies que je réalise sur la facture du fournisseur, je perçois des intérêts après deux semaines, en fonction du montant. Et le fournisseur peut me faire crédit. En cas d'imprévu, il peut m'accorder un prêt à rembourser sous un certain délai***. »

Les agents considèrent que les paiements numériques constituent une source de revenus, mais ils ne sont toutefois pas sans risques

Les MPME peuvent générer des revenus additionnels en devenant des agents. Les MPME exerçant également des activités d'agents ont rapporté avoir été recrutées par des opérateurs de réseau mobile (« ORM ») ou que c'est leur entourage qui leur a parlé du métier d'agent. Les propriétaires d'entreprise deviennent principalement agents dans l'optique de profiter d'une source supplémentaire de revenus, qui leur permet de diversifier leurs activités et d'augmenter leur chiffre d'affaires total. Qui plus est, les entreprises bénéficient ainsi d'avantages en termes de liquidités, en disposant à la fois d'entrées et de sorties en espèces et par voie numérique.

L'activité d'agent nécessite d'importantes sommes en liquide assortie de défis et de risques. Les défis liés au flux de trésorerie et les pressions de la concurrence peuvent limiter les bénéfices. Les agents sont exposés aux mêmes risques liés aux espèces que les autres MPME, notamment les faux billets, le vol et les braquages. En outre, les clients attendent souvent des agents qu'ils règlent leurs problèmes de transactions. En vue d'atténuer ces risques, les agents tiennent un registre précis des transactions afin de pouvoir procéder à des vérifications. Les méthodes utilisées à ces fins incluent la tenue de journaux, dans lesquels ils consignent manuellement les transactions effectuées, ou alors prennent des captures d'écran des transactions. Au Sénégal, les agents ferment leurs bureaux de bonne heure, afin de minimiser le risque d'être la cible d'actes de délinquance. Ainsi, bien qu'incorporer des services d'agent à leurs activités offre des avantages, les propriétaires d'entreprise qui le font doivent gérer et atténuer les risques efficacement, comme le montre plus en détail l'Encadré 3.6.



« IL FAUT AVOIR DES FONDS POUR SE LANCER DANS LES ACTIVITÉS LIÉES À L'ARGENT MOBILE. […] SI VOUS N'AVEZ PAS DE CAPITAL, C'EST UNE PERTE DE TEMPS. […] CE QUI NOUS ÉCRASE LE PLUS, C'EST LE MANQUE DE CAPITAUX. »

– Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, agent et propriétaire d'une micro-entreprise, Limbe, Cameroun

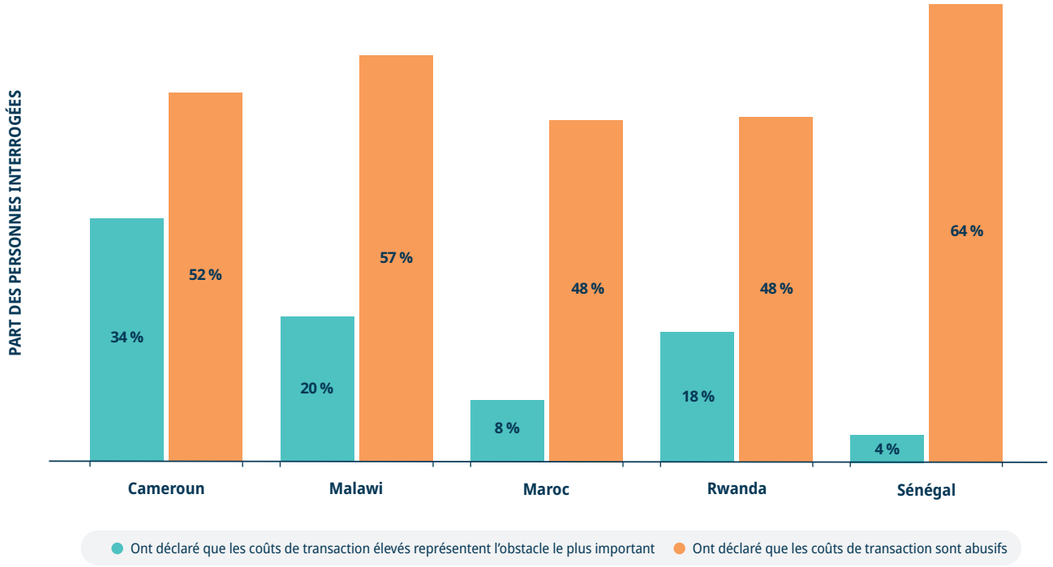
ENCADRÉ 3.6 | Expérience utilisateur : les défis auxquels sont confrontés les agents au Malawi

Samuel, qui appartient à la tranche d'âge des 30 à 40 ans, tient une épicerie et propose des services d'argent mobile et a également la casquette d'agent bancaire. Agent de petite taille, il propose le paiement de services à ses clients (comme le paiement de factures). Toutefois, en cas d'interruption des services ou de problème technique chez les fournisseurs, les clients s'adressent à lui plutôt qu'à ces derniers. « ***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 agents sont par ailleurs exposés à d'autres risques, tels que la fraude et le vol. Ils se méfient particulièrement des transactions dont le montant est élevé. « ***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. […] Je m'assure toujours de fermer boutique tôt, afin d'éviter les vols.*** »

3.2.3 Les coûts de transaction perçus comme élevés n'empêchent pas les utilisateurs d'effectuer des transactions

Bien que les coûts de transaction soient considérés comme élevés dans l'ensemble des pays, ils ne constituent pas toujours un obstacle à l'utilisation des paiements numériques. Les paiements en espèces semblent gratuits en apparence, car les utilisateurs ne prennent que rarement en compte leurs coûts implicites. Par conséquent, les utilisateurs sont sensibles aux frais d'utilisation des paiements numériques. Les risques liés aux espèces (tels que le vol et la fausse monnaie) sont plus difficilement quantifiables et donc ignorés. La transparence et la simplicité des structures tarifaires influent sur la perception qu'ont les consommateurs du coût relatif des transactions numériques ou des coûts implicites de l'utilisation des paiements numériques (tels que les frais de retrait). L'Illustration 3.12 montre la part des personnes interrogées qui considèrent les coûts de transaction comme abusifs, ainsi que la part des utilisateurs de paiements numériques pour lesquels ils représentent le principal obstacle à l'utilisation. L'écart entre ces deux catégories, soit environ 37 points de pourcentage en moyenne, indique que bien que les personnes interrogées estiment que les coûts de transaction sont injustifiés, ils ne sont pour autant pas rédhibitoires au point de ne pas recourir aux paiements numériques.

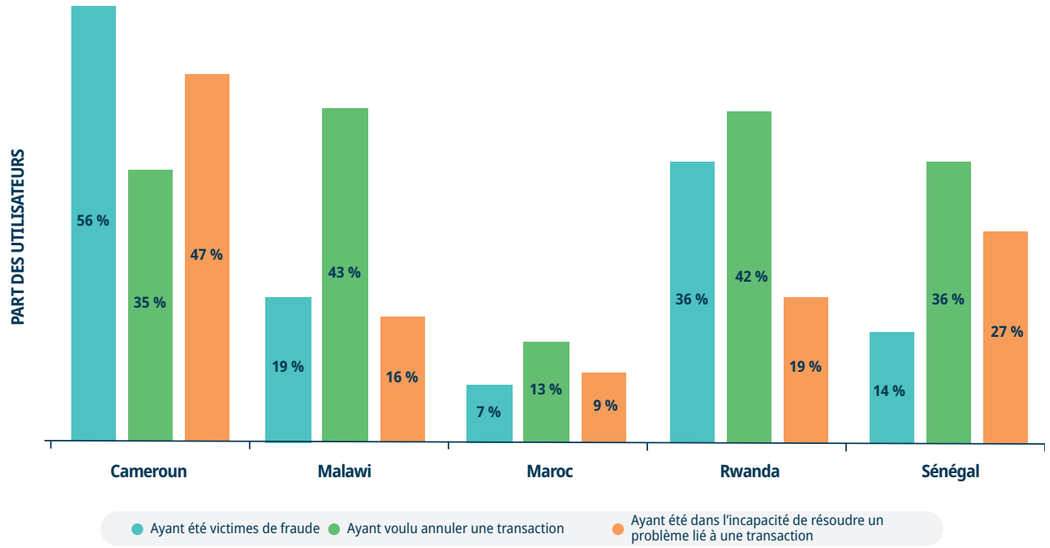
ILLUSTRATION 3.12 | Les coûts de transaction constituent un obstacle pour les utilisateurs



3.2.4 Les fraudes et l'absence de mécanismes de recours, des obstacles majeurs

Les fraudes concernent principalement des messages et des appels suspects pour tenter d'obtenir les renseignements personnels d'une personne pour accéder à son compte. C'est au Cameroun et au Rwanda que les fraudes semblent être les plus répandues, et au Maroc qu'elles le sont le moins (Illustration 3.13). Les techniques de fraude auxquelles les utilisateurs camerounais et rwandais sont le plus fréquemment confrontés comprennent des appels pour tenter de dérober le code PIN des personnes ou pour les informer que de l'argent a été envoyé par erreur sur leur compte. Des consommateurs ont rapporté que leur compte d'argent mobile avait été débité à la suite de tels appels. Au Maroc, les personnes interrogées rapportent des vols physiques aux GAB et des vols de porte-monnaie, qui touchent les utilisateurs de cartes. Les personnes interrogées au Maroc et au Sénégal, les deux pays affichant les plus hauts niveaux d'adoption des applications de paiement, rapportent le plus bas niveau de fraudes.

ILLUSTRATION 3.13 | Part des utilisateurs ayant été confrontés à des obstacles spécifiques



La disponibilité de mécanismes de recours conditionne l'impact des fraudes sur l'utilisation des paiements. Bien que les fraudes soient plus fréquentes dans certains pays, les conséquences des fraudes subies sont plus lourdes dans les pays où les mécanismes de recours sont défaillants. Par exemple, respectivement 47 et 27 % des personnes interrogées au Cameroun et au Sénégal ont dénoncé l'absence de solution apportée à leurs problèmes de transaction. En conséquence de ce niveau de fraude élevé, des utilisateurs de paiements numériques camerounais ont déclaré avoir totalement délaissé les paiements numériques ou retirer les fonds immédiatement après l'exécution des transactions numériques (Encadré 3.7). En revanche, moins de 20 % des Rwandais interrogés ont signalé avoir été dans l'incapacité de résoudre des problèmes de transaction. Ils sont donc bien moins nombreux à déclarer que les fraudes ont eu une incidence sur leur utilisation.

ENCADRÉ 3.7 | Expérience utilisateur : abandon de l'utilisation des paiements numériques à cause de fraudes subies

Charlotte, une Camerounaise propriétaire d'une MPME de la tranche d'âge des 30 à 44 ans, a arrêté d'utiliser les paiements numériques après avoir été victime de fraudes. « ***J'avais un compte d'argent mobile, mais j'ai arrêté de l'utiliser. Lorsque j'avais de l'argent dans mon portefeuille d'argent mobile, des escrocs m'appelaient pour me demander de confirmer mon code. Si vous confirmez [le] code, ils vident tout votre compte. Je préfère donc avoir mon argent en espèces, comme cela personne ne peut me le voler.*** » Elle a notamment été la cible d'une fraude dont le mode opératoire incluait des tentatives de contact à travers différents canaux : « ***Une autre fois, j'ai d'abord reçu un message pour m'informer que de l'argent avait été déposé sur mon compte d'argent mobile, puis j'ai reçu un appel de quelqu'un qui me disait m'avoir envoyé de l'argent par erreur. Lorsque j'ai vérifié mon compte, je me suis aperçue qu'il avait retiré tout mon argent, mon compte était vide.*** »

Les fraudes, les transactions incomplètes et les erreurs poussent les consommateurs à chercher des mécanismes de recours. Au Cameroun, la fraude est la principale raison pour laquelle les personnes interrogées ont eu besoin de recours. Au Malawi et au Rwanda, les personnes interrogées ont demandé recours principalement à cause d'erreurs ou de pertes dues à des interruptions de transactions en cours ou à des retards de confirmation des transactions imputables à des problèmes de réseau mobile. Ces conclusions corroborent les doléances des personnes interrogées dans ces pays à l'égard des réseaux mobiles défaillants, qui constituent pour elles le principal obstacle à l'utilisation des paiements numériques. Au Sénégal, les personnes interrogées ont le plus souvent cherché à annuler des transactions à cause d'erreurs de transaction.

La qualité des recours varie considérablement selon les pays. Au Maroc et au Sénégal, les services clients sont accessibles par le biais des applications des FSP ou dans les succursales, et les personnes interrogées ont indiqué que les problèmes rencontrés avaient été rapidement réglés. Au Malawi et au Rwanda, les agents constituent le point d'accès principal pour les clients cherchant une solution à leurs problèmes, et la résolution de ceux-ci est plus chronophage. L'accès aux services clients est le plus problématique au Cameroun, où les personnes interrogées indiquent que les agents sont incapables de les aider ou refusent de le faire. Les utilisateurs doivent donc se rendre en personne au bureau de l'ORM pour résoudre leurs problèmes.

ENCADRÉ 3.8 | Expérience utilisateur : les bénéfices inhérents à l'accès aux services clients et à des mécanismes de recours au Sénégal

Kine est une utilisatrice de paiements numériques de la tranche d'âge des 30 à 44 ans, dont le fournisseur a mis en place des mécanismes de recours efficaces et rapides qui permettent aux utilisateurs de corriger les erreurs de transaction : « ***Je suis très satisfaite du service client, qui m'apporte des solutions lorsque je rencontre un problème. Par exemple, je me suis récemment trompée alors que je faisais un virement. Je les ai appelés et ils ont rapidement répondu et m'ont renvoyé les fonds instantanément.*** » La messagerie intégrée à l'application aide Kine à rectifier les coquilles ou les informations relatives aux bénéficiaires. « ***Il peut m'arriver de faire une erreur lorsque j'utilise les paiements numériques, mais [l'application] m'envoie une notification si le bénéficiaire n'a pas retiré l'argent.*** »

3.3 | Résumé des résultats de l'étude de marché

En dépit de différences entre les pays de l'échantillon, certaines conclusions communes peuvent être tirées des données relatives aux utilisateurs de paiements numériques. **Elles sont détaillées ci-après :**

Les pays sont confrontés aux mêmes vecteurs et points faibles en matière d'utilisation habituelle. Bien qu'il y ait certaines divergences selon les pays, de manière générale, la méfiance constitue le principal obstacle à l'utilisation des paiements numériques, suivie par le manque de fiabilité des réseaux mobiles et les coûts de transaction perçus comme élevés (Tableau 3.7).

Les femmes sont confrontées à davantage d'obstacles que les hommes, bien qu'à un niveau de gravité variant selon les pays. L'indépendance financière limitée des femmes, les connaissances financières insuffisantes, le manque de confiance en leurs capacités à utiliser les paiements numériques et les préoccupations liées aux fraudes et à la confidentialité des données sont les principaux freins exacerbant les disparités hommes-femmes en matière d'utilisation des paiements numériques. Dans la plupart des pays, les femmes effectuaient moins de transactions que les hommes, avec des conséquences sur l'adoption des paiements numériques toutefois limitées. Les personnes interrogées ont souligné que les agents jouaient un rôle essentiel auprès des femmes en leur facilitant l'utilisation des paiements numériques.

TABLEAU 3.7 | Résumé des résultats de la recherche sur les clients

		Émergent				Naissant
		Cameroun	Malawi	Rwanda	Sénégal	Maroc
Paysage	**Caractéristiques uniques du paysage**	Les préférences en matière de fournisseur varient selon les régions	Volumes de transactions élevés	Les politiques gouvernementales promeuvent l'utilisation des paiements numériques	Un acteur domine l'espace des applications de paiements	Écosystème de SFN reposant sur des applications
	SPI	Pas de SPI	SPI multisectoriel	SPI multisectoriel	Pas de SPI	SPI multisectoriel
Comportement d'utilisation	**Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente** *[Global Findex, 2021]*	50 %	40 %	39 % *(données de 2017)*	53 %	30 %
	Part des utilisateurs de paiements numériques utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine *(transactions assistées comprises)*	80 %	67 %	93 %	94 %	14 %
	Principaux fournisseurs de services de paiement utilisés	MTN et Orange Money	Airtel Money, TNM, NBS Bank	MTN, Equity Bank Rwanda, Airtel Money, Bank of Kigali	Wave, Orange Money, Free Money	CIH, Wafacash, Cash Plus
	Principaux canaux de paiement utilisés	Agents de services d'argent mobile	USSD	USSD	Application	Application
	Principales différences entre groupes — effectuant au moins un paiement numérique par semaine *[ampleur de l'écart en points de pourcentage]*	Propriétaires de MPME plus âgés > plus jeunes propriétaires de MPME [17 points]	Petites > micro-entreprises [32 points]	Petites > micro-entreprises [9 points]	Petites > micro-entreprises [9 points]	MPME appartenant à un homme > MPME appartenant à une femme [18 points]
	Cas d'utilisation généralement le plus numérisé chez les particuliers	Envoi ou réception d'argent	Paiement des services gouvernementaux	Recharges télécoms	Épargne	Perception du salaire
	Cas d'utilisation généralement le plus numérisé parmi les MPME	Paiements récurrents	Frais de transport des employés/ Réception des paiements des clients	Frais de transport des employés	Remboursements de prêt	Réception des paiements des clients
Catalyseurs à l'utilisation	**Principaux obstacles**	• Niveau élevé de fraudes • Manque de confiance • Coûts de transaction élevés • Manque d'accès à Internet	• Manque d'accès à un téléphone et à Internet • Réseaux mobiles peu fiables • Manque de confiance • Coûts de transaction élevés	• Manque d'accès à un téléphone et à Internet • Réseaux mobiles peu fiables • Coûts de transaction élevés	• Manque d'accès à un téléphone • Manque de confiance • Réseaux mobiles peu fiables	• Manque de confiance • Méconnaissance du mode d'utilisation • Acceptation peu courante des paiements numériques • Utilisation complexe
	Principaux catalyseurs	• Entourage proche • Actions de vulgarisation des agents • Effets de réseaux • Promotions marketing • Transactions gratuites ou frais de transaction réduits	• Actions de vulgarisation des agents • Transactions longue distance • Influence de l'employeur • Promotions marketing • Risques moindres par rapport aux espèces	• Politique gouvernementale durant la crise de la COVID-19 • Récompenses et incitations à l'utilisation	• Promotions marketing • Actions de vulgarisation des agents • Risques moindres par rapport aux espèces	• Services gratuits • Formation et sensibilisation • Influence de l'employeur • Planification financière personnelle simplifiée

3.4 Les obstacles rencontrés par les usagers peuvent être en partie pris en compte dans la conception des SPI

Les résultats de l'étude de marché offrent de précieuses informations pour la conception de SPI et fixent les conditions préalables à leur réussite.

SPI et FSP. Les utilisateurs finaux interagissent directement avec leur FSP pour accéder aux paiements numériques et les utiliser. De ce fait, l'expérience de l'utilisateur final est tributaire du service fourni par le FSP, et non par le SPI. Ainsi, si un FSP conçoit ses services d'une manière favorisant un accès et une utilisation étendus, il encouragera l'adoption, même en l'absence d'un SPI inclusif, comme nous l'avons observé au Cameroun, au Rwanda et au Sénégal. Autrement, un FSP peut compromettre les effets d'un SPI inclusif par suite d'une prestation de services inadaptée.

Conditions préalables à la réussite. Les difficultés d'accès aux téléphones et à Internet continuent de restreindre considérablement l'utilisation des paiements numériques, indépendamment du contrôle des SPI et des participants directs. L'élaboration de stratégies numériques nationales est vitale pour signer des avancées dans ces domaines.

Répercussions sur la conception des SPI :

L'importance de la confiance à l'égard des fournisseurs et des mécanismes de recours. La confiance est un élément essentiel pour l'utilisation initiale et habituelle des paiements numériques. Les règles du système et les opérations doivent instaurer et préserver la confiance des consommateurs en leur proposant des mécanismes de recours efficaces et en assurant leur protection. Elles doivent être adaptées aux dynamiques du marché et peuvent aller de règles simplifiées à des analyses en temps réel complexes et centralisées ;

Capacités et connaissances des consommateurs. Afin de convertir et d'autonomiser les consommateurs, en particulier les femmes et les personnes âgées, et de démythifier les risques liés à la numérisation, des initiatives de distribution, de marketing et d'éducation ciblée doivent être mises en place. Des initiatives à l'échelle du secteur pourraient être adoptées à ces fins, en collaboration entre les SPI et les participants ;

Réseaux d'agents. Les réseaux d'agents des FSP participants sont essentiels pour ouvrir l'accès aux paiements numériques aux personnes dépourvues d'appareils et/ou ne maîtrisant pas le numérique, ainsi que pour contribuer à la sensibilisation ;

Langue. Afin de permettre aux consommateurs de développer leurs capacités et d'instaurer la confiance de manière adéquate, une communication en plusieurs langues est impérative ;

L'effet de réseau, ou l'étendue de l'acceptation généralisée des instruments de paiements numériques, sont des moteurs d'utilisation clés. L'écosystème du commerce de détail doit favoriser et accepter une large palette de cas d'utilisation afin de populariser l'emploi de ces paiements. Le paiement des fournisseurs par les MPME représente une opportunité d'expansion particulière ;

La fiabilité et la facilité d'utilisation sont déterminantes, tant pour favoriser l'adoption que comme potentiel frein en leur absence. Les menus compliqués du canal USSD, les échecs de transaction et les applications défaillantes portent particulièrement préjudice à l'utilisation ;

Les coûts sont perçus comme élevés dans l'ensemble des pays. Les SPI et les FSP qui tirent leurs revenus du volume et de l'échelle des transactions plutôt que de leurs coûts sont plus susceptibles de favoriser l'utilisation des paiements numériques, compte tenu du segment de marché inexploité que représentent les populations financièrement exclues.

- Ces suggestions de principes de conception coïncident avec les résultats de l'étude de marché menée l'an dernier. Dans les pays affichant des degrés d'utilisation plus avancés, le besoin de services à valeur ajoutée pour renforcer les paiements numériques et limiter les retraits d'espèces une fois que la pratique d'utilisation est parvenue à maturité constitue un autre élément à prendre en compte pour concevoir un SPI.

Le Chapitre 4 s'appuiera sur les informations présentées dans le Chapitre 2 consacré au paysage des SPI en Afrique, ainsi que sur l'aperçu de l'adoption par les utilisateurs finaux fourni au Chapitre 3, afin d'examiner les obstacles et opportunités d'expansion, de durabilité et d'inclusivité qui s'offrent aux SPI en Afrique.

OBSTACLES À L'INCLUSIVITÉ DES SPI ET OPPORTUNITÉS

4

Au fil des Chapitres 2 et 3, nous avons dressé l'état des lieux actuel du marché des SPI, en mettant en exergue les différents SPI disponibles, leur niveau de généralisation à travers le continent africain, les participants à leur chaîne de valeur et le comportement des utilisateurs finaux en matière de paiement. Il en ressort un tableau d'ensemble, qui dépeint une disponibilité croissante des SPI dans toute l'Afrique ainsi qu'une adoption grandissante des paiements numériques par les consommateurs et (dans une moindre mesure, mais tout de même notable) par les commerçants.

Cependant, l'impact d'un SPI sur l'inclusivité des paiements instantanés dépendra de l'engagement des FSP à y prendre part, ainsi que de l'adoption, par les utilisateurs finaux (particuliers et commerçants), des paiements numériques pour réaliser la plupart de leurs transactions. Et aucun de ces deux facteurs n'est garanti.

Dans ce chapitre, nous allons aborder cinq obstacles que les SPI doivent surmonter pour s'épanouir et parvenir à l'inclusivité, à savoir :

1. Atteindre une certaine ampleur pour favoriser l'utilisation ;
2. Élaborer une proposition de valeur convaincante pour encourager la participation des FSP ;
3. Accroître l'inclusion financière numérique des femmes ;
4. Inclure les cas d'utilisation des paiements P2B et G2P ;
5. Utiliser des normes technologiques pour faciliter l'adoption des SPI et accroître leur efficacité.

Ce chapitre présente une vue d'ensemble de ces obstacles et des opportunités connexes que les SPI et leurs parties prenantes pourraient devoir respectivement lever et saisir pour favoriser l'inclusivité des paiements instantanés.

4.1 Du fait de leur modèle économique, les SPI doivent prendre une certaine ampleur pour favoriser leur utilisation

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec les modèles économiques des SPI, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- → Dimension insuffisante imputable à la sous-utilisation
- → Fragmentation de l'audience, en raison de la concurrence avec les systèmes exclusifs (en boucle fermée) et du chevauchement entre les systèmes régionaux
- → Évolutivité limitée des SPI, du fait de la prolifération des transactions internes
- → Accords d'interopérabilité coûteux inadaptés à l'objectif visé

Pour les utilisateurs finaux :

- → Frais d'interopérabilité élevés

Opportunités :

Pour les SPI :

- → Créer des effets de réseau en attirant d'autres participants et tierces parties
- → Développer les systèmes en ajoutant des cas d'utilisation
- → Partager les infrastructures pour maîtriser les charges d'exploitation
- → Diminuer les frais de transaction pour favoriser l'adoption
- → Ventiler les données relatives aux transactions internes, afin de mieux en appréhender les implications sur le modèle économique des SPI

Pour les acteurs du secteur privé :

- → Intégrer de meilleures propositions de valeur et de nouveaux cas d'utilisation dans la conception même des systèmes
- → Développer des services à valeur ajoutée pour perfectionner le modèle économique

Pour les acteurs du secteur public :

- → Imposer l'interopérabilité en l'absence de progrès suffisants de la part du secteur privé
- → Évaluer le potentiel de consolidation de l'infrastructure avec les partenaires régionaux
- → Intégrer les décaissements (G2P) et les recouvrements (P2G) du gouvernement dans les SPI

Pour les partenaires de développement :

- → Entreprendre davantage de recherche, afin d'éclairer la conception optimale des SPI et leurs modèles économiques
- → Mettre des capitaux d'amorçage à disposition pour répondre à tous les besoins d'investissement de la chaîne de valeur des SPI, à savoir lors des phases de validation de concept, de développement, de mise en œuvre et de mise à l'échelle.

4.1.1 Quels sont les obstacles à la mise à l'échelle des SPI ?

Pour être pérenne, un SPI doit atteindre une certaine dimension en regard du nombre de transactions qu'il traite. Ce n'est qu'à cette condition qu'un SPI peut offrir des frais de transaction suffisamment bas aux utilisateurs finaux pour favoriser son utilisation. Les attentes en matière d'échelle (capacité) et de complexité des transactions sont intégrées dès le départ dans la conception des SPI. Lorsqu'un SPI opérationnel est sous-utilisé, l'opérateur doit facturer des frais de transaction plus élevés aux participants (c'est-à-dire aux FSP) pour couvrir ses charges d'exploitation. Ces fournisseurs répercutent souvent ces coûts sur les utilisateurs finaux, sous la forme de commissions. L'opérateur du SPI peut également facturer aux participants des frais de mise en place, notamment au titre de la construction du système, de la mise en place de la gouvernance et du flux de travail ainsi que de l'intégration des participants[51]. Bien souvent, les gouvernements centraux, les banques de développement et les donateurs financent les frais de mise en place afin d'encourager l'adoption. Néanmoins, pour atteindre le seuil de rentabilité et opérer sans essuyer de pertes, la plupart des opérateurs de SPI doivent percevoir suffisamment de commissions pour couvrir les charges d'exploitation. Et de ce fait, un SPI doit atteindre une certaine dimension. Cependant, les SPI se heurtent à plusieurs obstacles qui les empêchent de prendre justement l'ampleur nécessaire. Il s'agit par exemple des prix élevés par rapport aux espèces, de la concurrence, notamment des solutions de paiement privées et des SPI régionaux, et du manque de transparence des données relatives aux paiements sur les marchés où les FSP dominants effectuent des transactions internes sur fond de consolidation importante. Chacune de ces problématiques est étudiée ci-après.

Le coût des paiements numériques est considéré comme élevé

Comme nous l'avons vu au Chapitre 2, les paiements numériques instantanés ont connu une progression dans de nombreux pays d'Afrique, en valeur et en volume. Cela porte à croire que les SPI recèlent le potentiel de s'étendre suffisamment pour faire baisser les coûts et encourager une utilisation généralisée et inclusive. Certains pays notent des avancées plus rapides que d'autres vers cet objectif. En regard de leur revenu national brut respectif, la part des transactions, en volume et en valeur, que traitent le Ghana, le Kenya, Madagascar, le Nigeria et l'Ouganda est élevée. Et pourtant, des pays plus petits comme le Malawi (Natswitch), la Zambie (ZECHL) et le Zimbabwe (Zimswitch) n'ont pas encore atteint des volumes et des valeurs similaires à ceux de ces économies plus importantes, bien que leurs SPI aient été lancés il y a plus de trois ans.

Comme l'a mis en exergue le Chapitre 3, les utilisateurs finaux des cinq pays étudiés dans le cadre du présent rapport considèrent que les paiements numériques sont coûteux, bien qu'une majorité d'entre eux déclarent que cela n'entrave en rien leur utilisation[52]. Les opérateurs de certains SPI prennent des mesures visant à remédier au problème des coûts. En Afrique du Sud, PayShap permet à ses participants de fixer les prix qu'ils facturent aux utilisateurs finaux. Tous les participants à PayShap ont choisi d'offrir le service à un coût inférieur à celui du système concurrent de compensation en temps réel (pour ***real-time clearing***, « RTC »). Pourtant, un seul d'entre eux est compétitif par rapport aux espèces, au prix de 0,05 dollar (soit 1 rand sud-africain). D'autres facturent jusqu'à 2,40 dollars (soit 45 rands sud-africains). Cela aura un impact sur l'inclusivité du système dans son ensemble, ainsi que des incidences négatives sur le modèle économique à long terme, car le système aura du mal à atteindre une dimension suffisante.

Dans les régions où des systèmes exclusifs sont déjà en place, les SPI ont besoin d'une proposition de valeur explicite pour prendre de l'ampleur

Dans certains pays d'Afrique, des systèmes exclusifs ont précédé l'arrivée des SPI pour répondre à la demande de paiements numériques. Ces systèmes exclusifs, à l'instar de Mpesa au Kenya, ont joué un rôle essentiel dans l'essor des paiements numériques. Cependant, les fournisseurs de ces systèmes exclusifs desservent les mêmes corridors de paiement sur lesquels les trois SPI régionaux couverts par cette étude (GIMACPAY, le PAPSS et le système TCIB) comptent pour traiter un volume important permettant de financer le service des corridors moins utilisés (entretien avec les parties prenantes, 2023). Les SPI régionaux auront du mal à atteindre une certaine dimension s'ils tentent de pénétrer ces marchés en entrant en concurrence directe, plutôt qu'en tant que fournisseurs complémentaires proposant une offre unique et attrayante.

51 Le travail visant à bâtir de solides fondations est souvent négligé et ces carences sont à l'origine de l'inadéquation de nombreux systèmes. Il s'agit certes d'un exercice coûteux, mais qui permet de faire en sorte que le SPI soit mieux adapté à l'usage prévu. Ce travail de base inclut les diagnostics de recherche, la compréhension du marché et des objectifs de développement, les impératifs politiques, la définition des objectifs stratégiques, l'élaboration du cadre de gouvernance et du système et, enfin, les spécifications du système, les rôles ainsi que la passation des marchés. Le cadre de gouvernance doit être conçu dès le départ, et non pendant la construction du système, car il devrait être la force motrice du SPI.

52 Les utilisateurs de paiements numériques sont surreprésentés dans notre échantillon de répondants à l'enquête. Par conséquent, alors que les répondants ont indiqué que le coût des paiements n'était pas un obstacle à l'utilisation, les personnes qui n'utilisent pas ou peu les paiements numériques peuvent toutefois se révéler plus enclines à opter pour les espèces plutôt que pour les paiements numériques si elles considèrent que les frais sont trop élevés.

Voici quelques exemples de solutions exclusives :

- **MFS Africa.** Ce système exclusif étend son réseau de fournisseurs à travers la mise à disposition d'une API. Il déclare être connecté à plus de 400 millions de portefeuilles d'argent mobile et 200 millions de comptes bancaires dans 35 pays africains (MFS Africa, 2023). Il est actuellement en partenariat avec la plupart des grands OAM en Afrique et a intégré MoneyGram, PayPal, Western Union, WorldRemit et Xoom pour de nombreux couloirs, y compris ceux ciblés par les trois SPI régionaux.

- **TerraPay, Thunes et Zeepay.** Ces fournisseurs de réseaux de paiement en pleine expansion relient les FSP entre eux par-delà les frontières. Ils se sont développés en l'absence de SPI régionaux, ce qui leur a conféré un avantage de pionnier dans leurs zones géographiques respectives. Ils assurent déjà l'intégration de FSP et se sont imposés comme des fournisseurs de services dignes de confiance. Pour qu'un SPI se développe, il sera donc important de définir une proposition de valeur distincte sur les marchés desservis par TerraPay, Thunes et Zeepay, plutôt que de dupliquer le service déjà disponible.

De même, de nombreux fournisseurs privés ont aujourd'hui un solide ancrage dans les paiements transfrontaliers P2B. Ils prennent en charge ce cas d'utilisation grâce à l'argent mobile et aux cartes locales et internationales. Ces fournisseurs de technologie financière offrent des services essentiels à l'écosystème des paiements. Nouveaux venus sur le marché, les opérateurs de SPI devront réfléchir à l'interaction de leurs produits et services avec ceux qui sont déjà largement utilisés sur le marché. **Voici quelques exemples de fournisseurs et de services existants :**

- **Direct Pay Online (« DPO »).** Présent dans plus de 20 pays africains et connecté à plus de 100 000 commerçants, DPO Pay offre une passerelle de paiement permettant aux entreprises d'accepter les cartes de crédit et de débit, les transferts d'argent mobile et les devises transfrontaliers en temps réel, en ciblant particulièrement les transactions en ligne (DPO, 2023).

- **Cellulant.** Axé sur les paiements aux commerçants en ligne dans 35 pays africains, Cellulant collecte les paiements par l'intermédiaire de sa plateforme Tingg, qui permet aux utilisateurs finaux de payer avec de l'argent mobile, des cartes locales et internationales ou des virements bancaires directs.

- **Visa.** Les acteurs établis comme Visa poursuivent une expansion stratégique en vue de prendre en charge des composantes de la chaîne de valeur en sus de leur rôle principal de traitement du réseau. En décembre 2022, Visa a annoncé avoir l'intention d'investir 1 milliard de dollars en Afrique d'ici à 2027 pour stimuler les paiements de détail numériques. Depuis 2018, Visa avait déjà investi des sommes considérables dans des fintechs telles que le processeur de paiements nigérian Paystack (désormais Stripe), Flutterwave et Interswitch (Nigeria), JUMO en Afrique du Sud et Bloom, une néobanque au Soudan (TechSafari, 2023).

- **Mastercard.** Mastercard s'est engagé à investir jusqu'à 50 millions de dollars dans des organisations au sein de son réseau Community Pass. Community Pass est une plateforme numérique présente dans cinq pays d'Afrique (Kenya, Mauritanie, Mozambique, Tanzanie et Ouganda). Elle a pour ambition de venir à bout des problèmes d'infrastructure dans les communautés rurales, par exemple le manque de fiabilité de la connexion, le faible taux de possession de smartphones et l'absence d'identifiants (Mastercard, 2022).

La concurrence entre les systèmes régionaux constitue un autre obstacle à la prise d'ampleur des SPI au niveau individuel, bien que moins problématique que le chevauchement avec le secteur privé. Certaines fonctionnalités du système prévu par le COMESA se superposent à celles du système TCIB. Le PAPSS a également des ambitions à l'échelle du continent pour certains des mêmes cas d'utilisation. Les FSP devront choisir les systèmes auxquels ils souhaitent adhérer et pourront les sélectionner à chaque transaction. Cela peut se traduire par une fragmentation importante en termes d'échelle. Toutefois, en fonction des frais d'interopérabilité facturés, la concurrence pourrait également susciter une baisse des coûts pour les utilisateurs finaux.

Les paiements internes auxquels prennent part plusieurs FSP limitent la valeur marchande d'un SPI

À travers tout le continent, il y a également un nombre important de transactions internes traitées au sein du système d'un même fournisseur, ce qui complique la bonne vue d'ensemble du marché des paiements numériques. Au Ghana, au Kenya, au Malawi et en Ouganda, les paiements instantanés sont principalement effectués par le biais de l'argent mobile, par l'intermédiaire d'un ou deux fournisseurs dominants. Il s'agit notamment de MTN (Ghana), de Safaricom (Kenya), d'Airtel et de TNM (Malawi) et de MTN et d'Airtel (Ouganda). D'autres opérateurs existent, mais leur part de marché est souvent nettement inférieure. Par conséquent, les utilisateurs finaux possèdent souvent un ou deux portefeuilles d'argent mobile, mis à disposition par leurs fournisseurs préférés, auprès desquels ils effectuent leurs transactions (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Le Ghana est un bon exemple : en 2022, seules 2 % de toutes les transactions mobiles ont été transférées via le système d'interopérabilité d'argent mobile du Ghana. Une situation comparable est observée au Malawi, où le montant des transactions d'argent mobile a augmenté de 42 % entre 2021 et 2022, alors que le volume des transactions d'argent mobile traitées par Natswitch est passé de 0,5 à 0,6 %. Cette décorrélation sous-entend que la position des plus grands fournisseurs privés sur le marché se renforce[53]. L'une des raisons probables à cela, c'est que les OAM facturent des frais moins élevés que Natswitch (Banque centrale du Malawi, 2023), ce qui affecte nécessairement le SPI, en ce sens que les transactions internes traitées par un unique fournisseur limitent le potentiel de mise à l'échelle de ce SPI, ce qui peut conduire à des coûts durablement élevés sur les marchés où les transactions internes dominent. Les propriétaires et les opérateurs de SPI doivent donc faire preuve de diligence lorsqu'ils étudient l'opportunité de s'implanter dans tel ou tel pays. S'ils déterminent qu'il y a une opportunité à saisir, ils peuvent alors étudier comment inciter les acteurs dominants d'un pays à adhérer au SPI.

Les transactions internes ne sont pas le seul défi auquel les SPI sont confrontés pour prendre de l'ampleur. Certains FSP s'intègrent également directement les uns aux autres en suivant un ensemble de règles standard. C'est notamment le cas au Kenya (pour les transactions P2B), en Tanzanie et en Ouganda. Dans le cadre de ces accords multilatéraux, aucun commutateur tiers n'est nécessaire pour faciliter l'interopérabilité. Seuls les SPI d'argent mobile utilisent ce modèle. Lorsqu'il est en place, il est plus difficile de passer à un modèle multisectoriel. Néanmoins, ces SPI sont assortis de charges d'exploitation moins élevées par rapport à un modèle d'interopérabilité avec un tiers.

Cette approche confère un avantage concurrentiel aux fournisseurs bien établis, ce qui limite les possibilités d'innovation et d'amélioration des produits destinés aux clients, notamment par les néobanques, les IMF et les fintechs. En outre, un SPI multilatéral nécessite généralement l'apport préalable de fonds de la part des différentes institutions, ce qui a pour effet d'immobiliser les

[53] La position dominante d'un ou deux fournisseurs sur le marché a *in fine* été induite par les modèles économiques des sociétés de télécommunications et des impératifs politiques, ce qui a eu des conséquences imprévues sur les services financiers. Cette situation a étouffé la concurrence et l'innovation dans les domaines nécessaires à la mise en place d'un écosystème numérique. Il incomberait aux organismes de régulation de la concurrence, ainsi qu'aux régulateurs et superviseurs financiers, de surveiller ces institutions, en particulier lorsque l'innovation est limitée par une position dominante sur le marché favorisée par la réglementation.

capitaux. À mesure que l'activité sur le SPI augmente, les soldes détenus par les FSP peuvent présenter un danger pour le système financier si un ou plusieurs membres ne les gèrent pas correctement[54].

Ce sont les SPI dont les participants sont connectés par le biais d'accords d'interopérabilité avec des tiers qui apportent la plus grande valeur sur les marchés desservant une large base de clients et dotés de multiples fournisseurs. La proposition de valeur d'un SPI interopéré avec un tiers est beaucoup plus explicite pour les marchés sans fournisseur de paiement occupant une position dominante (souvent l'argent mobile) et qui desservent une large base d'utilisateurs finaux, à l'instar du Nigeria et de l'Afrique du Sud. L'interopérabilité sur ces marchés élargit le choix des utilisateurs finaux et donne plus de profondeur à l'écosystème des paiements.

En revanche, sur les marchés plus petits où un seul OAM domine, les consommateurs et les entreprises n'ont guère besoin d'effectuer des transactions entre fournisseurs. Dans le cas du Rwanda, ces facteurs pourraient limiter la capacité d'eKash à s'étendre. Toutefois, en l'absence d'accord d'interopérabilité, il existe un risque de concentration accrue des parts de marché, ce qui rend plus difficile l'arrivée de nouveaux FSP sur le marché.

4.1.2 Les incitations destinées aux FSP, y compris les cas d'utilisation avancés, les faibles coûts et l'intégration facile, peuvent favoriser le passage à l'échelle

Pour prendre de l'ampleur et ainsi suivre un modèle économique durable, le SPI doit attirer le plus grand nombre possible de FSP dans un pays ou une région. Cette expansion favorise également l'inclusion, en donnant à tous les FSP, y compris les nouveaux entrants et les acteurs de plus petite taille, la possibilité de se faire concurrence pour l'acquisition de clients. Cette dynamique peut contribuer à améliorer la qualité des services de paiement, les interfaces destinées à l'utilisateur final ainsi que les recours.

Un SPI peut prendre de l'ampleur de plusieurs manières :

Encourager l'adoption des FSP

Les opérateurs de SPI peuvent inciter les FSP à adhérer à leur système en établissant des règles ouvertes, adéquates et transparentes, en interagissant en permanence avec les parties prenantes et en bénéficiant du soutien de la banque centrale. Sur les marchés dépourvus d'interopérabilité, la proposition de valeur d'un SPI à l'intention des fournisseurs repose sur la qualité et la tarification des services fournis par les opérateurs historiques. Sur les marchés où les fournisseurs ont déjà établi l'interopérabilité, par exemple par le biais d'accords bilatéraux, le modèle économique du SPI dépend de la décision du fournisseur de l'exploiter ou non sur les canaux établis. Les opérateurs historiques veulent protéger leur part de marché et préfèrent faire passer leurs transactions par des mécanismes bilatéraux plutôt que par le commutateur.

Il est possible pour les SPI régionaux de rechercher des collaborations gagnant-gagnant avec plusieurs systèmes exclusifs en place desservant déjà les principaux corridors de paiements transfrontaliers et répondant aux besoins connexes. Ils peuvent aussi chercher à intégrer les banques et les institutions non bancaires, créant ainsi un plus grand choix pour les utilisateurs finaux. Bien que ces efforts demandent du temps et des investissements, ils permettent de créer l'écosystème d'un SPI adapté à l'usage prévu, disponible et utilisé par tous les FSP d'une région. Une démarche globale de consultation des parties prenantes permet également aux opérateurs de SPI d'ajuster leur proposition de valeur pour concurrencer les systèmes qui maximisent les profits.

Prendre en charge des cas d'utilisation en sus des paiements P2P

Les transactions P2P ne peuvent à elles seules assurer la pérennité d'un SPI, car elles impliquent de fréquentes opérations de dépôt et de retrait, qui extraient des liquidités du système. En outre, même si la plupart des paiements P2P étaient numérisés, ils ne représenteraient qu'une part limitée de l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements. L'ajout de paiements G2P, P2B et B2B est essentiel pour offrir des transactions à faible coût et atteindre l'inclusivité. Étant donné que ces paiements sont récurrents, ils font partie intégrante d'un changement de comportement durable (les impératifs d'une intégration réussie des paiements P2B et des paiements G2P sont examinés plus en détail au point 4.4). Ces types de paiements sont également très prisés des utilisateurs. Enfin, la valeur échangée par le biais de ces types de paiements a plus de chances de rester sur les comptes numériques et dans l'écosystème numérique, sans en être retirée. L'argent reste ainsi en circulation au sein d'un SPI, et dans l'économie numérique dans son ensemble. En offrant une gamme complète de cas d'utilisation, les SPI peuvent se placer dans la meilleure position pour rivaliser avec les espèces et prendre de l'ampleur. Lancé en 2020, PIX (Brésil) est déjà utilisé par plus de 700 institutions financières et est mis à disposition de 120 millions d'utilisateurs finaux. Cette adoption rapide est en partie attribuable au fait de proposer tous les cas d'utilisation (Sarkisyan, 2023).

Proposer des prix bas

Les SPI et les FSP participants ont plus de chance de générer du chiffre d'affaires si le SPI a une dimension suffisante et est assorti de coûts de transaction plus élevés (qui peuvent freiner l'utilisation). PIX est peu coûteux pour les commerçants (0,22 % en moyenne par transaction) et gratuit pour les utilisateurs finaux (pour les transactions P2P). Il est nécessaire de proposer des solutions de paiement moins onéreuses, afin que les utilisateurs finaux délaissent les espèces, que les particuliers et les commerçants considèrent souvent comme gratuites parce qu'ils ne peuvent pas facilement quantifier les coûts qui leur sont inhérents (à savoir les risques de perte et de vol, ou encore les coûts connexes tels que les déplacements vers les points de retrait). Sur les marchés où des systèmes exclusifs ou partiellement interopérables sont déjà en place, les commissions des SPI doivent être égales ou inférieures à celles facturées par les systèmes existants. Les prix des FSP doivent également être compétitifs pour favoriser l'inclusion.

Rechercher des subventions, des fonds philanthropiques et du capital patient pour soutenir les SPI pendant les phases de démarrage et d'expansion

Les facteurs liés à la conception des SPI, par exemple le type de système (bancaire, argent mobile, multisectoriel ou souverain) et les accords d'interopérabilité, doivent être en phase avec la taille de la population numériquement active, le nombre de FSP sur le marché et l'environnement réglementaire sous-jacent. Un système doit être autonome et financé par ses participants pour assurer sa longévité.

Pourtant, même les systèmes bien conçus et correctement dimensionnés peuvent avoir besoin de capitaux de départ pour être opérationnels. Les banques centrales et les gouvernements, ainsi que les partenaires de développement, peuvent contribuer à subventionner ces fonds d'amorçage et à réduire la charge financière qui pèse sur les FSP participants et, *in fine*, sur les utilisateurs finaux. Ces subventions devraient encourager la participation des FSP.

La recherche menée ainsi que les cadres créés au cours des phases préliminaires de la conception devraient constituer un élément clé du processus d'investissement, afin de garantir que le SPI qui en résulte réponde bien aux réalités de son marché. Les validations de concept et les projets pilotes permettent au SPI de tester son modèle économique et sa proposition de valeur et d'en tirer des enseignements importants. Les résultats de ces expériences peuvent contribuer à mettre en exergue les changements ou les adaptations nécessaires et convaincre les parties prenantes de mettre en œuvre le système.

Le capital de départ peut ne pas suffire à la mise en place du SPI. Le chemin vers l'expansion peut être long et nécessiter des investissements supplémentaires. En Zambie, la Banque de Zambie a reconnu qu'il était nécessaire de faire du commutateur un service public et a aidé les banques à supporter les coûts d'installation et de mise en œuvre (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Ces partenariats public-privé soulignent que la propriété d'un système privé requiert des investissements importants et comporte des risques significatifs pour les propriétaires, d'où le besoin, souvent, de fonds d'urgence. Le fonctionnement des SPI sous propriété conjointe ou partielle peut être similaire à celui des services publics.

Partager l'infrastructure

La capacité actuelle de nombreux SPI dépasse le volume de transactions nationales. Plutôt que de construire de nouveaux systèmes indépendants à chaque fois, on pourrait en lieu et place exploiter la capacité excédentaire de l'infrastructure de commutation existante des systèmes régionaux ou des systèmes nationaux sous-utilisés. Cette approche, qui permet de réduire les coûts, a été adoptée par GIMACPAY (CEMAC), et le SPI de l'UEMOA envisage de la suivre aussi. Ces deux régions sont également des unions monétaires, ce qui facilite cette coopération.

[54] Ces comptes Nostro-Vostro sont préalimentés et ce sont essentiellement les propres fonds de l'ORM qui sont placés sur le compte de monnaie électronique d'un autre ORM. Il faudrait une dérogation spéciale, une sécurité ou une garantie liquide pour couvrir les fonds ou l'exposition globale des participants au système à l'un des autres participants. Sur le plan opérationnel, la gestion des liquidités devient plus intensive à l'arrivée de chaque nouveau participant. Elle peut rapidement atteindre un tel niveau d'intensité qu'il faudrait alors recourir à l'automatisation, déposer des montants de plus en plus élevés sur des plateformes concurrentes ou mettre en œuvre une plateforme de gestion dynamique des garanties à l'échelle du système.

Pour les sept pays qui ne disposent pas d'un SPI déjà en place ou en passe de l'être, il est possible de partager l'infrastructure avec un SPI national ou régional disponible dans les pays voisins, afin de mettre les paiements instantanés à disposition de la population dans son ensemble[55]. Cette option est plus complexe dans les zones qui ne font pas partie d'une union monétaire. Par exemple, les opérateurs/propriétaires du système TCIB sont en pourparlers avec certains pays membres de la CDAA pour éventuellement prendre en charge les opérations de commutation au niveau national via le système régional (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Les petits pays qui ne génèrent qu'un nombre limité de transactions peuvent bénéficier de l'ajout de services nationaux à la capacité régionale existante. Outre le partage des capacités d'un SPI, il est possible de réduire les charges d'exploitation en utilisant des logiciels libres de droits, des services ***cloud*** exploités efficacement et d'autres services partagés.

Combler les lacunes en matière de connaissances

Les banques centrales et les propriétaires/opérateurs de SPI peuvent se forger une meilleure connaissance de la dynamique du marché en recherchant davantage de données et d'informations utiles. Les transactions internes représentent une part importante de l'échelle potentielle, ce qui est particulièrement le cas sur les marchés dotés d'acteurs dominants. Toutefois, elles sont masquées, et le développement de services complémentaires est par conséquent difficile. Pour assurer la pérennité des paiements instantanés, les créateurs des SPI devront tenir compte de cette dynamique lors de l'élaboration des phases de conception des systèmes, afin qu'ils disposent d'une proposition de valeur unique et d'une rentabilité réelle.

Grâce aux données partagées par la Banque du Ghana et aux informations disponibles auprès de la Banque centrale du Malawi, nous sommes en mesure de rendre compte des transactions internes dans ces deux pays dans cette édition 2023 du Rapport SIIPS. Il s'agit là d'une étape clé franchie pour nous dans ce travail.

[55] Botswana, Cap-Vert, Congo, Érythrée, Libye, Soudan du Sud et Seychelles.

4.2 Les SPI ont besoin d'une proposition de valeur convaincante pour encourager la participation des FSP

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec la proposition des SPI à l'intention des FSP, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- Les intérêts très ancrés sont cause d'érosion de la proposition de valeur économique des FSP
- Manque de transparence concernant les règles, les volumes et les valeurs des systèmes
- Lourdeur de la mise en conformité, limitations liées aux taux de change et difficultés opérationnelles

Pour les utilisateurs finaux :

- Absence d'interopérabilité entre tous

Opportunités :

Pour les SPI :

- Adopter des processus pilotés par les participants
- Accroître la visibilité sur les règles et les données des systèmes, afin d'améliorer la confiance et l'adhésion des FSP et de faciliter la mise en conformité
- Adhérer au programme de numérisation des paiements et mettre en œuvre les mises à jour réglementaires
- Permettre aux nouveaux entrants de tester leurs produits dans un environnement à risque contrôlé.

Pour les acteurs du secteur privé :

- Encourager la participation aux processus de consultation afin de mettre des mots sur les difficultés opérationnelles

Pour les acteurs du secteur public :

- Convoquer tous les acteurs concernés et garantir l'égalité d'accès à tous les FSP
- Adopter des réformes visant à atténuer les obstacles politiques et réglementaires (notamment en ce qui concerne le devoir de vigilance à l'égard de la clientèle et l'octroi d'agréments) et les difficultés liés aux changes
- Exiger une plus grande transparence dans les règles des systèmes et une communication détaillée et ventilée des données relatives aux volumes et aux valeurs
- Permettre l'expérimentation de concepts par le biais d'une réglementation régissant les cadres d'innovation

Pour les partenaires de développement :

- Évaluer l'efficacité de la conception des SPI et leur proposition de valeur en tenant compte des spécificités du marché.

4.2.1 Quels sont les obstacles à une proposition de valeur convaincante ?

Comme indiqué dans la partie précédente, un noyau de participants et d'utilisateurs finaux permettant une adoption suffisante du système est nécessaire à la viabilité du modèle économique d'un SPI. La proposition de valeur d'un SPI repose sur la notion d'interopérabilité, essentielle pour donner le choix à l'utilisateur final et favoriser l'inclusivité en lien avec les canaux et les bénéficiaires, tout comme l'argent liquide permet à chacun de faire ses propres choix. Toutefois, les FSP africains n'adhèrent pas tous au concept d'interopérabilité. Les FSP dominants qui se targuent d'une part de marché importante, ainsi que ceux qui ont investi massivement dans des infrastructures exclusives et dans l'intégration bilatérale directe avec les acteurs de la chaîne de valeur, pourraient ne pas tirer profit du partage des rails de paiement communs. Pour les FSP bien implantés, l'adhésion à un SPI peut nécessiter un double investissement en sus des intégrations bilatérales et des accords commerciaux existants. Même sur les marchés qui ont rendu l'interopérabilité obligatoire, les FSP peuvent continuer à compenser les transactions par le biais d'accords bilatéraux existants, plutôt qu'en recourant à un commutateur national ou régional (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Le manque de transparence concernant les règles du système et les volumes et valeurs des SPI exacerbe ce sentiment de concurrence entre les SPI et les FSP. Seul un SPI (eKash au Rwanda) a rendu les règles de son système accessibles à tous (Banque nationale du Rwanda, 2020). Le manque d'accès aux règles du système décourage les FSP, nouveaux et déjà implantés, et limite leur adhésion. La confusion autour des règles, des mesures d'atténuation des risques, des structures tarifaires et des modalités de gouvernance peut alimenter le sentiment d'injustice et de déséquilibre des pouvoirs entre les différents FSP (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Certains pans du système doivent rester confidentiels pour limiter les risques, par exemple les spécifications techniques et les règles relatives à la fraude et aux risques. Toutefois, dans la mesure du possible, les SPI devraient viser la transparence, afin d'inciter les FSP à s'impliquer davantage, par exemple celle sur les volumes de transactions et les montants moyens. Peu de banques centrales et d'opérateurs de SPI publient et diffusent ces données, ce qui peut limiter la participation des nouveaux venus dans un pays ou dans un système. Les FSP doivent hiérarchiser les intégrations et sont susceptibles de placer celles qui sont plus transparentes en haut de leur liste.

En outre, ils sont confrontés à de nombreuses exigences réglementaires auxquelles la participation au SPI ne les soustrait pas (les obstacles réglementaires sont examinés plus en détail au Chapitre 5). Si les SPI peuvent contribuer à répondre à certaines exigences réglementaires, telles que l'interopérabilité ou l'existence de rails de paiement numérique inclusifs, les marchés des paiements numériques restent toutefois restreints dans de nombreux pays et régions.

Parmi les problèmes les plus urgents, citons le manque :

1. **d'agréments proportionnels aux risques pour les différents FSP.** L'assujettissement des FSP non traditionnels comme les fintechs aux mêmes exigences d'agrément que les banques de dépôt les dissuade d'innover. L'octroi d'agréments proportionnels aux risques peut procurer aux FSP qui ne détiennent pas de dépôts un certain soulagement sur le front de la conformité (à juste titre, puisqu'ils ne détiennent pas de dépôts et ne devraient donc pas être soumis aux mêmes exigences de fonds propres que les banques), ce qui leur permet de participer au marché dans des conditions économiquement acceptables ;
2. **de réglementation et d'orientations relatives au devoir de vigilance à l'égard de la clientèle en fonction du risque.** Là encore, lorsque les FSP non bancaires sont soumis à la réglementation bancaire, les exigences en matière de KYC sont inutilement lourdes, étant donné que la responsabilité fiduciaire des FSP est moindre par rapport à celle des banques. Des règles KYC à plusieurs niveaux favorisent une plus grande participation aux marchés des paiements numériques ;
3. **de principes et d'orientations modernes et adaptables en matière de cybersécurité** et de protection des données ;
4. **de règles en matière de concurrence et de réglementations relatives à l'accès aux canaux**, à l'image, entre autres, du quasi-monopole des OAM dans les USSD, de l'accès à la connectivité numérique (libéralisation du marché des télécommunications) et de la fourniture de SFN ;
5. **d'harmonisation des politiques et des réglementations** et de directives communes sur les systèmes de paiement.

Ces défis génèrent des coûts importants pour les FSP. Les SPI qui ne travaillent pas activement avec les organismes de réglementation en vue de résoudre ces problèmes risquent de ne pas offrir une proposition de valeur suffisamment intéressante.

4.2.2 Opportunités d'amélioration de la proposition de valeur à l'intention des FSP

Les opérateurs de SPI peuvent prendre des mesures visant à améliorer leur proposition de valeur, et ce de plusieurs manières :

Accroître la transparence

La publication des règles du système et l'amélioration de la visibilité des données relatives aux SPI peuvent renforcer la confiance et l'adhésion des FSP. À l'instar des exigences en matière d'agrément, qui sont mises à disposition des FSP, l'amélioration de l'accessibilité des règles viendrait accroître la transparence et peut renforcer la confiance des potentiels FSP participants.

Les opérateurs et les banques centrales peuvent publier les règles du système sur leur site Web, comme dans le cas d'eKash au Rwanda ou du Faster Payment System au Royaume-Uni. Idéalement, les règles du système devraient comprendre des sections consacrées à la performance du SPI (par exemple, les niveaux de service). Le Nigeria (NIP) et l'Afrique du Sud (système RTC) ont déjà publié des tableaux de bord comportant des données sur les performances du SPI en question. La mise à disposition de ces données permet de mieux faire connaître le SPI et d'améliorer la visibilité du système auprès des parties prenantes, des partenaires de développement et des investisseurs. L'Afrique a besoin que davantage de pays adoptent cette démarche en utilisant des normes de mesure communes, ce qui se traduira par des informations de meilleure facture et des analyses de données plus poussées qui, par ricochet, amélioreront la connaissance commune du SPII. Disposant d'informations plus nombreuses et plus précises, les acteurs de l'écosystème seront mieux armés pour défendre l'accès des populations défavorisées aux services financiers.

Accroître la contribution des FSP

Le SPI devrait permettre aux FSP de donner leur avis sur les principes de conception, les règles et les mesures d'atténuation des risques. Ces avis pourraient contribuer à la conception du SPI de manière à encourager la participation des FSP. Cette démarche peut également renforcer la communication entre les banques centrales, les opérateurs et les acteurs du secteur.

L'expérience de la mise en place du SPI au Malawi, au Rwanda et en Zambie illustre à quel point l'adhésion à des consultations intensives et continues des parties prenantes et les principes de conception dirigés par les participants pour répondre aux besoins des FSP sont importants. Avec la contribution des parties prenantes, les projections des volumes et valeurs du SPI peuvent s'appuyer sur des recherches fondamentales solides, notamment des

diagnostics du côté de la demande et de l'offre, ainsi que des facteurs et des indicateurs adaptés au contexte. Dans le cas de la Banque du Rwanda et de RSwitch, les concepteurs du SPI ont réuni régulièrement les parties prenantes du secteur au cours de la phase de conception. Les FSP ont ainsi pu se faire une idée claire des intentions du système et de ses avantages potentiels pour les participants. Cela a également donné aux FSP la possibilité de faire part de leurs préoccupations en matière de concurrence. Au Malawi, l'approche a été similaire. Après une réticence initiale des banques commerciales à autoriser l'accès des institutions non bancaires au système, Natswitch a fait appel à des experts indépendants pour démontrer la valeur de l'interopérabilité à l'aide de projections fondées sur des preuves et d'exemples à l'échelle mondiale (entretien avec une partie prenante, 2023). Le fait de collaborer à la conception a permis d'établir une base solide en faveur de l'engagement des participants.

Mobiliser les décideurs politiques en faveur de l'interopérabilité

La politique est un outil puissant au profit de l'adhésion du secteur aux SPI. En effet, elle oriente tous les acteurs des paiements vers un objectif commun et obligatoire. La persévérance et la cohérence en matière d'orientation politique, avec notamment un volet important sur les partenariats public-privé, peuvent se révéler essentielles au succès futur d'un SPI. À titre d'exemple, la stratégie nationale du Rwanda en matière de système de paiement sur la période 2018-2024 a fortement appuyé la transition vers une société scripturale et prévoyait une approche progressive, conjointement à un plan de mise en œuvre et à des indicateurs de performance en vue de suivre les progrès réalisés (Banque nationale du Rwanda, 2018).

Obtenir l'aval de l'organisme de réglementation

L'objectif principal d'un grand nombre de SPI présentés dans ce rapport, à l'image du système régional GIMACPAY, d'InstaPay en Égypte et de PayShap en Afrique du Sud, est d'accroître l'inclusivité des paiements numériques. Lorsque les banques centrales gèrent ou supervisent les SPI, un lien est établi entre les évolutions réglementaires, les rails de paiement interopérables et la mission d'inclusion des banques centrales. Les pouvoirs publics peuvent prendre des mesures visant à surmonter les obstacles structurels dans leurs juridictions, par exemple le déséquilibre commercial entre les acteurs du secteur privé et le déséquilibre des missions entre les parties prenantes publiques et privées[56]. Bien que les FSP aient probablement fait part de leurs préoccupations concernant les nombreux obstacles réglementaires, un projet de SPI commun, piloté par le secteur et approuvé par les organismes de réglementation peut constituer un mécanisme mutuellement bénéfique pour instituer des évolutions réglementaires et en matière de surveillance.

Favoriser l'innovation

Jouant le rôle de facilitateurs de l'innovation, les organismes de réglementation disposent de plusieurs outils pour encourager le développement du marché des paiements numériques de détail. Il s'agit notamment de mettre en place des centres d'innovation, qui sont souvent des points de contact centraux assurant un soutien et dispensant des conseils aux fournisseurs de services financiers réglementés ou non réglementés, afin de les aider à se frayer un chemin dans l'environnement juridique et réglementaire, sans pour autant recourir à l'essai de produits ou de services. Il existe des ***sandboxes*** réglementaires, qui permettent aux fournisseurs de services financiers d'innover et de tester de nouveaux produits sur le marché avant d'obtenir une approbation réglementaire complète ou un agrément. Toutefois, leur gestion peut s'avérer coûteuse et complexe d'un point de vue logistique. Les organismes de réglementation peuvent utiliser des lettres de non-objection, des agréments limités et des agréments provisoires. Les responsables de la mise en œuvre du SPI peuvent élaborer des approches qui permettent aux nouveaux entrants de tester des produits dans un environnement réel, sans risques significatifs pour le marché. Cela pourrait être possible grâce aux agréments proportionnels aux risques. Les informations tirées des données produites par les transactions via le SPI peuvent être utilisées pour créer des identifiants indirects ou des alias robustes, afin de personnaliser les produits destinés aux consommateurs et aux entreprises et de favoriser l'ouverture des services bancaires et financiers.

[56] En Afrique du Sud, la fracture numérique s'est creusée entre ceux qui adoptent les services numériques d'une part et ceux qui retiraient tous leurs sous à un GAB d'autre part. Le système RTC était destiné aux transactions de montants élevés ainsi qu'aux clients de la gestion de patrimoine, en raison des tarifs appliqués et dans l'optique de ne pas cannibaliser les gammes de produits et les sources de revenus existantes. Comme on pouvait s'y attendre, les stratégies commerciales ont entraîné une nette sous-utilisation du système RTC. Le Trésor national, l'acteur qui légifère en matière de politique d'inclusion financière, a entamé des discussions avec l'ensemble du secteur il y a des années de cela et a formulé le concept de SPI destiné au grand public utilisant des identifiants indirects. Le concept a langui pendant des années jusqu'à ce qu'il soit réexaminé, sous la persuasion de la banque centrale et d'autres organismes de réglementation et de surveillance, en raison des nombreuses tentatives d'acteurs privés de mettre sur pied un écosystème viable de monnaie électronique qui avaient pris fin et d'un changement de mentalité sur le plan stratégique concernant les sources de revenus de la vente au détail.

Partager les services

Le SPI peut fournir des solutions fondamentales, par exemple des applications ou des codes USSD émis par le SPI, qui favorisent l'innovation en offrant aux FSP une solution prête à l'emploi pour distribuer leurs produits. Les FSP se différencient alors les uns des autres en fonction de la qualité de l'expérience utilisateur, et non de la position dominante en termes de canaux. Ces services partagés ont l'avantage de susciter la reconnaissance de la marque parmi les utilisateurs finaux. PIX, par exemple, est un SPI « marqué », dont les services sont distincts des offres proposées par les banques et autres FSP participants sous leurs propres marques.

Améliorer les règles du système

Le caractère exhaustif des règles du système peut accroître le niveau de confiance à l'égard des paiements numériques et créer des conditions de concurrence plus équitables pour les participants au SPI. Les catalyseurs suivants méritent d'être intégrés de manière plus approfondie dans les règles du système :

- **Des informations centralisées sur la protection des consommateurs et les menaces en matière de cybersécurité** – En utilisant les données relatives aux schémas transactionnels, le SPI peut compléter les systèmes de contrôle des transactions existants des FSP. L'accès à ce type de données serait particulièrement utile pour les fournisseurs de services d'argent mobile et les IMF, dont les capitaux et les capacités peuvent se révéler insuffisants pour mettre en œuvre des outils avancés de contrôle de la fraude. Pour obtenir ces informations, il faut disposer d'un centre d'analyse à même d'utiliser les technologies dites ***suptech***, c'est-à-dire des technologies à l'appui des activités des agences de surveillance. Le SPI peut également contribuer à renforcer les processus des mécanismes de recours des utilisateurs finaux, par le biais d'une couche de supervision des résolutions de litiges supplémentaire.
- **Gestion du risque réglementaire** – Les FSP qui sont confrontés à des coûts de mise en conformité plus élevés en raison de leur inscription sur liste grise (en ce sens qu'ils font l'objet d'un examen plus approfondi de la part des organismes de réglementation en raison de lacunes) pourraient bénéficier de mesures supplémentaires de gestion et d'atténuation des risques, prévues par le SPI à l'intention de ses membres. Ces dernières pourraient contribuer à améliorer le statut des FSP aux yeux des partenaires internationaux de la chaîne de valeur, à l'instar des banques correspondantes. Conjointement aux orientations des autorités, l'adhésion à des principes fondés sur le risque peut aider les FSP à moderniser leurs systèmes conformément aux recommandations du GAFI (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
- **Création d'un forum d'assistance technique pour les banques centrales, les centres/unités de renseignement financier et les FSP** – Le SPI peut servir de ressource centrale sur l'ensemble de son marché et ce, pour toute une palette de capacités techniques. Il peut notamment servir à renforcer les modèles d'évaluation des risques des FSP et à mettre en œuvre des concepts tels que la diligence raisonnable simplifiée. Cela n'est possible que si tous les FSP agréés sont des participants du SPI. Le fait de disposer d'une source centrale de méthodologie et de connaissances au niveau du SPI peut aider les FSP à procéder à des évaluations fondées sur les risques de leurs produits, de leurs canaux et de leurs clients (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

4.3 Le SPI doit accroître l'inclusion financière numérique des femmes

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec l'inclusion des femmes dans les paiements numériques, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- Un écart persistant en matière d'utilisation des paiements numériques pour la plupart des cas d'utilisation entre les hommes et les femmes est observé, un écart exacerbé par les inégalités d'accès au téléphone, à l'internet et aux documents d'identité légaux
- Les conceptions propres au genre ne sont pas encore considérées comme une norme dans le développement des SPI

Pour les utilisateurs finaux :

- Les besoins des femmes en matière de paiements numériques sont insuffisamment satisfaits

Opportunités :

Pour les SPI :

- Travailler avec les participants directs et indirects ainsi que les organismes de réglementation en vue de répondre aux besoins spécifiques des femmes lors de la conception des systèmes de paiement ; soutenir les incitations à l'accès et à l'utilisation par les femmes
- Analyser les données ventilées par sexe afin d'identifier les possibilités de conception de produits et de services destinées aux femmes
- Mettre en place des mécanismes de recours efficaces pour lutter contre la fraude et renforcer la confiance
- Intégrer les cas d'utilisation G2P

Pour les acteurs du secteur privé :

- S'appuyer sur les réseaux d'agents, y compris les agents de sexe féminin, pour favoriser l'adoption par les femmes, les mettre en confiance et les familiariser avec les paiements numériques
- Adopter des processus eKYC pour améliorer l'accès
- Améliorer les activités de promotion sur le marché et les fonctionnalités de produits offerts pour les femmes, en tenant compte du fait qu'elles sont moins nombreuses à posséder un smartphone et à disposer d'identifiants indirects appropriés
- Améliorer les mécanismes de recours pour les clientes
- Collecter et analyser davantage de données transactionnelles ventilées par sexe
- Tirer parti de la technologie pour améliorer la sécurité des informations personnelles et la sécurité physique des femmes
- Élaborer des stratégies tenant compte de l'égalité entre les hommes et les femmes afin d'atteindre davantage de femmes

Pour les acteurs du secteur public :

- Supprimer les obstacles réglementaires à l'accès en procédant à une refonte des exigences en matière de documentation aux fins de la KYC et en autorisant explicitement l'eKYC

Opportunités :

Pour les acteurs du secteur public :

- Renforcer les exigences des mécanismes de recours et leur surveillance
- Établir des exigences en matière de communication de données ventilées par sexe
- Commander des enquêtes représentatives au niveau national, notamment en adoptant délibérément une approche incorporant la dimension de genre, afin de mettre sur pied des stratégies appropriées en matière d'égalité entre les hommes et les femmes
- Élaborer des programmes de subvention pour favoriser le déploiement et l'adoption des smartphones

Pour les partenaires de développement :

- Rechercher et faire connaître les inégalités entre les hommes et les femmes et les besoins à cet égard afin de façonner les produits et services des secteurs public et privé de manière informée
- Apporter une assistance technique portant sur les stratégies de transformation tenant compte de l'égalité entre les hommes et les femmes aux secteurs public et privé
- Soutenir les stratégies des secteurs public et privé visant à accroître le déploiement et l'adoption des smartphones

4.3.1 Les SPI peuvent-ils lever les obstacles à l'inclusion financière des femmes ?

L'écart entre les hommes et les femmes en matière de paiements numériques reste important. Dans certains pays d'Afrique, il s'est même creusé ces dernières années. Les données figurant dans la base Global Findex établissent que les femmes d'Afrique subsaharienne sont toujours moins susceptibles que les hommes de posséder et d'utiliser un compte détenu auprès d'une institution financière ou un compte d'argent mobile. Plus précisément, l'écart entre les hommes et les femmes en ce qui a trait aux comptes bancaires a presque doublé, passant de 7 % en 2011 à 12 % en 2021 (49 % des femmes possèdent un compte dans une institution financière, contre 61 % des hommes). L'écart est plus faible s'agissant des comptes d'argent mobile : 30 % des femmes en possèdent un, contre 36 % des hommes. Chaque pays observe des dynamiques différentes en ce qui concerne l'élargissement ou la réduction de l'écart entre les hommes et les femmes en matière de propriété de comptes. Par exemple, en Côte d'Ivoire et au Mozambique, les femmes sont nettement moins nombreuses que les hommes à ouvrir de nouveaux comptes depuis 2017, ce qui a creusé l'écart entre les hommes et les femmes à 27 et 22 %, contre 11 et 18 % auparavant (Banque mondiale, 2021c). Si le taux de possession d'un compte est relativement élevé au Ghana et au Sénégal, les femmes sont respectivement 10 et 15 % moins susceptibles que les hommes d'en détenir un (GSMA, 2023a). Dans les pays inclus dans l'échantillon de ce rapport, on note également un écart entre les hommes et les femmes en matière d'utilisation des paiements numériques. En effet, les femmes effectuent moins de transactions numériques que les hommes (15 transactions par semaine pour les femmes, contre 22 pour les hommes)[57].

Plusieurs défis devront être relevés avant de pouvoir réduire les écarts entre les hommes et les femmes en matière d'accès aux comptes et de paiements numériques, notamment le manque d'éducation financière et d'indépendance des femmes, les normes sociales restrictives et le manque systémique d'accès aux infrastructures sociales telles que les réseaux de télécommunications, les téléphones, les pièces d'identité délivrées par l'État, etc.

[57] Ce constat est corroboré par la GSMA au Ghana, au Kenya et au Sénégal (GSMA, 2023a).

Sur le plan de l'éducation financière, les femmes sont moins susceptibles d'avoir des connaissances financières et, dans certains cas, leur indépendance financière est limitée. Ce manque d'expérience et d'exposition les rend craintives par rapport à la fraude et à la confidentialité des données. Comme nous l'avons vu au Chapitre 3, les femmes interrogées au Cameroun et au Sénégal ont fait état d'une plus grande exposition aux risques de fraude et au risque pesant sur la confidentialité des données, d'où leur hésitation à utiliser les paiements numériques. Au Maroc, les femmes invoquent le manque de sources de revenus indépendantes comme motif de la faible utilisation des paiements numériques.

Il est possible que les FSP ne parviennent pas à abaisser ces obstacles, ou alors qu'***a contrario***, ils les exacerbent. Par exemple, du fait des préjugés sexistes ancrés chez les FSP (et les fintechs ne font pas figure d'exceptions en la matière), les organismes de réglementation, les réseaux d'agents et les autres parties prenantes, les femmes peuvent se voir proposer des produits inappropriés ou être exclues des campagnes de sensibilisation. Ces préjugés se répercutent sur les algorithmes utilisés dans le secteur financier pour effectuer des analyses de risque de crédit, pour ne citer qu'un exemple, ainsi que pour dicter les offres de produits ou donner la priorité à tel ou tel canal de distribution (Singh et Ledgerwood, 2023). Les FSP qui souhaitent s'attaquer à ces problèmes systémiques et développer des offres de produits ou des actions de sensibilisation axées sur les femmes peuvent également être freinés dans leurs efforts par un manque d'information généralisé : il n'y a pratiquement aucune donnée ventilée par sexe au niveau du système.

Outre les obstacles sur lesquels les SPI ont un certain degré de contrôle, il existe d'autres obstacles systémiques sur lesquels ils n'ont pas d'emprise. Plus précisément, les femmes n'ont bien souvent pas accès aux téléphones portables, aux réseaux mobiles et à l'internet. Même au Kenya, pays où l'adoption de l'argent mobile est la plus forte parmi les pays d'Afrique subsaharienne, seules 88 % des femmes possèdent un téléphone portable, contre 93 % des hommes (GSMA, 2023a). L'Afrique subsaharienne présente l'un des écarts les plus importants au monde entre les hommes et les femmes en matière d'utilisation de l'internet mobile, ce qui fait que plus de 190 millions de femmes n'ont pas accès aux services de l'internet mobile (soit un écart de 37 % entre les hommes et les femmes) (Kwankwa, 2023). Les femmes que nous avons interrogées au Rwanda et au Malawi ont également invoqué que le faible niveau d'alphabétisation constituait un obstacle important à l'accès aux paiements numériques et à leur utilisation. Les femmes interrogées au Cameroun, au Malawi et au Sénégal ont mentionné le manque de confiance en soi et le fait qu'elles sont moins exposées au numérique, ce qui a bien sûr influé sur leur comportement. Même celles qui souhaitent ouvrir un compte se heurtent à des difficultés si elles ne disposent pas des documents d'identité nécessaires. Au Nigeria, 17 % des femmes interrogées, contre 11 % des hommes, ont invoqué le manque de documentation comme un obstacle à l'ouverture d'un compte d'argent mobile (GSMA, 2023a). Enfin, les normes sociales n'y sont pas pour rien : dans six pays d'Afrique, il est légalement interdit aux femmes d'ouvrir un compte bancaire sans le consentement de leur mari (Banque mondiale, 2023a)[58].

4.3.2 Opportunités pour les SPI de promouvoir des paiements numériques inclusifs indépendamment du genre

Si bon nombre des principaux obstacles à l'utilisation des paiements numériques instantanés par les femmes ne relèvent pas de la compétence d'un SPI, ce dernier et d'autres acteurs du marché peuvent néanmoins prendre des mesures pour en atténuer certains. Il s'agit notamment des mesures détaillées ci-après.

Mettre en place des mécanismes de recours efficaces pour lutter contre les interruptions de service et la fraude

Le SPI devrait se montrer proactif dans le suivi et l'application des mécanismes de recours en lien avec les canaux numériques et les fournisseurs. Bien qu'en règle générale les FSP constituent le contact de première ligne des utilisateurs finaux qui cherchent à introduire un recours, les SPI peuvent proposer une voie de recours supplémentaire entre les FSP et les banques centrales ou les agences de protection des consommateurs. Pour de plus amples informations sur les recours, consulter l'Annexe D. Si vous souhaitez en savoir davantage sur la fraude, reportez-vous à l'Annexe E.

En cas d'interruption de service contraignant à l'introduction d'un recours, le SPI peut fixer des normes rigoureuses en matière de cyber-résilience et de continuité des activités afin d'assurer une reprise rapide des services après des événements perturbateurs. Les politiques de gestion du risque opérationnel établies par le SPI devraient également inclure des clauses de transparence obligeant les participants à partager les données relatives aux incidents opérationnels avec le groupe de participants. En vertu de la conception du système, les FSP participants peuvent être tenus d'effectuer des contrôles de sécurité afin de garantir des délais de résolution des litiges et des normes comparables pour tous les paiements réalisés via un SPI. Parmi les mesures potentielles visant à limiter l'exposition des utilisateurs finaux à la fraude, citons les limites de transactions centralisées et d'autres signaux d'alerte basés sur des règles (BRI, 2016). Les SPI peuvent également exiger la modernisation de l'infrastructure dédiée aux USSD, afin de permettre aux utilisateurs finaux, et en particulier aux femmes qui utilisent fréquemment ce canal, d'effectuer des transactions en toute sécurité dans des environnements où règne une certaine effervescence (par exemple, un marché).

[58] Cameroun, Eswatini, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Niger et Tchad.

Réexaminer les réglementations ayant un impact différent sur les femmes et les hommes

En retirant de l'équation les difficultés propres à chaque pays liées à l'accès aux documents d'identité et aux comptes à plusieurs paliers, il serait possible de mettre en place des SPII accessibles à tous, en particulier aux femmes. Les banques centrales pourraient évaluer les réglementations afin d'appréhender leurs impacts différents selon le genre et repenser celles qui limitent l'autonomie financière des femmes. En outre, les stratégies nationales et régionales qui prennent en compte la dimension de genre dans la conception des systèmes de paiement et qui soutiennent les incitations écosystémiques visant à accroître l'accès et l'utilisation des paiements numériques par les femmes peuvent constituer de puissants leviers pour venir à bout des contraintes. Sur les 20 pays d'Afrique subsaharienne dotés d'une stratégie nationale d'inclusion financière, 19 tiennent compte de l'inclusion financière des femmes (Banque mondiale, 2023c). Nombre d'entre elles manquent de précision, notamment en ce qui concerne les données qui doivent être ventilées par sexe et la manière dont les organismes de réglementation doivent évaluer et suivre l'inclusivité indépendamment du genre.

Les organisations multilatérales peuvent également exercer une certaine influence sur les politiques appliquées dans plusieurs pays. En 2020, le Groupe des Sept (« G7 ») a lancé son Partenariat pour l'inclusion financière numérique des femmes en Afrique, réunissant cinq institutions pour se concentrer sur la mise en place de systèmes financiers numériques inclusifs pour les hommes comme pour les femmes, durables et responsables (G7, 2022)[59]. L'intégration de l'égalité entre les hommes et les femmes dans tous les groupes de travail de l'Alliance pour l'inclusion financière (« AFI ») peut permettre d'intégrer la dimension de genre dans les politiques (AFI, 2020). À ce jour, l'AFI a récompensé 32 institutions membres pour les progrès qu'elles ont accomplis dans la promotion d'une finance inclusive pour les hommes comme pour les femmes, notamment par le biais d'évolutions politiques. Parmi elles, 17 sont des banques centrales africaines[60]. Les concepteurs de SPI, les organismes de supervision et les autorités de réglementation peuvent appliquer les enseignements tirés de ces institutions dans leurs juridictions respectives.

Exploiter les données ventilées par sexe pour façonner les produits et les services de manière informée

Les données ventilées par sexe sont essentielles pour favoriser l'inclusion financière des femmes et leur autonomie. Ces données font apparaître les différentes réalités vécues par les femmes, ce qui permet aux fournisseurs de mieux répondre à leurs besoins. Par exemple, les menus compliqués du canal USSD, les transactions interrompues et les applications qui fonctionnent mal ont eu un impact disproportionné sur les paiements numériques émis par les femmes. La collecte de données ciblées et ventilées par sexe, internes et externes à un SPI, peut venir éclairer le choix des investissements qui serviront à financer la conception de produits intégrant une dimension de genre et à l'amélioration de la qualité des services.

Certains pays exigent déjà que les données déclarées soient ventilées par sexe. En Égypte, une circulaire de 2018 oblige les banques à communiquer des données ventilées par sexe sur les MPME détenues ou dirigées par des femmes. Ces données alimentent le centre de données sur l'inclusion financière (Financial Inclusion Datahub) mis en place par la banque centrale du pays, qui collecte des données auprès des institutions financières sur la base de l'identifiant national (Banque mondiale, 2023c). Les conclusions tirées de ces données sont transmises au marché.

Les SPI, et plus précisément ceux qui sont conformes à la norme ISO 20022 ou qui exploitent des systèmes de messagerie exclusifs comportant des champs de données avancés, peuvent aider les participants à collecter des données ventilées par sexe en temps réel, tout en appliquant les principes de confidentialité et de protection des données. Par ailleurs, en collaboration avec une banque centrale, un SPI pourrait exiger, dans les règles du système, que les participants communiquent des données ventilées par sexe chaque mois ou chaque trimestre. La mise en place de cette dernière approche peut se révéler plus simple dans les lieux ou les systèmes qui se heurtent à des obstacles techniques à la collecte et à la communication des données.

[59] « La "Facilité pour l'inclusion financière numérique en Afrique" de la Banque africaine de développement œuvre à catalyser le développement d'infrastructures, de politiques, de réglementations et d'innovations de produits intégrant une dimension de genre. L'initiative "Identification pour le développement" de la Banque mondiale a pour ambition d'aider les pays à mettre en place des écosystèmes de pièces d'identité et d'enregistrement civil inclusifs et fiables, qui améliorent l'accès aux services et aux opportunités économiques, ainsi que leur qualité, qui favorisent l'exercice des droits et qui permettent aux personnes de mieux contrôler leurs données à caractère personnel. L'initiative "Africa Policy Accelerator" du Fonds d'équipement des Nations unies accélère l'adoption de politiques inclusives concernant les services financiers numériques. Le réseau de chercheurs Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab finance et produit des données pertinentes sur les effets de l'identité numérique et des systèmes de paiement électronique. L'initiative "Digital Pathways" de l'Oxford Blavatnik School of Government a évalué les écosystèmes des pays pour le développement numérique » (G7, 2022).

[60] Banques centrales de l'Angola, du Burundi, de l'Égypte, de l'Eswatini, du Ghana, du Lesotho, du Liberia, du Malawi, du Maroc, du Mozambique, du Nigeria, du Rwanda, de São Tomé-et-Príncipe, de la Tanzanie, de l'Ouganda, de la Zambie et du Zimbabwe.

Passer à des réseaux d'agents qui intègrent une dimension de genre

Comme nous l'avons vu au Chapitre 3, les réseaux d'agents des FSP jouent un rôle clé dans la sensibilisation aux paiements numériques et aident les utilisateurs finaux à acquérir les connaissances et la confiance en soi dont ils ont besoin pour utiliser les nouveaux systèmes. Les FSP peuvent faciliter l'accès des utilisateurs finaux aux agents, en autorisant une catégorie d'agents de niveaux plus étendus à fournir des services de base sans pour autant devoir se soumettre à des obligations de diligence raisonnable étendues. Les femmes se sentent plus en sécurité avec des agents féminins. C'est pourquoi les parties prenantes du SPI devraient inciter les femmes des communautés, y compris dans les communautés rurales, à devenir agentes. Cela devrait accroître l'utilisation des paiements instantanés par les femmes et, par conséquent, permettre au SPI de prendre de l'ampleur (entretien avec une partie prenante, 2023).

Rechercher des synergies entre les obstacles à l'inclusion financière et d'autres inégalités en matière d'accès

L'association de l'accès aux comptes numériques et des initiatives en matière d'identité numérique s'est avérée une stratégie efficace pour favoriser l'adoption des paiements numériques. Au Pakistan, le nombre de femmes qui ont introduit une demande de carte d'identité a presque doublé après que le gouvernement a lié son système d'identité à un programme d'aide sociale (Hendricks, 2019). La BCEAO développe une base de données avec un identifiant unique de compte financier pour les utilisateurs finaux, qui doivent s'inscrire et vérifier les informations relatives à leur bénéficiaire via l'interface de leur FSP pour effectuer des transactions. Le FSP vérifie l'adresse de paiement auprès de l'institution destinataire via le service central, puis le SPI envoie le paiement en utilisant la norme ISO 20022.

4.4 Le SPI doit inclure les cas d'utilisation des paiements P2B et G2P

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec les cas d'utilisation des paiements P2B et G2P, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- La circulation limitée de la valeur numérique impacte la capacité du SPI à prendre de l'ampleur et à réduire les coûts
- L'adoption des paiements P2B par les utilisateurs est à la traîne et les commerçants continuent à exercer leurs activités de manière informelle
- Les marchés G2P ont été attribués de manière sélective ou n'ont pas été numérisés

Pour les utilisateurs finaux :

- L'argument de la commodité est moins convaincant, étant donné que tous les cas d'utilisation ne sont pas pris en charge

Opportunités :

Pour les SPI :

- Encourager les paiements P2B abordables et fiables auprès des commerçants et des utilisateurs finaux, grâce à des règles sur la tarification et la transparence, et intégrer les paiements B2B de la chaîne de valeur et les incitations à l'intention des utilisateurs finaux
- Intégrer les décaissements G2P

Pour les acteurs du secteur privé :

- Prendre en charge les décaissements G2P, en particulier dans les zones rurales
- Proposer les différentes technologies d'acceptation des paiements P2B prises en charge à la fois par les smartphones et les ***feature phones*** (téléphones uniquement dotés des fonctionnalités basiques)
- Élaborer et adopter des stratégies tarifaires appropriées pour les commerçants et les utilisateurs finaux afin de favoriser l'adoption des paiements P2B
- Ajuster les stratégies P2B en fonction de la vision à long terme d'une interopérabilité entre tous et du libre choix du consommateur
- Mener des campagnes d'information ciblées sur les paiements G2P et P2B pour favoriser leur adoption
- Développer des cas d'utilisation B2B et autres pour stimuler la numérisation de l'ensemble de la chaîne de valeur

Pour les acteurs du secteur public :

- Viser à intégrer les paiements G2P avec le SPI, plutôt qu'avec des fournisseurs individuels
- Numériser les paiements interentreprises et au sein du secteur public au profit d'une numérisation complète de la chaîne de valeur
- Mener des campagnes d'information sur la numérisation des paiements G2P et des paiements P2B avec le secteur privé
- Élaborer des stratégies tarifaires avec le secteur privé et le SPI pour accroître l'adoption des paiements numériques G2P et P2B

Pour les partenaires de développement :

- → Étudier le lien entre l'intégration des paiements G2P/SPI en Afrique, ses défis et ses meilleures pratiques, afin de mieux éclairer l'écosystème sur les possibilités d'inclusion
- → Mener des missions d'assistance technique en vue du déploiement approprié des paiements numériques G2P

4.4.1 Quels sont les obstacles aux cas d'utilisation des paiements P2B et G2P ?

Un SPI inclusif lève les obstacles et offre aux utilisateurs finaux un gain de confort, en permettant à la valeur numérique de circuler au sein d'une économie sans conversion en espèces. L'économie des SPI ne repose pas uniquement sur les paiements P2P, mais sur tous les types de paiements, y compris les paiements P2B, B2B et G2P. Pourtant, comme nous l'avons souligné au Chapitre 2, la plupart des SPI donnent initialement la priorité aux paiements P2P. Les paiements P2P ne suffisent toutefois pas à eux seuls à assurer l'expansion durable d'un SPI. En outre, le fait de se concentrer sur les paiements P2P sans ajouter d'autres types de paiement en temps opportun crée des entraves dans l'écosystème. En effet, les utilisateurs finaux doivent retirer des espèces pour régler leurs achats chez les commerçants ou pour payer leurs factures. Ce phénomène est observé même dans les pays où l'accès aux services financiers se développe. Par exemple, au Malawi, où la pénétration de l'argent mobile se développe avec succès, les transactions effectuées en 2022 étaient en grande partie des dépôts et des retraits, des recharges télécoms et des transferts P2P (Banque centrale du Malawi, 2022). Cela limite la capacité d'un SPI à prendre de l'ampleur, et donc à réduire les coûts, sans compter que cela entrave aussi le développement d'effets de réseau et l'intégration de fournisseurs autres que ceux assurant des services de FSP dans l'écosystème du SPI (par exemple, les gouvernements). Somme toute, la dimension et la commodité imposent au SPI de proposer un large éventail de cas d'utilisation, en particulier les paiements P2B et G2P. Et pourtant, son chemin vers l'atteinte de cet objectif est semé d'embuches.

La concurrence et les coûts entravent l'utilisation initiale et l'expansion des paiements P2B

Malgré la prédominance des paiements P2P, les paiements P2B sont en plein essor. D'après les recherches menées pour élaborer le présent rapport, 20 SPI prennent déjà en charge les paiements P2B. En termes d'adoption et d'utilisation, les paiements P2B sont toutefois loin derrière les paiements P2P, alors même qu'ils représentent un marché adressable beaucoup plus important. Comme le montre l'étude de marché menée au Rwanda (le pays le plus numérisé des cinq pays étudiés), 56 % des achats de recharges télécoms sont numériques, contre seulement 34 % des achats d'articles ménagers et 33 % des paiements relatifs aux transports[61].

Le manque de confiance est l'une des raisons pour lesquelles l'adoption des paiements P2B est plus lente que celle des paiements P2P. Les utilisateurs finaux et les commerçants craignent que le paiement n'aboutisse pas, en raison de problèmes de qualité du réseau. Ces problèmes peuvent être dus à des pannes d'électricité ou à de mauvaises connexions au réseau. Les plateformes numériques facilitent également la tâche des fraudeurs. Chacune de ces questions pose des problèmes de confiance, qui peuvent inciter les utilisateurs finaux et les commerçants à privilégier le recours aux espèces.

Certains canaux suscitent plus d'inquiétudes que d'autres. La sécurité et l'évolutivité qui sous-tendent les canaux USSD et SMS n'ont pas été conçues pour les services financiers. Une augmentation substantielle du nombre de transactions sur ces canaux compatibles avec le réseau 2G peut potentiellement les surcharger et entraîner l'échec des transactions.

Les commerçants pourraient être davantage incités à surmonter leurs problèmes de confiance si le SPI constituait la seule et unique solution pour les paiements numériques P2B. Mais, dans de nombreux cas, il ne l'est pas. Comme nous l'avons souligné plus haut dans ce chapitre, les réseaux mondiaux de cartes dotés d'importants capitaux comme Mastercard et Visa investissent de plus en plus dans des solutions frontales, à l'instar des cartes virtuelles en Afrique[62]. Si les utilisateurs finaux adoptent ces méthodes de paiement, les commerçants seront alors incités à faire de même. L'image de marque des fournisseurs internationaux de solutions en boucle fermée, ainsi que des FSP nationaux ou régionaux qui occupent des positions dominantes, peut leur conférer des avantages qui les aident à pénétrer le marché et à offrir des prix bas.

Le SPI doit offrir une proposition de valeur convaincante que ces autres acteurs du marché n'ont pas afin de compléter leurs offres. Par exemple, un SPI peut promettre l'interopérabilité et épargner aux commerçants le coût et l'effort d'adhérer à plusieurs systèmes et d'investir dans du matériel en double ou dans des solutions de contournement compliquées. En l'absence de proposition de valeur convaincante pour le SPI, la fragmentation du marché risque de se poursuivre et, par conséquent, les paiements numériques P2B risquent de ne pas être inclusifs.

D'autres problèmes entravent l'adoption des paiements P2B, notamment :

- Les frais de transaction applicables aux paiements P2B peuvent représenter de 0,5 à 10 % du montant de la transaction. Même dans les zones géographiques où un plafond a été instauré afin d'éviter les frais excessifs, ces commissions peuvent venir à bout de la marge d'une MPME. Au Nigeria, par exemple, le plafond est de 2,15 dollars (1 000 nairas). Comparés au coût perçu comme faible ou nul des espèces, ces frais sont considérables ;
- En sus des frais, les transactions réalisées via une solution d'argent mobile ou les transactions numériques peuvent être assujetties à de petites taxes, ce qui peut rapidement éroder les bénéfices d'une activité. Les coûts d'abonnement et de démarrage des terminaux de point de vente augmentent également la charge financière des paiements numériques P2B pour les commerçants. Des coûts moins visibles, tels que les frais de dépôt et de retrait dus à l'absence d'acceptation des paiements numériques en amont, pour n'en citer que quelques-uns, viennent s'ajouter aux dépenses liées aux paiements numériques ;
- Les paiements P2B vont de pair avec les paiements B2B. L'augmentation de la demande à l'égard de ces types de paiements pourrait créer une dynamique en faveur d'une numérisation plus large des paiements, avec à la clé une réduction des coûts de développement des solutions de paiement numérique B2B.

Les paiements G2P restent sous-utilisés par le SPI

Les paiements G2P, qui sont souvent récurrents et qui touchent des segments de population marginalisés, peuvent se révéler un important vecteur d'évolutivité des SPI. Pour certains bénéficiaires, ils peuvent constituer la seule source numérique de fonds. Selon la base de données Global Findex 2021, 37 % des adultes bancarisés dans les économies en développement ont ouvert leur premier compte pour recevoir un salaire du gouvernement ou d'une entreprise (Banque mondiale, 2021c). Ce constat souligne l'importance des paiements numériques dans l'expansion de l'inclusion financière.

Toutefois, seuls six SPI intègrent actuellement les paiements G2P (GIP et le système MMI du Ghana, une solution d'argent mobile à Madagascar, MarocPay, NIP au Nigeria et une solution d'argent mobile en Ouganda). Bien que l'initiative G2Px de la Banque mondiale soutienne la modernisation des programmes G2P en Afrique, la plupart des paiements ne sont pas encore numériques et les fonds sont encore distribués en espèces. Lorsque les paiements sont numériques, les fonds sont souvent versés par un ou deux fournisseurs seulement, ce qui restreint le réseau de distribution et oblige les bénéficiaires à retirer des espèces. La numérisation des paiements publics devrait être une priorité des SPI en vue d'offrir un ensemble holistique de cas d'utilisation pour soutenir l'économie dans son ensemble.

[61] Malgré la volonté d'instaurer un système de paiement des transports exclusivement numérique au Rwanda, la plupart des gens continuent de payer les chauffeurs de taxi-moto et de bus en espèces (entretien avec une partie prenante, 2023).

[62] TNM Mpamba, un fournisseur de services d'argent mobile du Malawi, a lancé une carte de débit Mastercard numérique appelée Khadi Mbambande en 2021, dans le but d'accroître l'inclusion financière de la population mal desservie du pays. La solution est reliée au portefeuille d'argent mobile TNM Mpamba du client. Ce dernier peut l'utiliser pour procéder à des paiements numériques en magasin, retirer des espèces et régler des achats en ligne sans avoir besoin d'un compte bancaire (Chingaipe, 2021 ; Mastercard, 2021b). Les premiers résultats montrent que le taux d'adoption de Khadi Mbambande est élevé et que cette carte devrait permettre à plus de 9 millions de nouvelles personnes d'accéder au système de paiement, soit près de la moitié de la population du Malawi (Chingaipe, 2021).

4.4.2 La transparence et les intégrations peuvent contribuer à l'essor des paiements P2B et G2P

Malgré les défis auxquels sont confrontés les SPI sur le front des paiements P2B et G2P, ils peuvent néanmoins actionner des leviers afin d'améliorer leur position et de prendre de l'ampleur. Parmi ces leviers, citons les prix attractifs et la transparence, l'intégration avec des registres d'identité numérique pour faciliter les processus de paiement sécurisés et la concurrence entre les fournisseurs dans la distribution des paiements G2P. **Par exemple :**

Favoriser l'adoption des paiements P2B grâce à la transparence et à la tarification

Les SPI peuvent favoriser l'adoption des paiements P2B en intégrant des prix plafonnés et des exigences de transparence dans les règles du système. Des coûts de transaction peu élevés, notamment par rapport aux systèmes en boucle fermée, sont particulièrement importants pour que le SPI attire un réseau de commerçants plus large et davantage de fournisseurs. En effet, les données relatives au Kenya et au Rwanda montrent que les commerçants ont davantage adopté les paiements numériques pendant la pandémie de COVID-19, lorsque des réductions temporaires des frais avaient été mises en place.

La sensibilisation et les incitations ne s'arrêtent toutefois pas aux commerçants. La Banque centrale du Malawi a fait savoir qu'il était nécessaire d'intensifier les efforts visant à inciter les particuliers à utiliser l'argent mobile pour payer des biens et des services (Banque centrale du Malawi, 2022).

La prise en charge des P2B peut contribuer à ancrer le SPI dans la durée. Toutefois, l'amélioration de l'écosystème des paiements numériques nécessite également la numérisation des paiements B2B (dans un premier temps pour les transactions de faible montant), afin que la valeur puisse circuler numériquement à travers l'ensemble de l'écosystème. Les SPI peuvent s'appuyer sur le réseau existant d'agents d'argent mobile ou de retrait/dépôt pour encourager les commerçants et les utilisateurs finaux à effectuer une transaction numérique dans la mesure du possible. Bien souvent, ces agents ont en effet un rôle à jouer dans la transition des utilisateurs d'une forme de paiement à une autre. L'adoption des paiements numériques P2B et B2B réduit les risques et les charges d'exploitation liés aux retraits de fonds numériques, tant pour les agents que pour les commerçants, et cela est particulièrement valable pour les SPI multisectoriels interopérables.

Intégrer les registres d'identité numérique

La pandémie de COVID-19 a rapidement accéléré la transition du gouvernement vers le décaissement numérique des aides sociales. Les SPI et les FSP peuvent surfer sur cette vague. Des études montrent que les paiements G2P ont été distribués plus efficacement dans les pays qui disposaient de systèmes d'identité centralisés et numérisés. Au niveau mondial, les pays qui ont pu utiliser des bases de données numériques et s'appuyer sur un partage fiable des données pour identifier les bénéficiaires d'aides sociales ont atteint 51 % de leur population en moyenne, tandis que ce taux est tombé à 16 % en moyenne pour les pays qui n'ont pas pu le faire (Banque mondiale, 2022d). Les SPI qui prennent en charge les paiements G2P et qui sont reliés à des registres centralisés de bénéficiaires (conjointement à des principes appropriés de protection des consommateurs et des données) peuvent prendre de l'ampleur et devenir inclusifs[63].

Accroître le nombre de fournisseurs, pour des décaissements G2P plus efficaces

Les SPI peuvent donner le choix en matière de décaissements G2P. L'inclusion d'une base de fournisseurs plus importante peut conduire à des taux de numérisation plus élevés et à des cas d'utilisation plus étendus. C'est ce qui s'est passé lorsque l'Agence sud-africaine de sécurité sociale, en charge des aides sociales, a délaissé le modèle à fournisseur unique au profit d'un modèle ouvert et a invité tous les FSP du marché à y adhérer pour verser les fonds. En Afrique du Sud, TymeBank, une banque exclusivement numérique, a profité de l'occasion pour investir dans l'intégration des utilisateurs finaux aux guichets d'aide sociale, facilitant dans certains cas l'abandon du fournisseur historique par les utilisateurs[64]. TymeBank a inscrit plus de 1,2 million de bénéficiaires d'aides sociales en six mois (Roest et Maponya, 2023). Le choix accru parmi les FSP a accéléré la numérisation des paiements G2P pour les Sud-Africains, et les bénéficiaires ont pu effectuer une plus large palette de transactions numériques, sans devoir retirer des espèces.

Les SPI constituent la plateforme idéale pour les fournisseurs de services de décaissement social qui souhaitent une intégration unique, tout en permettant aux utilisateurs finaux de choisir leur fournisseur. Il s'agit de la prochaine étape dans l'évolution des programmes G2P (CGAP, 2018). Le SPI doit être en mesure de traiter des transferts en masse et avoir une approche technologique qui permette aux ministères de s'intégrer directement ou indirectement. Au Malawi, Natswitch prévoit ce type de couche d'intégration pour l'année à venir, afin de faciliter les paiements numériques G2P et de passer à l'échelle grâce à une passerelle de paiement électronique (entretien avec une partie prenante, 2023).

63 Des recherches supplémentaires sont nécessaires sur le lien entre l'intégration des paiements G2P/SPI en Afrique, ses défis et ses meilleures pratiques, afin de mieux informer sur les possibilités d'inclusion.

64 TymeBank n'a pas utilisé de SPI pour faciliter le traitement des paiements.

4.5 Les normes technologiques peuvent faciliter l'adoption des SPI et accroître leur efficacité

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec les normes technologiques, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- La norme ISO 8385 est obsolète, mais la norme ISO 20022 reste coûteuse
- Les codes QR ne sont pas encore normalisés
- Les restrictions en matière de partage des données limitent l'innovation

Pour les utilisateurs finaux :

- L'expérience fragmentée en matière de paiement n'est pas pratique

Opportunités :

Pour les SPI :

- Adopter des couches d'intégration (API) pour intégrer la norme ISO 20022
- Introduire des codes QR normalisés
- Informer les stratégies nationales sur la numérisation et les services bancaires ouverts

Pour les acteurs du secteur privé :

- Développer des API de manière proactive pour améliorer la collaboration avec les acteurs de la chaîne de valeur
- Contribuer aux stratégies nationales ou régionales en matière de services bancaires et financiers ouverts
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies tournées vers l'avenir concernant le partage des données entre les institutions

Pour les acteurs du secteur public :

- Élaborer une approche nationale ou régionale adéquate en matière de services bancaires et financiers ouverts
- Élaborer une norme nationale ou régionale obligatoire relative aux codes QR
- Réviser la réglementation et les orientations relatives au partage des données, lorsque cela est nécessaire, afin de stimuler l'innovation
- Partager en toute sécurité des données avec le secteur privé et entre les services du secteur public

Pour les partenaires de développement :

- Accompagner le passage du secteur privé à la norme ISO 20022, le cas échéant
- Apporter une assistance technique pour adopter des normes adéquates relatives aux codes QR
- Mettre en avant des exemples, à l'échelle mondiale, de partage de données pour faire progresser les résultats en matière de développement

4.5.1 Les obstacles à l'élaboration et à l'adoption de normes dans l'univers des paiements numériques

Les normes peuvent encourager les participants directs et indirects à adhérer à un SPI, convaincus que les systèmes ou les intégrations qu'ils promeuvent permettront l'interopérabilité et la compatibilité entre les différents systèmes et dispositifs de paiement et qu'ils se montreront pertinents à long terme sur l'ensemble du marché. Pourtant, le processus d'acceptation et d'utilisation répandue d'une norme peut être indirect et alambiqué. Même lorsque les normes sont largement adoptées par une partie du marché, elles peuvent être boudées par une autre. En outre, les incitations à adopter une norme de marché varient : les acteurs dominants du marché peuvent vouloir promouvoir leur approche à titre de norme de marché ***de facto***. Ces dynamiques créent des obstacles à l'adoption des normes. **En voici, ci-après, des exemples.**

La discordance en matière d'adoption des normes ISO 20022 et ISO 8583 est source de complexité et de dépenses

Prenons l'exemple de la fragmentation actuellement observée sur le marché des paiements entre les normes ISO 8385 et ISO 20022, les normes les plus courantes chez les SPI. La norme ISO 20022 est particulièrement efficace, en ce sens qu'elle prévoit un langage et une syntaxe communs pour les transactions financières et les systèmes de paiement internationaux. Les grandes banques ont déjà migré vers cette norme, pour s'aligner sur leurs homologues et les systèmes internationaux, tels que SWIFT. La norme ISO 20022 est la plus répandue parmi les SPI pour lesquels AfricaNenda dispose d'informations relatives à leur système. En revanche, les FSP participants non bancaires n'ont pas adopté la norme ISO 20022 aussi largement, peut-être en raison des coûts, en particulier pour les FSP de petite taille (Banque mondiale, 2021h).

La norme ISO 8583 a quant à elle été conçue pour une ère pré-internet et la prise en charge des technologies de communication modernes n'est pas des plus simples. De nombreuses banques ont néanmoins mis en œuvre cette norme aux fins du traitement des cartes. Par ailleurs, la norme ISO 8583 manque de souplesse : le format des messages est fixe et offre peu de possibilités de personnalisation. Il peut donc être difficile d'ajouter des champs de données supplémentaires, ainsi que de s'adapter à de nouveaux types de paiements et à de nouveaux besoins, à l'instar des paiements instantanés ou des services bancaires ouverts. L'existence de normes multiples et leurs limitations, ainsi que la configuration et la conception des SPI rendent la mise en conformité plus complexe et, partant, plus coûteuse.

L'absence de codes QR normalisés sur les marchés se fait sentir

Les codes QR simplifient les transactions, en permettant aux gens de scanner un code-barres pour payer, ce qui permet notamment des transactions en face à face plus rapides, en magasin par exemple. Les prestations de services peuvent elles aussi se faire plus rapidement. Bien que plusieurs pays ont publié des lignes directrices sur la normalisation des codes QR, la plupart des marchés des SPI ne disposent toujours pas de normes. En l'absence de norme, les clients risquent de ne pas pouvoir scanner un code QR à l'aide de leur application préférée, d'où une certaine confusion et un manque de confiance à l'égard des paiements numériques. L'absence de codes QR normalisés oblige en outre les commerçants à enregistrer et à gérer plusieurs codes QR ou à limiter l'acceptation à un seul fournisseur. Par ailleurs, l'absence de normalisation n'incite guère les FSP à introduire des codes QR dynamiques, qui pré-renseignent le nom du bénéficiaire et le montant de la transaction, ce qui est plus pratique.

Les plus grands FSP ont la main mise sur une myriade de données

Les données confèrent un pouvoir de marché, en particulier pour la segmentation et le ciblage des clients. Les principaux acteurs du marché, comme les grandes banques et les principaux fournisseurs de services d'argent mobile, peuvent exploiter leurs très nombreuses données clients pour se constituer un avantage concurrentiel. Cela augmente les coûts d'entrée pour les ***start-ups*** innovantes et les fintechs, ce qui limite la concurrence et les options offertes aux consommateurs.

4.5.2 Un mélange de normes et de solutions de contournement favorisera l'interopérabilité

Les SPI peuvent adopter certaines des approches suivantes pour abaisser les obstacles à l'interopérabilité :

Couches de transaction (API)

Plusieurs systèmes sont dotés (ou sont en train de créer) des couches de conversion (API), qui permettent aux participants disposant d'anciens systèmes de s'intégrer aux SPI conformes à la norme ISO 20022. Par exemple, eKash (Rwanda) dispose d'une couche API, tandis que Natswitch (Malawi) et l'UEMOA en prévoient une (Banque nationale du Rwanda 2020 ; entretiens avec les parties prenantes, 2023). Certes, les couches d'API introduisent certains coûts dans le système. Toutefois, en contrepartie, elles permettent d'intégrer des participants autrement exclus, par exemple les associations d'épargne et de crédit et les IMF. L'ajout de couches de conversion met bien en évidence le fardeau financier que certaines normes imposent aux participants.

Codes QR normalisés

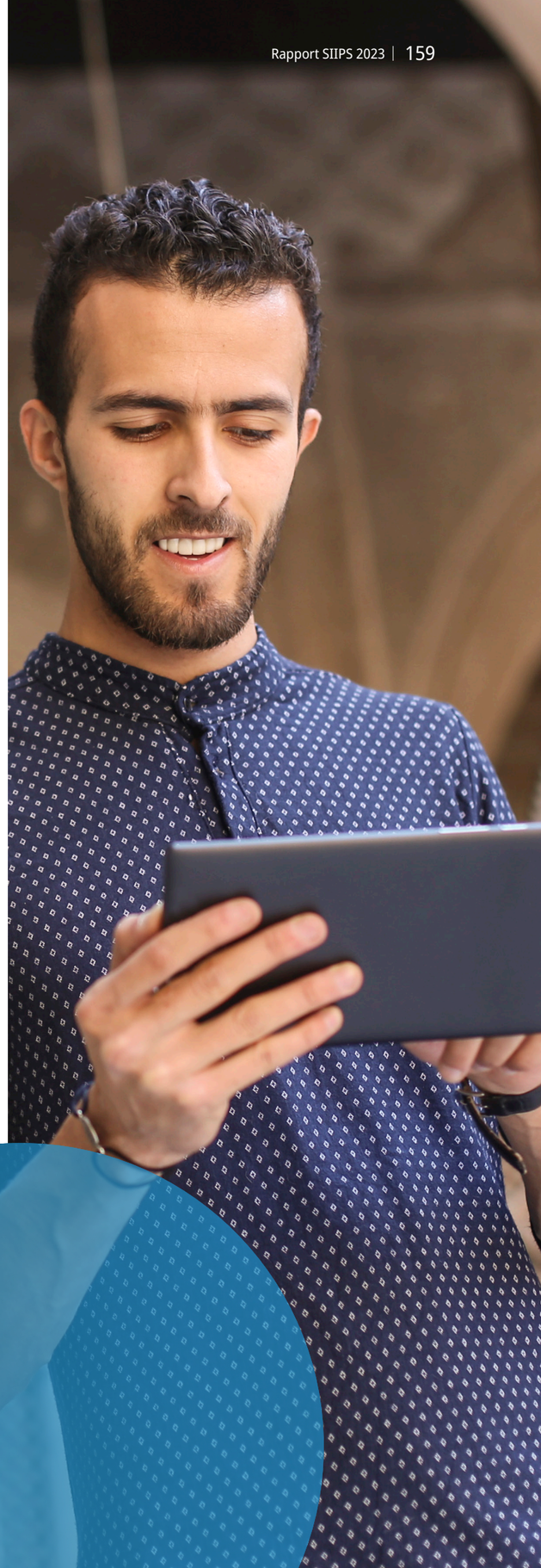
La normalisation des codes QR, une technologie simple et peu coûteuse, est largement acceptée comme un moyen prometteur pour accroître la commodité et permettre aux paiements P2B de prendre de l'ampleur. Les premières mises en œuvre utilisent principalement des protocoles de codes QR statiques[65]. La plupart suivent un modèle de code QR partagé, en application des normes EMVCo[66]. Plusieurs pays ont publié des normes nationales relatives aux codes QR. Par exemple, le système interbancaire de paiement et de règlement du Ghana a été le premier à lancer et à mettre en œuvre une norme nationale relative aux codes QR, le « code QR universel », en partenariat avec Hightech Payment Systems. Les commerçants peuvent recevoir des paiements via un code QR statique ou dynamique. La Banque centrale du Nigeria a également mis au point une norme nationale relative aux codes QR : le *Nigeria Quick Response Code*. En 2022, la Banque de Tanzanie a publié sa norme nationale relative aux codes QR (TANQR), qui s'appuie sur la spécification EMVCo pour l'utilisation des codes QR (*EMVCo QR Code Specification for Payment Systems*). La Banque centrale du Kenya a lancé la norme kényane relative aux codes QR (*KE-QR Code Standard*) en mai 2023.

Grâce aux normes relatives aux codes QR, les commerçants sont en mesure de traiter les paiements par code QR provenant de n'importe quel fournisseur, que ce soit en magasin ou en ligne. En l'absence de norme nationale, les opérateurs du SPI peuvent créer une norme systémique pour ses participants. Cet ajout peut faciliter l'utilisation des paiements P2B par tout utilisateur final à l'aide d'un appareil peu coûteux. Selon les besoins du commerçant, il peut afficher un code QR imprimé sur un morceau de papier ou opter pour un système d'acceptation plus complet utilisant des codes QR dynamiques, s'il dispose de plusieurs caisses enregistreuses. La capacité des codes QR à s'adapter aux commerçants les plus petits comme les plus complexes en font une option intéressante pour étendre l'écosystème des paiements numériques.

Les gouvernements et les organismes de réglementation ont également un rôle à jouer dans la promotion des normes. Par exemple, les stratégies nationales en matière de services bancaires et financiers ouverts (élargissement de l'accès responsable aux données financières, afin de favoriser l'innovation et la concurrence) peuvent faire progresser les normes technologiques. La finance ouverte a été introduite au Royaume-Uni, dans l'Union européenne (« UE ») et en Australie, pour ne citer que quelques pays et régions. Le Nigeria et l'Afrique du Sud ont pris des mesures en faveur de l'ouverture des services bancaires, en normalisant l'accès API. Le Rwanda envisage également de mettre en place des services bancaires ouverts basés sur la deuxième directive de l'UE sur les services de paiement (connue sous l'acronyme « DSP2 »), qui exige le consentement éclairé du client pour initier un paiement et toute utilisation de données à caractère personnel. La stratégie rwandaise en matière de systèmes de paiement sur 2018-2024 introduit les API dans le secteur financier et soutient également la mise en œuvre de normes techniques à l'horizon 2024.

La finance ouverte est intéressante concernant l'accès aux données KYC. Elle permet en effet aux utilisateurs finaux de donner leur accord à une institution financière pour accéder aux informations KYC qui ont déjà été vérifiées par une autre institution financière. L'intégration des clients est alors plus rapide, plus pratique et plus abordable pour les utilisateurs finaux et les institutions (Cenfri, 2022). Les normes relatives au partage des données peuvent permettre le développement d'identifiants indirects ou d'alias robustes pour les utilisateurs finaux. Ils seraient indépendants de tout FSP et utilisés dans l'ensemble du SPI. Ils pourraient être créés en utilisant l'analyse des flux de transactions en l'absence de documents officiels. Cela peut, par ricochet, accroître l'inclusion financière, en particulier pour les utilisateurs finaux ne disposant d'aucun document officiel. Toutefois, la finance ouverte doit s'appuyer sur des politiques de protection des données rigoureuses, afin de garantir la protection des consommateurs. Ici aussi, il est possible d'aligner la protection des données nationales et régionales à l'échelle du continent.

Au Chapitre 5, nous allons nous pencher sur la question de l'harmonisation de la politique et de la réglementation en matière de paiements de détail transfrontalier, un exercice crucial pour le développement d'un SPI inclusif.



65 Les codes QR statiques contiennent un ensemble de données fixes ou statiques qui ne peuvent être écrasées. En règle générale, les systèmes de paiement par code QR optent en premier lieu pour des codes QR statiques, surtout sur les marchés émergents et pour les petits commerçants, du fait de leur coût moins élevé. Les commerçants peuvent imprimer l'autocollant portant le code QR, et les utilisateurs finaux équipés d'un téléphone portable peuvent saisir manuellement le numéro imprimé à côté du QR code en question. En revanche, les codes QR dynamiques peuvent quant à eux être personnalisés et leurs données modifiées chaque fois qu'ils sont scannés (par exemple, le montant de la transaction et le cryptogramme de la transaction). Ces codes QR peuvent être scannés à partir d'un terminal de point de vente ou d'un smartphone, pour initier des paiements « ***push*** » (initiés par le payeur). Le code QR dynamique est plus sûr, et des techniques cryptographiques et des horodatages peuvent être appliqués à des fins de vérification (Banque mondiale, 2021g).

66 EMVCo est une norme mondiale régissant les transactions par carte de paiement, développée conjointement par Europay, Mastercard et Visa. La norme EMV a été créée dans les années 1990 pour prévoir une méthode plus sûre de traitement des paiements par carte de crédit et de débit. Elle est depuis lors devenue la norme dominante en matière de paiements par carte à l'échelle mondiale. EMVCo s'accompagne également d'une spécification propre aux paiements mobiles par code QR.

GROS PLAN SUR L'HARMONISATION DES POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE PAIEMENTS DE DÉTAIL TRANSFRONTALIERS

5

Au Chapitre 4, nous avons examiné les quatre principaux obstacles à la durabilité et à l'inclusivité auxquels les SPI sont confrontés sur le marché actuel. Dans ce chapitre, AfricaNenda entend mettre l'accent sur un sujet concret dans lequel bon nombre de ces obstacles entrent en jeu : les paiements transfrontaliers et le contexte réglementaire dans lequel ils s'inscrivent.

La réglementation et les politiques en matière de paiement visent à préserver la stabilité et l'intégrité du système financier et à apporter des précisions au marché. Comme indiqué tout au long du présent rapport, la réglementation et les régulateurs jouent un rôle clé dans la formation, le fonctionnement et la gouvernance des SPI, en constituant la base sur laquelle les systèmes de paiement peuvent prospérer. Les réglementations peuvent en outre introduire involontairement des manques de fluidité et des divergences si toutefois les pays vers lesquels ou à partir desquels les paiements transfrontaliers sont effectués sont soumis à des réglementations différentes. Si ces manques de fluidité amènent les utilisateurs finaux à éviter d'utiliser les canaux numériques pour les paiements transfrontaliers, ils peuvent avoir un impact négatif sur le commerce et les envois de fonds et, par extension, sur le potentiel d'échelle des SPI régionaux.

Au fil de ce chapitre, nous allons passer en revue les actions susceptibles de surmonter les défis réglementaires transfrontaliers et de permettre les envois de fonds (transferts P2P), les paiements commerciaux des MPME (B2B) et les paiements transfrontaliers des commerçants (P2B). Il s'agit là des principaux paiements de détail transfrontaliers. Ce chapitre décrit l'état des lieux actuel des paiements transfrontaliers, les défis qu'ils posent, ainsi que les opportunités et les approches d'harmonisation réglementaire susceptibles d'accroître les paiements de détail numériques. Des exemples de régions africaines et internationales ainsi que de leurs organes de réglementation respectifs sont également inclus.

5.1 Pourquoi l'harmonisation réglementaire est-elle importante ?

Plusieurs problèmes actuels liés aux paiements de détail transfrontaliers entravent les progrès. Pour que les SPI contribuent à résoudre ces problèmes, les parties prenantes doivent appréhender les obstacles réglementaires qui affectent directement les participants aux SPI (c'est-à-dire les FSP) aujourd'hui et prendre des mesures pour les harmoniser. L'harmonisation réglementaire est un outil politique clé que les gouvernements et les régulateurs peuvent déployer pour permettre aux fournisseurs de desservir davantage de marchés sur le continent, ce qui est au cœur de la feuille de route du G20 pour l'amélioration des paiements transfrontaliers (FSB, 2022).

5.1.1 Défis liés aux paiements de détail transfrontaliers.

Les paiements de gros s'appuient sur des rails de paiement bien développés, y compris les virements électroniques internationaux. Ce n'est pas le cas des paiements transfrontaliers dans la plupart des corridors africains. En conséquence, les paiements transfrontaliers sont coûteux, inaccessibles pour de nombreux utilisateurs et largement informels. Nous examinons chacune de ces questions plus en détail ci-dessous :

Les corridors formels d'envoi de fonds restent coûteux

L'Afrique subsaharienne (« ASS ») est la région du monde où les envois de fonds, c'est-à-dire les transferts personnels effectués par les migrants vivant à l'étranger, coûtent le plus cher : 7,8 % en moyenne (Banque mondiale, 2022a). Les envois de fonds constituent une bouée de sauvetage directe pour de nombreux ménages sur le continent. En plus de soutenir les familles et les communautés, ces flux sont un moyen pour de nombreuses personnes de la diaspora de maintenir des liens avec la communauté tout en contribuant au développement dans leur pays d'origine.

Pour certains pays, les transferts de fonds formels représentent une part importante du PIB : par exemple, en 2021, les transferts de fonds vers la Gambie et le Soudan du Sud représentaient respectivement 28 et 25 % du PIB (Banque mondiale, 2021f). Ces transferts P2P permettent de financer les dépenses quotidiennes des ménages, l'éducation, les soins de santé, les investissements, l'immobilier, les assurances et les événements de la vie dans les ménages et les communautés du continent (Gupta et Pallito, 2009 ; Hassan ***et al.***, 2017). Les envois de fonds intra-africains coûteux sont particulièrement préjudiciables aux finances des ménages. En effet, les migrants sont plus nombreux à rester en Afrique qu'à partir vers d'autres régions du monde : en 2020, 21 millions d'immigrants africains vivaient sur le continent, tandis que moins de 20 millions vivaient à l'étranger (OIM, 2022).

Les options de paiement de détail B2B et P2B par-delà les frontières restent inaccessibles, alors que le commerce régional est en plein essor

Peu de systèmes de paiement transfrontaliers prennent en charge les options de paiement B2B et P2B. L'argent liquide reste le canal privilégié. Par exemple, 80 des commerçants transfrontaliers interrogés dans la région du COMESA utilisent de l'argent liquide pour acheter des marchandises et 75 % pour en vendre (AfricaNenda, 2022a). Environ 80 % des commerçants de détail transfrontaliers opérant entre l'Afrique du Sud, l'Eswatini, le Mozambique et le Zimbabwe paient leurs fournisseurs en espèces (FinMark Trust, 2021c).

Néanmoins, les liens commerciaux régionaux ne cessent de se renforcer. En 2016, le commerce intrarégional en ASS représentait 20 % des exportations totales, contre 4 % dans les années 1990 (FMI, 2018b). Les échanges intrarégionaux devraient continuer à croître, grâce à l'accord sur la ZECLAf. Le commerce numérique est appelé à jouer un rôle central dans la réalisation des objectifs de la ZECLAf, en ce sens qu'il est l'un des catalyseurs de l'augmentation du commerce intra-africain, de son niveau actuel de 18 % à un niveau estimé à 50 % d'ici à 2030 (Nations unies, 2020). Les SPII joueront un rôle clé en fournissant les rails numériques nécessaires au développement du commerce numérique intra-africain.

La plupart des migrants et des entreprises optent pour des méthodes informelles pour envoyer de l'argent en Afrique

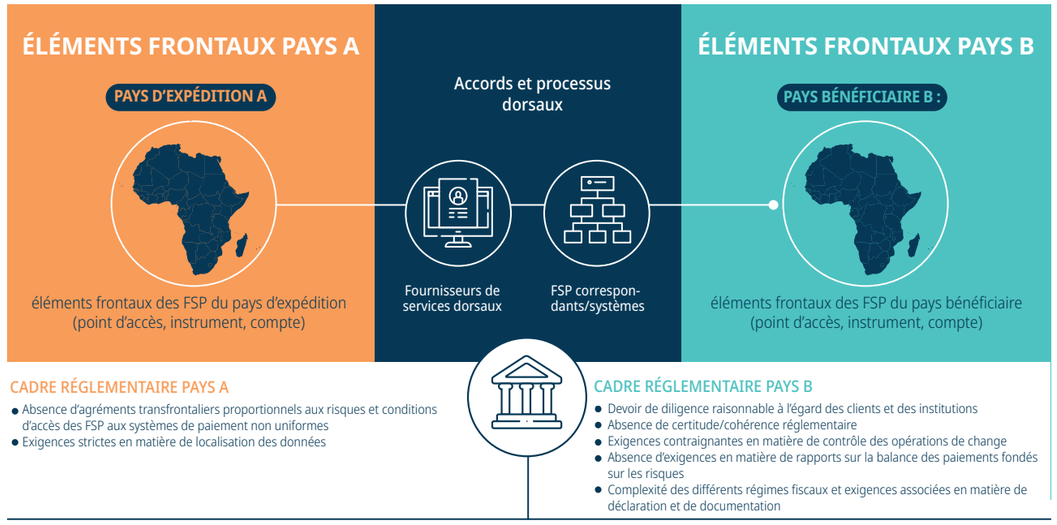
Bien souvent, les MPME et les migrants optent pour les canaux informels pour réaliser des paiements transfrontaliers. Les canaux informels comprennent le tissu social (c'est-à-dire les amis ou la famille), le recours à des fournisseurs de services de transport public pour transporter de l'argent ou l'*hawala* (GSMA, 2018a)[67]. Il est difficile de comptabiliser les transferts de fonds informels avec précision, en raison du manque de données et de suivi. Entre l'Afrique du Sud et les autres pays de la CDAA, 70 % des envois de fonds transfrontaliers sont effectués par des canaux informels. De même, on estime que 81 % des envois de fonds à destination et en provenance du Congo sont informels (FinMark Trust, 2018). Les paiements transfrontaliers informels peuvent être moins sûrs pour les envoyeurs et les bénéficiaires, contourner les régimes fiscaux et contribuer au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme.

5.1.2 Obstacles réglementaires aux flux financiers transfrontaliers

Une réglementation adaptée à l'objectif visé peut considérablement réduire les obstacles que sont le coût élevé, l'inaccessibilité et l'informalité. Les entretiens avec les parties prenantes ont mis en évidence l'importance des régimes et exigences juridiques et réglementaires en lien avec les charges d'exploitation des fournisseurs. Les coûts de mise en conformité comprennent les exigences en matière d'agrément, le contrôle préalable des clients et des institutions et les restrictions de change.

La complexité des paiements transfrontaliers ne se limite pas aux juridictions impliquées dans l'envoi et la réception des fonds. Différents canaux et entités sont mis à contribution, à l'instar des instruments monétaires, des Bourses, des banques correspondantes, des processeurs/opérateurs/plateformes de paiement et des agents de règlement. Les acteurs opérant dans plusieurs juridictions doivent se conformer à toutes les exigences de chaque pays, ce qui est source d'incertitude quant aux lois, réglementations et pratiques qui s'appliquent ou qui prévalent, en particulier lorsque les lois entre les juridictions se contredisent. Des obstacles réglementaires se dressent tout au long de la chaîne de valeur des paiements de détail transfrontaliers (Illustration 5.1).

ILLUSTRATION 5.1 | Obstacles réglementaires le long de la chaîne de valeur des paiements de détail transfrontaliers



Sources : Banque mondiale, 2022e ; Cenfri, 2018a

[67] L'*hawala* est un moyen informel de transférer de l'argent, sans déplacement physique des fonds, par l'intermédiaire d'un réseau de courtiers appelés *hawaladars*. La particularité de l'*hawala* réside dans la relation de confiance entre les *hawaladars*, qui souvent repose sur leur appartenance à une même famille, une même ethnie ou un même village (Corporate Finance Institute, 2022).

Les disparités entre les réglementations et les procédures des différentes juridictions peuvent entraîner une augmentation des coûts, une réduction de l'accès au marché et/ou un ralentissement des vitesses des transactions pour les fournisseurs (Tableau 5.1).

TABLEAU 5.1 | Obstacles aux paiements de détail transfrontaliers pour les FSP

Obstacles réglementaires pour les FSP	Impact sur les FSP		
	Augmentation des coûts	Réduction de l'accès au marché	Ralentissement de la vitesse des transactions
a. Absence d'agréments transfrontaliers proportionnels aux risques et de conditions équitables d'accès aux systèmes de paiement			
b. Exigences de vigilance à l'égard de la clientèle contradictoires ou divergentes			
c. Exigences contraignantes en matière de contrôle des changes			
d. Exigences strictes en matière de localisation des données (interdiction de stocker des données sur le *cloud*)			
e. Absence d'exigences simplifiées et proportionnées en matière de publication d'informations sur la balance des paiements			
f. Régimes fiscaux différents et exigences de déclaration/documentation associées			
g. Absence de certitude et de cohérence réglementaires			

Sources : Cenfri, 2018 ; entretiens avec les parties prenantes, 2023

Degré d'impact sur les FSP — Élevé — Moyen — Faible

Les obstacles réglementaires résumés au Tableau 5.1 posent les problèmes suivants :

Absence d'agréments transfrontaliers proportionnels aux risques et de conditions équitables d'accès aux systèmes de paiement

Les agréments accordés aux FSP, qu'il s'agisse de banques de dépôt ou de fintechs sans dépôt, ne sont souvent pas différenciés en fonction du risque que l'institution représente pour le système financier. L'absence d'agrément proportionnel aux risques se traduit par des exigences onéreuses pour les établissements prenant part aux paiements transfrontaliers. Si des exigences prudentielles strictes sont appropriées pour les grandes banques et les institutions de mobilisation des dépôts bénéficiant de multiples sources de revenus et affichant une grande complexité, les FSP qui proposent des produits plus simples et sans lien aucun avec les dépôts des clients ne présentent pas le même risque pour le système financier et ne devraient donc pas être assujettis aux mêmes exigences.

Une approche globale d'octroi d'agrément peut renforcer la domination des institutions bancaires dans l'univers des paiements transfrontaliers et limiter la concurrence, parce que les FSP non bancaires n'ont pas les moyens de supporter les coûts prohibitifs de la mise en conformité. Les autorités de surveillance invoquent souvent le manque de ressources et de compétences pour justifier les exigences générales, mais le recours à une approche restrictive en matière d'octroi d'agrément ne tient pas compte de l'importance de la concurrence et d'une surveillance fondée sur le risque[68]. Les régulateurs nationaux des différents pays suivent également des approches et des normes différentes en ce qui concerne les exigences relatives à l'accès des FSP aux systèmes de paiement (Banque mondiale, 2021a). Il en résulte des conditions de concurrence inégales pour les FSP non bancaires et bancaires.

Exigences divergentes en matière de CDD

Les pays du continent adoptent des approches différentes en matière de vigilance à l'égard de la clientèle et des institutions. Sur les marchés africains, les réglementations et les lignes directrices en matière de KYC sont difficiles à appréhender d'un pays à l'autre et ne suivent pas encore complètement l'approche basée sur le risque recommandée par le Groupe d'action financière (« GAFI »). Les lignes directrices en matière d'eKYC sont encore moins harmonisées. En ASS et en Afrique du Nord, seuls 55 et 50 %, respectivement, des pays de l'échantillon couvert présentaient des dispositions réglementaires relatives à l'eKYC. Dans les pays qui ***a contrario*** en ont adopté, il existe des lignes directrices différentes sur ce qu'il faut respecter, sur le degré de conformité nécessaire et sur ce qui constitue une atténuation efficace des risques[69]. En conséquence, les FSP sont contraints de rassembler toute une série de documents pour éviter les amendes ou réduire le risque de perte des relations avec les banques correspondantes. Le justificatif de domicile, la provenance des revenus, les licences d'importation et de commerce pour les transactions B2B et les licences d'exploitation pour les MPME comptent parmi les exigences sources d'entrave pour de nombreux clients potentiels.

Non seulement la lourdeur des exigences en matière de CDD porte les charges d'exploitation à la hausse et limite l'accès aux utilisateurs finaux, mais, en l'absence d'une approche fondée sur le risque, les FSP se concentrent en réalité sur la conformité plutôt que sur la surveillance du risque de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. Alors que le risque de conformité fait référence au risque de ne pas se conformer à la réglementation et à la législation (le non-respect entraînant des amendes ou d'autres mesures disciplinaires), le risque de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de financement de la prolifération des armes de destruction massive (« LBC/FT/PADM ») est quant à lui lié à la mesure dans laquelle un produit, un client, une institution ou un secteur peut être exploité(e) à des fins illicites[70].

De nombreux pays figurent sur la liste grise du GAFI, parce qu'ils ne mesurent pas et n'appréhendent pas efficacement les risques LBC/FT/PADM au niveau national. Cette inscription sur liste grise peut entraîner la rupture des relations avec les banques correspondantes et a d'autres conséquences sur l'ensemble de l'économie, en raison de la contraction des capitaux étrangers. Cela peut exacerber les problèmes opérationnels des FSP. Dix des 23 pays faisant l'objet d'une surveillance accrue sur la liste grise de 2023 se trouvent en Afrique : Afrique du Sud (depuis 2023), Burkina Faso (2021), Congo (2022), Mali (2021), Mozambique (2022), Nigeria (2023), Sénégal (2021), Soudan du Sud (2021), Tanzanie (2022) et Ouganda (2020). Dans la plupart de ces pays, le recours aux envois de fonds est monnaie courante (GAFI, 2023a).

Exigences contraignantes en matière de contrôle des changes

Les coûts inhérents aux exigences en matière de contrôle des changes sont disproportionnés pour certains FSP. L'application des contrôles des changes, en particulier pour les institutions qui n'acceptent pas de dépôts, signifie que les paiements transfrontaliers doivent au préalable faire l'objet d'un examen par les régulateurs ou nécessiter une autorisation gouvernementale avant d'être exécutés, en fonction de facteurs tels que le pays de destination ou le montant de l'envoi. Par exemple, dans l'UEMOA, il n'est pas possible d'envoyer de l'argent en dehors de la région sans passer par une banque locale et sans fournir des documents justificatifs (Cenfri, 2018b). De nombreuses transactions doivent être effectuées par l'intermédiaire d'agences bancaires et/ou d'agents de change agréés. Certaines juridictions ont adopté des régimes stricts de gestion des taux de change, qui peuvent avoir des conséquences coûteuses pour les FSP transfrontaliers. Par exemple, les contrôles stricts des taux de change au Nigeria, déclenchés par une chute des prix du pétrole et des revenus de change, ont conduit à la création d'importants marchés des changes parallèles et ont eu des impacts significatifs sur le secteur formel des paiements transfrontaliers (Banque mondiale, 2017a).

68 Dans la région couverte par l'Autorité intergouvernementale pour le développement, le cadre réglementaire des FSP non bancaires impose des obligations similaires à celles des institutions bancaires – c'est le cas pour Djibouti et l'Ouganda (UNCDF, 2022a). Cet exemple illustre le cas où les régimes réglementaires nationaux ne disposent pas d'un système d'agrément distinct pour les FSP non bancaires et bancaires.

69 Dans la région de la CDAA, les exigences en matière de délais et de vérification de l'identité d'un client diffèrent d'un pays à l'autre. Par exemple, en Angola, la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux (« LBC ») autorise les FSP à procéder à la vérification de l'identité d'un client dès que possible après l'établissement de la relation, alors que le Bostwana, le Congo et le Lesotho n'autorisent pas cette approche.

70 Alors que la non-conformité peut entraîner des amendes ou d'autres mesures disciplinaires, le risque de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme peut constituer une menace sérieuse pour le système financier et les utilisateurs finaux. Ces deux risques sont différents et doivent donc faire l'objet d'une approche distincte. Un établissement peut présenter un faible risque de conformité, parce qu'il respecte toutes les exigences réglementaires (les utilisateurs qu'il a intégrés ont présenté un justificatif de domicile et une pièce d'identité), mais son risque LBC/FT/PADM peut être élevé si l'approche de gestion des risques fondée sur des règles permet aux criminels de contourner facilement le système.

Exigences strictes en matière de localisation des données et interdiction du stockage des données dans le *cloud*

Les exigences strictes en matière de localisation des données entravent la capacité des FSP à opérer dans différentes juridictions. Outre l'augmentation des coûts due à la duplication des serveurs de données, un serveur de données local mal installé peut présenter des risques liés à la sécurité des données pour une juridiction par rapport à l'informatique dématérialisée (***cloud computing***) ou aux centres de données partagés, qui disposent souvent de capacités de limitation des risques plus rigoureuses (Yayboke ***et al.***, 2021 ; Kugler, 2021). Le stockage dans le ***cloud*** en remplacement du stockage physique des données dans des serveurs situés au sein d'un pays peut encore garantir la confidentialité des données des clients et la souveraineté des nations. Par exemple, les FSP sud-africains doivent se conformer à un ensemble d'exigences strictes pour utiliser des services de délocalisation et d'informatique dématérialisée (Banque de réserve sud-africaine, 2020).

Absence d'exigences simplifiées et proportionnées en matière de publication d'informations sur la balance des paiements

La balance des paiements (« BdP ») est une source d'information vitale pour un pays. Elle est source d'informations permettant de compiler des indicateurs économiques importants, y compris les envois de fonds, afin de pouvoir réaliser des comparaisons entre les pays (UNCDF, 2022c). Le processus de transmission des informations sur la BdP aux banques centrales peut toutefois s'avérer fastidieux pour les FSP, en raison de l'absence de normalisation des codes associés aux envois de fonds. Par conséquent, les différentes autorités de surveillance des différents pays doivent consolider manuellement les différents codes, y compris le motif de l'envoi de fonds.

Une liste trop détaillée peut entraîner des inexactitudes dans les données, car les motifs d'envois peuvent être très nombreux et ne pas être incompatibles. En conséquence, certains FSP choisissent des codes par défaut/généraux, tels que « soutien à la famille », qui sont imprécis ou incorrects et qui faussent donc la précision des données de la BdP (FMI, 2022a). En outre, les exigences en matière de publication d'informations varient selon les juridictions, ce qui rend l'automatisation des processus difficile. Certaines institutions partenaires exigent des informations détaillées relatives à la BdP, et certaines institutions qui reçoivent des envois en espèces n'approuveront pas une transaction tant que la BdP n'aura pas été déclarée et que les documents commerciaux formels (par exemple, des connaissements, des factures) n'auront pas été présentés. Cette situation affecte de manière disproportionnée les petits FSP, qui n'ont pas la capacité ou les fonds nécessaires pour simplifier le processus grâce à l'automatisation. Les exigences, par exemple concernant les factures attachées aux déclarations de la BdP, peuvent décourager les utilisateurs finaux d'effectuer des transactions formelles.

Régimes fiscaux différents et exigences de déclaration/documentation associées

Les FSP transfrontaliers doivent se conformer aux différents régimes fiscaux de plusieurs juridictions, et notamment transmettre de nombreux documents, ce qui augmente le coût de la prestation de services de paiement transfrontaliers[71]. Obstacle supplémentaire, les administrations fiscales des différentes juridictions cherchent de plus en plus à taxer de manière préventive les transactions numériques transnationales et les produits y afférents, y compris les transferts de fonds pour soutien familial, qui sont considérés comme des revenus imposables pour les destinataires. Dans certains pays, les transactions transfrontaliers vers un portefeuille d'argent mobile entraînent des coûts fiscaux supplémentaires pour le destinataire. Ces taxes renforcent l'attrait de l'argent liquide, car elles ne s'appliquent pas aux transactions transfrontaliers de gré à gré. Par exemple, en Ouganda, un prélèvement de 1 % imposé en 2018 sur toutes les transactions de retrait d'argent mobile, envois de fonds compris, a été rapidement ramené à 0,5 % à la suite d'une réaction négative du public et d'une baisse de 24 % du montant des transactions (UNCDF, 2021a). Au Ghana, la taxe électronique de 1,75 % imposée sur toutes les transactions électroniques, envois de fonds compris, a été réduite à 1,5 % puis à 1 % en janvier 2023 (administration fiscale du Ghana, 2023). Le Cameroun a introduit une taxe de 0,2 % sur l'argent mobile en 2022, tandis que les Zimbabwéens s'acquittent depuis 2018 de la taxe sur les transferts d'argent la plus élevée d'Afrique (2 %)[72].

La loi américaine sur la conformité fiscale des comptes étrangers (***Foreign Account Tax Compliance Act***) oblige les institutions financières étrangères à déclarer directement à l'administration fiscale des États-Unis (Internal Revenue Service – « IRS ») tous les comptes détenus par des citoyens américains et d'autres personnes couvertes (c'est-à-dire les détenteurs d'une carte verte, les résidents permanents). Les FSP doivent s'enregistrer auprès de l'IRS, qu'ils reçoivent ou non, directement, des paiements provenant des États-Unis. Sous réserve de certaines limites et circonstances, les FSP peuvent être tenus de communiquer des informations relatives à la KYC/CDD, des données privées sur les clients, des soldes détaillés et des informations sur les transactions (SARS, 2023). Ces taxes et les exigences de conformité qui y sont associées peuvent sérieusement compromettre le passage des FSP à l'échelle, étant donné que les expéditeurs et les destinataires de fonds se tournent vers le marché informel afin d'éviter les taxes sur les transactions (Banque mondiale, 2017b).

71 Le Conseil des affaires d'Afrique de l'Est a souligné que l'harmonisation des taxes intérieures de la CAE était un enjeu majeur pour les FSP (Conseil des affaires d'Afrique de l'Est, 2021).

72 La taxe intermédiaire sur les transferts de fonds est un impôt direct prélevé chaque fois qu'une institution financière effectue un transfert de fonds, à l'exception des chèques. Sont visés les comptes Nostro en dollars américains, ainsi que les transferts d'argent des agents de transfert d'argent mobile vers les destinataires. Cette taxe sera donc supportée par tous les SPI transfrontaliers qui traitent des transactions qui aboutissent sur un compte bancaire ou un portefeuille d'argent mobile (KPMG, 2022).

Absence de certitude et de cohérence réglementaires

L'absence de réglementations et d'orientations claires et cohérentes conduit à des interprétations différentes par les FSP, les banques et les correspondants bancaires, créant de la sorte une certaine confusion quant aux exigences et aux normes de conformité, par exemple lorsque les régulateurs adoptent une nouvelle réglementation sans fournir d'orientations correspondantes sur la gestion des changements. Au Ghana, par exemple, la loi de 2020 sur la LBC a été alignée sur les normes mondiales, mais les orientations réglementaires reposaient sur une loi antérieure qui a été abrogée. En Afrique du Sud, une loi et une réglementation obsolètes en matière de LBC/FT ont été assimilées à la réglementation des changes dans la pratique, tant par le régulateur que par les institutions contrôlées. Au Nigeria, les fréquents amendements réglementaires posent d'immenses problèmes opérationnels.

Les délais d'attente pour obtenir un agrément, en particulier pour les FSP non bancaires, peuvent être prohibitifs dans de nombreux pays : jusqu'à sept ans, selon les parties prenantes (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Ainsi, même lorsque les systèmes sont prêts à être mis en œuvre, les problèmes de licence peuvent constituer un obstacle.

Il peut en outre y avoir des discordances en matière de gouvernance lorsque la réglementation ne peut suivre le rythme de l'innovation. C'est le cas, par exemple, lorsque les services ne s'intègrent pas parfaitement dans le cadre réglementaire existant. L'intervention de plusieurs régulateurs (par exemple, le régulateur des paiements et des télécommunications) dans la procédure d'octroi des agréments peut retarder encore l'intégration, entraîner des retards opérationnels, faire grimper les coûts et restreindre des pans importants du marché des paiements transfrontaliers (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Outre les questions réglementaires qui font l'objet du présent chapitre, les obstacles opérationnels, soulignés à l'Encadré 5.1, limitent encore davantage le potentiel d'expansion des paiements transfrontaliers.

ENCADRÉ 5.1 | Les obstacles opérationnels aux paiements transfrontaliers incluent les normes incohérentes en matière de messagerie, des exigences strictes imposées par les banques correspondantes, une gestion coûteuse des liquidités et une tarification des opérations de change coûteuse et opaque

Normes incohérentes en matière de messagerie – Les FSP peuvent devoir supporter des coûts importants lorsqu'ils intègrent et convertissent des messages entre des entités et des pays dont les normes sont disparates, par exemple en convertissant un message suivant la norme ISO 20022 en un message conforme ISO 8385 ou à des normes propriétaires (BRI, 2022b). Le passage à la norme ISO 20022 est complexe et coûteux. La divergence des cadres relatifs aux normes de messagerie obligatoires entre les juridictions peut nuire à l'interopérabilité, en particulier entre les pays dont le secteur financier est naissant et ceux qui ont investi de manière significative dans les infrastructures existantes, ce qui est le cas, à des degrés divers, dans la CAE et la CDAA. Les pays dotés d'importants programmes fintech – notamment le Kenya, Maurice, le Nigeria et l'Afrique du Sud – doivent faire face aux écarts entre les messages innovants et propriétaires et les messages interopérables, transfrontaliers et basés sur la norme ISO. La validation du format est effectuée à différents stades de la chaîne entre les expéditeurs et les destinataires. Un simple « deux-points » manquant et le transfert pourrait ne pas aboutir. Les complexités entre les différentes normes nécessitent l'intégration de couches, qui ajoutent de nouveaux points de défaillance potentiels et peuvent se révéler à la fois difficiles et coûteuses sur le plan opérationnel ;

Exigences strictes imposées par les banques correspondantes – Les banques correspondantes font le lien, financièrement parlant, entre les paiements transfrontaliers et les paiements nationaux. Cependant, elles sont de plus en plus difficiles d'accès, en particulier pour les FSP africains. Depuis la crise financière mondiale de 2008, de plus en plus de banques mondiales se sont retirées de manière sélective des activités de banque correspondantes. Parmi les raisons de ces retraits, citons notamment l'évolution du paysage réglementaire et d'application de la loi, les sanctions économiques et commerciales, les préoccupations en matière de LBC/FT/PADM et l'augmentation des coûts de mise en conformité (FMI, 2017). La rareté des relations avec les banques correspondantes a conduit les banques à tirer parti de leur pouvoir de marché, en dictant unilatéralement les conditions des relations avec les FSP et en imposant des exigences strictes en termes de déclaration, de fonds propres et de processus. Par exemple, une banque correspondante peut exiger que les transactions soient réglées en dollars américains, ce qui ajoute une couche d'exigences réglementaires américaines extraterritoriales, par exemple la surveillance des transactions et des comptes aux fins de conformité avec la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (*Foreign Corrupt Practices Act*) et le bureau des contrôles des actifs étrangers (Office of Foreign Assets Controls), indépendamment du pays d'origine et de réception. Cela porte à la hausse les coûts opérationnels d'un FSP, sur fond de réduction de la disponibilité des accords de change ;

Gestion coûteuse des liquidités – La gestion des liquidités impose des coûts disproportionnés aux FSP, en raison des frais de partenariat et des difficultés liées aux garanties relatives aux flux de trésorerie. En outre, les systèmes de paiement nationaux et les systèmes transfrontaliers se font concurrence pour obtenir des liquidités. Les coûts de liquidité découlent du nombre de comptes correspondants qui doivent être préalimentés aux fins des paiements instantanés. Il en résulte des liquidités improductives, qui constituent souvent l'actif le plus important au bilan d'un nouveau FSP (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Cette utilisation improductive du capital rend les FSP qui prennent part aux paiements de détail transfrontaliers moins compétitifs que les autres FSP. En outre, la préférence de nombreux utilisateurs finaux pour les espèces rend la gestion des liquidités coûteuse pour les FSP. Un système efficace de fonds de caisse permettant aux agents et autres points d'accès de gérer efficacement les liquidités repose sur des partenariats avec des entreprises dotées d'importantes liquidités ou sur une concentration des points d'accès à proximité des GAB de billets ou des agences bancaires ;

Tarification des opérations de change coûteuse et opaque – Les taux de change contribuent nettement aux prix élevés des envois de fonds. Les paiements de détail transfrontaliers, en particulier les envois de fonds, sont une source majeure de devises fortes pour les économies africaines. La demande, et donc les échanges, entre les monnaies africaines non liquides sont limités, en partie à cause des taux de change fixes et des contrôles des changes qui ont un impact négatif sur la demande (BRI, 2019). Le différentiel de change réel est souvent beaucoup plus élevé que le taux de gros (taux officiel), en raison de l'absence d'un marché des changes sur lequel les devises peuvent être échangées à des taux compétitifs. Il en résulte un double échange de devises, qui sont converties en monnaies fortes, telles que le dollar américain, puis reconverties. Les institutions partenaires, qui supportent le risque de change au comptant, gonflent l'écart de taux pour améliorer la rentabilité moyenne, en particulier lorsque les opérations de change s'inscrivent au cœur de leur modèle économique. Les pratiques tarifaires des opérations de change manquent également de transparence, ce qui empêche le partenaire et l'utilisateur final d'appréhender les marges sur le différentiel de change.

5.2 Quelle réglementation devrait être harmonisée ?

L'harmonisation réglementaire pourrait générer des gains significatifs pour l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements transfrontaliers en Afrique. L'alignement des lois pertinentes et la réduction des zones grises réglementaires grâce à l'harmonisation (cf. Encadré 5.2) profiteraient à tous les participants de l'écosystème des paiements, en favorisant la concurrence, en réduisant les coûts et en augmentant la vitesse des transactions. La mise en place de régimes d'agréments et d'obligations d'information compatibles pour les FSP améliorerait la proposition de valeur pour les petits FSP innovants et les FSP bien établis qui exercent des activités transfrontaliers[73]. Une plus grande concurrence entre les FSP peut se traduire par des options de paiement transfrontalières moins chères, plus rapides et plus accessibles pour les utilisateurs finaux.

L'harmonisation de plusieurs éléments clés de la réglementation et de la législation profitera aux paiements transfrontaliers. L'Illustration 5.2 présente les principaux cadres réglementaires et législatifs qui sont au cœur des obstacles auxquels se heurtent les FSP. Comme chaque pays possède une structure juridique différente, les domaines présentés à l'Illustration 5.2 peuvent relever de réglementations ou de législations différentes[74].

ENCADRÉ 5.2 | Définition de l'harmonisation

L'harmonisation réglementaire est définie comme l'alignement de processus et de services réglementaires disparates ou la reconnaissance mutuelle de politiques et de cadres et normes réglementaires (adaptée de la définition de l'UNCDF, 2022).

L'harmonisation repose sur trois principes : la coopération, la confiance et la reconnaissance mutuelle. La coopération permet aux régulateurs d'œuvrer ensemble à la promotion du développement de bonnes pratiques ou de l'utilisation d'un dénominateur commun dans les réglementations et les politiques en matière de paiement (OCDE, 2020). Avec la confiance, les régulateurs estiment que leurs homologues agiront conformément à leurs attentes. Les régulateurs parviennent à un état de reconnaissance mutuelle lorsque les juridictions respectives reconnaissent leurs régimes réglementaires respectifs et alignent leurs réglementations nationales, leurs orientations, leurs processus et leurs exigences en matière d'agrément et de déclaration sur la base de leurs engagements mutuels et conformément à leurs objectifs communs.

[73] À titre d'exemple, 67 % des FSP bancaires transfrontaliers en Afrique de l'Est ont déclaré que leur présence dans différentes juridictions leur a permis d'acquérir l'envergure nécessaire pour introduire des produits financiers qui n'auraient pas pu l'être dans un seul pays (Banque mondiale, 2011).

[74] Par exemple, dans la région couverte par l'Autorité intergouvernementale pour le développement, Djibouti n'a pas de législation autonome sur la protection des consommateurs. En revanche, la loi nº 28/AN/08/6e porte sur la protection, la répression et la fraude. En outre, différents aspects de la protection des consommateurs se retrouvent dans d'autres lois, en fonction du sujet traité. En revanche, l'Ouganda et le Soudan du Sud disposent de directives spécifiques en matière de protection des consommateurs de produits financiers (UNCDF, 2022a).

ILLUSTRATION 5.2 | Domaines réglementaires à harmoniser

Sources : UNCDF, 2021 ; entretiens avec les parties prenantes, 2023

Les banques centrales sont des acteurs clés dans les initiatives d'harmonisation des paiements transfrontaliers. Elles ont en effet le pouvoir de stimuler la coordination régionale par le biais de réformes réglementaires. L'octroi d'agréments et la surveillance des FSP, la politique monétaire (qui influe sur le régime des changes), les normes et le format des données des systèmes de paiement font généralement partie de leurs mandats. En règle générale, elles ont en outre un certain degré de contrôle sur les cadres KYC/CDD et LBC/FT/PADM, ainsi que sur les réglementations relatives à la protection des consommateurs de services financiers (UNCDF, 2021b). Parmi les autres entités gouvernementales nationales concernées figurent le ministère du Commerce et de l'Industrie et le ministère des Technologies numériques/Technologies de l'information et de la Communication. Des agences spécialisées ou des lois spécifiques régissent la confidentialité des données, le partage des données, la protection des données, sans oublier la législation commerciale.

Comme le montre l'Illustration 5.2, huit domaines réglementaires clés bénéficieraient d'une harmonisation entre les juridictions afin d'améliorer l'accès aux paiements de détail transfrontaliers et leur utilisation. **Ces domaines réglementaires relèvent de trois catégories, à savoir : l'accès aux marchés, la facilité à effectuer des paiements et les opérations des FSP. Plus précisément :**

Accès aux marchés

Régimes d'agrément et de surveillance des FSP – Ces régimes pourraient encourager l'octroi d'agréments proportionnels aux risques, qui peuvent être assortis d'exigences substantiellement similaires pour servir les utilisateurs finaux à faibles revenus. Il s'agit notamment d'harmoniser les conditions d'agrément des FSP pour le transfert des paiements transfrontaliers et d'adopter une approche prudentielle et de surveillance fondée sur le risque pour différents types d'entités. Dans les pays de l'Union du Maghreb Arabe (« UMA »), par exemple, la divergence des approches réglementaires de la monnaie électronique dans la région (CCAF, 2021b) a entraîné des exigences strictes pour les petits FSP non bancaires. L'harmonisation permettrait d'accroître l'innovation dans les produits de paiements transfrontaliers, car un plus grand nombre de FSP seraient en mesure d'offrir ces services sans être limités par des exigences onéreuses en matière d'octroi d'agrément.

Régimes des changes – L'harmonisation des régimes pourrait simplifier le processus de déclaration pour les FSP et leur donner accès aux devises à des taux compétitifs. Des régimes complexes prévoyant des processus initiaux inefficaces ou manuels, par exemple demander aux autorités de débloquer les paiements, peuvent annuler tout avantage des SPI en termes de délai par rapport aux offres informelles rapides et robustes, sans oublier que les charges d'exploitation augmentent avec chaque couche supplémentaire de conformité et de diligence raisonnable des tiers imposée par les différentes parties de la chaîne de valeur (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Ces régimes peuvent également dicter le type de fournisseur autorisé à traiter en devises étrangères, d'où des distorsions sur les marchés, où la conversion des devises est excessivement onéreuse pour les partenaires de la chaîne de valeur.

En outre, à plus long terme, les autorités doivent réduire l'utilisation de monnaies fortes comme le dollar américain pour les règlements transfrontaliers, diminuer le coût et la charge administrative liés à l'obligation de diligence des correspondants bancaires et abaisser les marges de change supplémentaires et pénalisantes imposées aux FSP[75]. La charge administrative, les enquêtes et les déclarations que les autorités fiscales des États-Unis et de l'UE imposent aux FSP, même à ceux qui ne comptent aucun citoyen américain ou européen parmi leurs clients, sont lourds et coûteux. Enfin, la politique monétaire doit s'attaquer au système actuel caractérisé par des taux de change variables dans chaque banque correspondante par paire de devises pour les FSP, qui entraîne des dépenses croissantes.

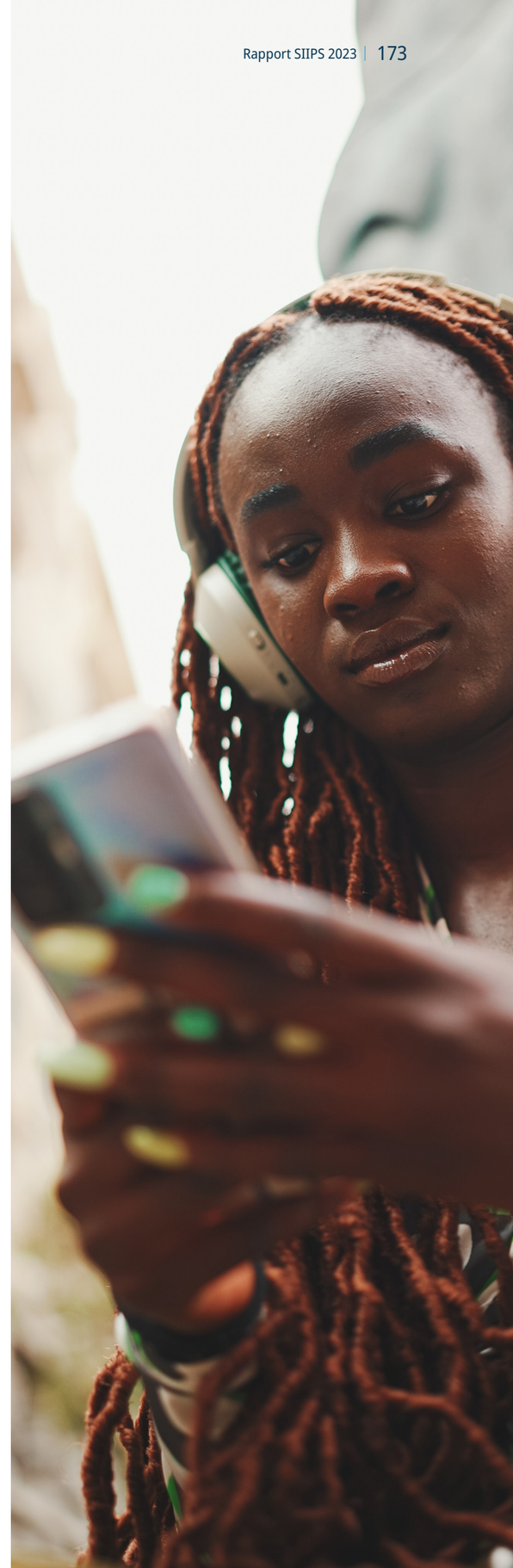
Législation sur le commerce extérieur – Cette législation régit l'application des lois et règlements en vigueur aux positions commerciales négociées. Les accords commerciaux et la législation sur le commerce extérieur connexe pourraient constituer une norme unique pour l'acceptation mutuelle de la monnaie électronique en vue d'une utilisation transfrontalière. L'harmonisation des cadres de haut niveau en matière de paiement, des principes d'acceptation et des normes établies dans le cadre d'accords commerciaux régionaux et continentaux ou de traités multilatéraux pourrait contribuer à simplifier les codes de transaction BdP, la diligence raisonnable et les exigences documentaires auxquelles les FSP doivent se conformer pour faciliter plus efficacement les paiements transfrontaliers.

Facilité à effectuer des paiements

Législation LBC/FT/PADM – La mise en œuvre d'approches fondées sur des données probantes et proportionnelles aux risques peut réduire la charge de la conformité pour les utilisateurs finaux à faibles revenus et les FSP qui les desservent. Une approche fondée sur les risques, alignée sur les risques régionaux, augmentera l'efficacité de la gestion de ces derniers, en répondant aux lourdes exigences de conformité transfrontalier en matière de LBC/FT/PADM actuellement imposées. L'harmonisation permettrait d'adapter les exigences LBC/FT/PADM à l'objectif visé, indépendamment de la juridiction ou du corridor, en conservant une diligence renforcée pour les produits et/ou les utilisateurs finaux présentant un risque élevé, tout en réduisant la surconformité pour ceux qui posent un risque plus faible.

Cadres KYC/CDD alignés, en particulier autour de l'eKYC – Pour les utilisateurs finaux et les institutions, cela pourrait limiter la charge de la collecte et de la confirmation de l'identité au cours des processus d'intégration et de recertification. Par exemple, dans son modèle de cadre politique, le COC du COMESA (« COC ») a reconnu que les approches des États membres en matière de KYC/CDD, proportionnelles et fondées sur le risque, étaient incohérentes ou faisant totalement défaut (Conseil des opérateurs économiques du COMESA, 2021). Les différents cadres doivent harmoniser les exigences relatives à la documentation et à la preuve d'identité utilisées pour la KYC, aux autorisations d'utilisation des données des clients via l'eKYC, à la surveillance continue requise pour la CDD et aux normes en matière de due diligence institutionnelle entre les FSP. Les FSP sont plus enclins à interopérer lorsque les procédures de CDD sont fiables entre les institutions et que la charge documentaire KYC diminue. L'harmonisation conduirait à des exigences appropriées en matière de KYC pour les utilisateurs finaux et à des procédures de CDD fondées sur le risque pour les FSP, conformément aux évaluations nationales ou régionales des risques.

[75] En ce qui concerne la négociabilité des devises, les banques centrales ont souvent mis en place des règles qui empêchent les individus de prendre des billets d'autres pays et de posséder des comptes en devises étrangères. Cela a une incidence directe sur l'accomplissement de la politique monétaire. Les banques centrales doivent gérer correctement leurs réserves de change, surtout lorsqu'il s'agit d'acheter des produits importants comme du carburant, c'est pourquoi elles ont souvent besoin de dollars en provenance des pays voisins ;



Opérations des FSP

Normes communes ou compatibles en matière de système de paiement – L'harmonisation transfrontalière de la normalisation en matière de messagerie et de sécurité, pour ne citer que deux exemples, est importante afin que les FSP n'aient pas à s'adapter à des normes différentes dans diverses juridictions, un exercice des plus coûteux. L'harmonisation permettrait de réduire les charges d'exploitation des FSP, grâce à une intégration plus simple entre les systèmes de paiement et les partenaires de la chaîne de valeur des paiements transfrontaliers. SWIFT a toujours sa place près de 50 ans après sa création, grâce à une norme de messagerie partagée et à un protocole de communication sécurisé adaptés aux besoins de ses membres, ainsi qu'à un effort continu de modernisation et de pertinence. Il en est de même pour EMV d'un point de vue opérationnel. Une norme panafricaine en matière de paiement peut constituer la base de paiements transfrontaliers plus efficaces.

Législation relative à la protection des consommateurs – En l'harmonisant, les régulateurs peuvent simplifier les exigences des FSP en matière de déclaration d'informations et de fonctionnement au niveau régional et veiller à ce que les litiges avec les clients soient traités de manière appropriée. L'harmonisation des processus de règlement des plaintes et des litiges, ainsi que des dispositions en matière de divulgation et de transparence, devrait être prioritaire. Cette harmonisation donnerait aux utilisateurs finaux et aux FSP l'assurance que les transactions bénéficient d'une même protection, d'où qu'elles soient initiées.

Réglementation relative aux données – L'alignement des dispositions relatives aux exigences en matière de localisation des données et à l'utilisation des données devant être suivies dans le cadre des paiements transfrontaliers peut réduire les charges d'exploitation et la complexité pour les FSP. Les règlements actuellement en vigueur prévoient des exigences de conformité compliquées et contraignantes, en particulier lorsqu'il est nécessaire de déployer des serveurs nationaux. Par exemple, toutes les banques agréées au Rwanda sont tenues de conserver leurs données primaires sur le territoire. De même, les émetteurs de monnaie électronique ougandais doivent conserver les centres de données primaires pour les systèmes de paiement au sein du pays (Kugler, 2021).

En harmonisant les normes régionales ou continentales, il serait possible d'établir des dispositions précises visant à garantir que le stockage de données dans le *cloud* préserve les principes de la souveraineté des données au niveau national et les droits en lien avec les données à caractère personnel. Les risques de sécurité peuvent être évalués de manière approfondie et atténués, sans pour autant appliquer des exigences locales trop strictes en matière de stockage des données. L'harmonisation conduirait à la mise en place d'approches communes des solutions modernes de stockage de données, en faveur de modèles économiques innovants dans le domaine des paiements transfrontaliers sans obliger les FSP à construire une infrastructure redondante.

L'Union africaine, les CER, les zones monétaires telles que la ZMAO et les unions monétaires telles que la CEMAC et l'UEMOA, en collaboration avec leurs partenaires respectifs, ont œuvré à l'harmonisation des lois et règlements relatifs aux paiements dans le but de donner vie à un environnement de paiement plus transparent et plus efficace dans leurs régions respectives. L'Encadré 5.3 donne un aperçu des dix CER, unions monétaires et zones combinées. Ces institutions régionales jouent un rôle central dans l'harmonisation de la réglementation et de la politique en matière de paiements de détail transfrontaliers. Le Tableau G.1, à l'Annexe G dresse une liste des différents organes exécutifs associés. Les organes régionaux ont pour mandat de favoriser la coopération et la collaboration, y compris dans le domaine des paiements transfrontalier[76]. Ils se réunissent régulièrement avec les représentants des banques centrales, fixant des objectifs de politique régionale, que ces dernières mettent ensuite en œuvre au niveau national. Le Tableau G.2, à l'Annexe G expose les domaines dans lesquels la recherche a relevé des divergences dans les domaines réglementaires mentionnés tout au long de ce chapitre ; le Tableau G.3 énumère quant à lui les diverses initiatives en cours.

[76] Par exemple, le Comité de surveillance du système de paiement de la CDAA (« CSSP ») a été mis sur pied pour assurer la coopération et la coordination entre les banques centrales en vue de créer une stratégie en matière de paiements transfrontaliers (Comité des gouverneurs des banques centrales, 2021). De même, la CEDEAO a été constituée dans le but principal de promouvoir la coopération et l'intégration, afin de créer une union économique monétaire, ce qui requiert l'alignement des réglementations et des politiques en lien avec le secteur financier (Zoma et Wendpanga, 2022).

ENCADRÉ 5.3 | Communautés économiques régionales en Afrique

L'Afrique compte sept CER, une CER et union monétaire, une union monétaire et une zone monétaire, auxquelles il est fait référence dans le cadre de cette étude :

CER :

- L'**UMA** a été créée en 1989 et compte parmi ses membres l'Algérie, la Libye, la Mauritanie, le Maroc et la Tunisie ;
- Les quinze États membres de la **CEDEAO** sont le Bénin, le Burkina Faso, Cap-Vert, la Côte d'Ivoire, la Gambie, le Ghana, la Guinée, la Guinée-Bissau, le Liberia, le Mali, le Niger, le Nigeria, le Sénégal, la Sierra Leone et le Togo. Le Traité de la CEDEAO a été signé en 1975 ;
- La **CDAA** a été créée en 1992 et comprend l'Afrique du Sud, l'Angola, le Botswana, les Comores, le Congo, l'Eswatini, le Lesotho, Madagascar, le Malawi, Maurice, le Mozambique, la Namibie, les Seychelles, la Tanzanie, la Zambie et le Zimbabwe ;
- La **CAE** est une organisation intergouvernementale réunissant sept pays de la région des Grands Lacs : le Burundi, le Congo, le Kenya, le Rwanda, le Soudan du Sud, la Tanzanie et l'Ouganda. Elle a été fondée en 1967 et rétablie en 2000 ;
- Le **COMESA** est une communauté économique régionale créée en 1994 réunissant les Comores, Djibouti, l'Égypte, le Kenya, la Libye, Madagascar, le Malawi, Maurice, le Rwanda, les Seychelles, la Somalie, le Soudan, la Tunisie, la Zambie et le Zimbabwe ;
- Créée en 1996, l'**IGAD** comprend huit pays d'Afrique de l'Est : Djibouti, l'Éthiopie, le Kenya, la Somalie, le Soudan du Sud, le Soudan et l'Ouganda (l'Érythrée est actuellement inactive) ;
- Les États membres de la **Communauté économique des États de l'Afrique centrale (« CEEAC »)** sont l'Angola, le Burundi, le Cameroun, le Congo, la Guinée équatoriale, le Gabon, la République centrafricaine, le Rwanda, le Tchad et São Tomé-et-Príncipe. La CEEAC a été créée en 1983.

Zones et unions monétaires :

- CER et union monétaire – La **CEMAC** est une organisation d'États créée en 1994 par le Cameroun, le Congo, le Gabon, la Guinée équatoriale, la République centrafricaine et le Tchad. En 1999, la CEMAC a formé une union monétaire, avec le franc CFA de la CEMAC comme monnaie commune ;
- Union monétaire – Créée en 1994, l'**UEMOA** est une organisation regroupant huit États d'Afrique de l'Ouest principalement francophones, à savoir le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau (non francophone), le Mali, le Sénégal et le Togo. Les États membres de l'UEMOA ont pour monnaie commune le franc CFA de la CEMAC ;
- Zone monétaire (pas de monnaie commune) – Formée en 2000, la **ZMAO** est un groupe de six pays de la CEDEAO, à savoir la Gambie, le Ghana, la Guinée, le Nigeria et la Sierra Leone, qui ont ensemble fondé l'organisation en 2000. Le Liberia les a rejoints en 2010.

Les initiatives sont principalement gérées par des organismes régionaux avec le concours d'organisations externes. Les organismes régionaux établis se chargent souvent de piloter l'assistance financière et technique des partenaires de développement, à l'instar de la Banque africaine de développement (« BAD »), du United Nations Capital Development Fund (« UNCDF ») et de la Banque mondiale. Les CER sont des forums importants qui permettent d'identifier des thèmes pour les décideurs nationaux capables d'amorcer les changements réglementaires nationaux nécessaires. Les organisations externes de développement ont également joué un rôle important dans le processus, en apportant leur expertise et leur neutralité en cas de divergence au niveau des agendas politiques. Les banques centrales nationales/régionales respectives sont bien placées en qualité d'agents du changement et de conseillers auprès du gouvernement central, dans les cas où une réforme législative ou des amendements sont nécessaires pour aligner les lois dans l'ensemble de la région.

5.3 | Comment harmoniser la réglementation ?

Les décideurs politiques et les régulateurs mondiaux peuvent contribuer aux efforts entrepris par les banques centrales et les organes exécutifs africains pour favoriser l'harmonisation. Toutefois, l'ordre et l'équilibre des changements réglementaires nationaux et des initiatives régionales doivent être soigneusement étudiés. Une approche désordonnée pourrait aboutir à une harmonisation inefficace ou inaccessible. Les diagnostics évaluant le paysage réglementaire régional en matière de paiement et les lacunes existantes peuvent guider les régulateurs nationaux sur la direction à donner à leurs efforts.

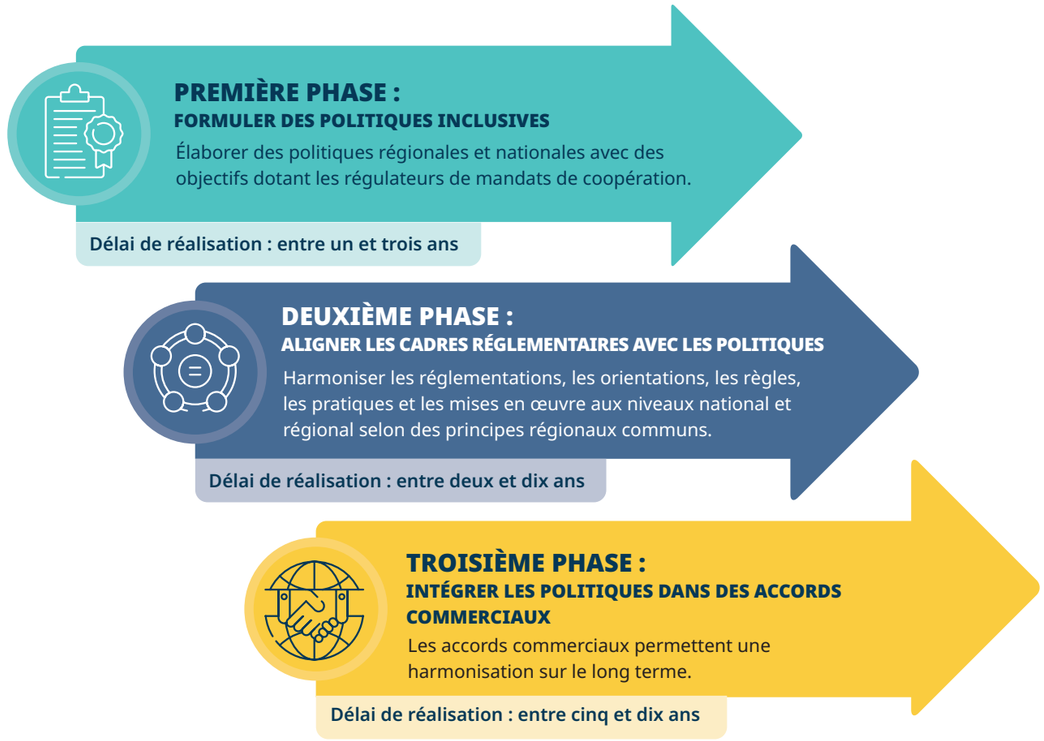
En règle générale, trois phases d'harmonisation itératives et se chevauchant sont nécessaires pour les lois et réglementations relatives aux paiements, comme le montre l'Illustration 5.3.

Première phase, la formulation des politiques – Il s'agit de l'élaboration de politiques aux niveaux régional et national. La politique au niveau régional fournit la feuille de route via le développement d'objectifs et de principes communs. La formalisation de ces politiques et cadres peut prendre entre un et cinq ans, en fonction des processus de consultation.

Deuxième phase, **l'alignement du cadre réglementaire** – Cette harmonisation nécessite d'adapter les objectifs régionaux à l'environnement politique et aux cadres législatifs nationaux existants. La modification effective des cadres réglementaires fait également partie intégrante de cette phase. Ce processus peut être itératif, car les réalités nationales influent sur la politique régionale définie dans le cadre de la première phase. Les réformes réglementaires et juridiques qui sont à la base des accords régionaux peuvent prendre entre deux et dix ans, en fonction de la complexité du sujet et de la clarté du mandat du régulateur.

Troisième phase, **l'ancrage dans les accords commerciaux** – Il est question ici de réformer les accords régionaux ayant un lien étroit avec les paiements, par exemple les accords commerciaux, et de mettre en œuvre les réglementations et les lois nationales correspondantes. Cela permet d'intégrer les objectifs soutenus par les réformes réglementaires et politiques dans d'autres secteurs qui ont un impact sur les paiements transfrontaliers. La mise en œuvre complète des accords commerciaux peut prendre des années, voire des décennies, selon le nombre de juridictions et la granularité de l'accord.

ILLUSTRATION 5.3 | Les trois phases de l'harmonisation réglementaire



5.3.1 **Première phase :** formulation de politiques aux niveaux régional et national

Une politique régionale précise et bien définie est nécessaire pour fixer des objectifs de coopération et de coordination entre les régulateurs des différentes juridictions dans le domaine des paiements transfrontaliers.

Les activités régionales de recherche et d'état des lieux peuvent aboutir à l'identification des lacunes et des priorités en matière d'harmonisation, ce qui aide les décideurs politiques à appréhender le contexte local et à orienter leurs efforts.

Ces recherches sont généralement menées par des organismes de recherche externes, tels qu'AfricaNenda, l'Alliance pour l'inclusion financière (« AFI »), la Banque mondiale ou l'UNCDF, pour n'en citer que quelques-uns, afin d'offrir une perspective neutre.

Les recherches de l'AFI sur les paiements de détail transfrontaliers et les envois de fonds dans la région de l'Europe de l'Est et de l'Asie centrale (« EEAC ») donnent un aperçu de l'environnement des paiements de détail transfrontaliers, des projets en cours et des questions/lacunes clés dans le domaine nécessitant l'attention des décideurs politiques régionaux/nationaux (AFI, 2021)[77]. Sur la base des lacunes identifiées dans le rapport, l'AFI a aidé les régulateurs et les décideurs politiques des États membres à élaborer un cadre régional sur l'eKYC et l'identité électronique. Ce cadre prévoit des principes directeurs et des bonnes pratiques, dont les pays de l'EEAC peuvent s'inspirer (AFI, 2022).

L'établissement d'un plan d'action/d'une feuille de route régional(e) accompagné(e) d'un objectif d'intégration financière apporte de la clarté aux régulateurs des différentes juridictions.

Plusieurs régions ont esquissé des plans d'action régionaux globaux dévolus à l'intégration financière. Les exemples ci-dessous montrent comment les pays peuvent élaborer des approches réglementaires de l'intégration financière. L'adhésion et l'implication immédiates de tous les pays membres constituent une première étape importante des plans d'action régionaux.

[77] La région de l'EEAC est composée de 22 pays, à savoir l'Albanie, l'Arménie, l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, la Géorgie, le Kazakhstan, le Kirghizstan, le Kosovo, la Lettonie, la Moldavie, le Monténégro, l'Ouzbékistan, la Pologne, la Roumanie, la Russie, la Serbie, le Tadjikistan, le Turkménistan et l'Ukraine.

L'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (« ANASE ») a adopté un plan d'action stratégique, baptisé l'« ASEAN Economic Community Blueprint 2025 », dans le but de parvenir à intégrer les échanges commerciaux, les investissements et les paiements à l'échelle de la région[78]. Chaque secteur impliqué dans les efforts d'intégration de l'ANASE a préparé un plan d'action stratégique (« PAS ») pour orienter les efforts en question. Les ministres des Finances et les gouverneurs des banques centrales de l'ANASE ont approuvé le PAS global en 2016[79]. Les pays de l'ANASE ont depuis lors entrepris des initiatives bilatérales et multilatérales visant à relier leurs systèmes nationaux de règlement brut en temps réel et à adopter un format de messagerie normalisé (ISO 20022). Singapour et la Thaïlande ont connecté leurs systèmes de paiement rapide en avril 2021. Selon un article publié en mars 2022 sur le site d'information centralbanking.com, le système connecté avait traité 200 000 transactions transfrontaliers, pour un montant total de 44 millions de dollars (Central Banking, 2022).

Les forums ou les groupes de travail régionaux dédiés à la réglementation peuvent établir un objectif commun et agir sur des contraintes spécifiques, en coordonnant l'élaboration de normes en matière de système de paiement et en abordant des thèmes d'intérêt mutuel.

Les forums permettent aux régulateurs de discuter des approches de surveillance des FSP nationaux et transfrontaliers, de promouvoir l'enseignement mutuel entre les régulateurs et d'accélérer le développement d'approches communes en matière de surveillance.

- En 2010, l'Institut monétaire de l'Afrique de l'Ouest (« IMAO ») a mis sur pied un Collège des superviseurs (« CdS ») à l'intention des superviseurs bancaires et des institutions non bancaires afin de renforcer la coopération en matière de supervision et l'harmonisation des processus. Les institutions se réunissent au niveau central pour favoriser la coopération et élaborer des cadres régionaux. Le CdS est un lieu de partage d'informations et de renforcement des capacités. L'IMAO a élaboré des feuilles de route concernant la mise en œuvre d'une surveillance fondée sur le risque et des réglementations bancaires de Bâle II. Il a également harmonisé son cadre de microfinance et mis en place des comités de réglementation prudentielle (Agence monétaire de l'Afrique de l'Ouest, 2021).

- Sur la base de l'objectif d'intégration financière du plan d'action « ASEAN Economic Community Blueprint 2025 », l'ANASE a créé le Comité de travail sur les systèmes de paiement et de règlement (*Working Committee on Payment and Settlement Systems*) et la Coalition pour les paiements électroniques (*e-Payments Coalition*), une initiative de partenariat public-privé (Forum économique mondial, 2020). Plusieurs accords de coopération ont ainsi été signés, dont un accord entre les autorités monétaires de Singapour et de Hong Kong qui facilite l'aiguillage des entreprises innovantes entre les deux juridictions, l'échange d'informations et l'échange d'expertise à des fins d'innovation financière (Dunn et Scanlon, 2017).

- Le Comité des gouverneurs des banques centrales (« CCBG ») est un groupe de gouverneurs de banques centrales de la CDAA[80]. Le groupe a joué un rôle clé en réunissant les banques centrales respectives pour parvenir à une reconnaissance mutuelle de l'agrément des FSP souhaitant participer au système TCIB.

Les modèles de lois élaborés au niveau régional peuvent servir de guides aux pays respectifs pour évaluer les cadres réglementaires nationaux.

Les modèles de lois sur un sujet particulier reposent sur les meilleures pratiques et sont généralement élaborés par un comité régional, qui par la suite sollicite l'avis d'experts internationaux, tels que le FMI. Les lois sont présentées aux représentants des banques centrales pour approbation, puis transmises aux gouverneurs des banques centrales respectives une fois finalisées. Les modèles de lois sont uniquement effectifs si les banques centrales et les autres régulateurs reçoivent des instructions explicites concernant les principes de coopération, de reconnaissance mutuelle et de confiance avec les régulateurs des différentes juridictions.

- La région de la CDAA dispose d'un ensemble de modèles de lois qui décrivent l'état de convergence des régulateurs. Le Modèle de loi pour les banques centrales de la CDAA (2009) et le protocole sur la finance et l'investissement (2016) jettent les bases de la coopération régionale entre les banques centrales et de l'harmonisation des cadres juridiques et opérationnels. Ces cadres régionaux globaux ont abouti à la convergence des législations nationales. La Banque de Tanzanie a adopté une nouvelle Loi sur les banques et les institutions financières en 2018, qui intègre les dispositions du Modèle de loi sur les banques de la CDAA ; la Banque de réserve d'Afrique du Sud a également adopté certains aspects du Modèle de loi sur les banques (Mfunwa et Lubinda, 2018).

- De même, l'IMAO de la ZMAO a introduit un modèle de loi bancaire pour les FSP bancaires et les sociétés de portefeuille financier. Les différents pays sont en train d'examiner le modèle de loi et d'évaluer les lacunes nationales.

- La CAE dispose d'un modèle de politique sur les transactions électroniques et a l'intention de créer un cadre favorable uniforme pour la région (Organisation des communications d'Afrique de l'Est, 2017).

5.3.2 **Deuxième phase :** alignement des cadres réglementaires

Les cadres et les objectifs politiques élaborés au cours de la première phase font office de références pour la mise en œuvre des changements réglementaires au niveau national. D'une région à l'autre, plusieurs enseignements ont été tirés :

Les exigences réglementaires proportionnelles en matière d'agrément national fixent des normes uniformes pour les FSP transfrontaliers.

S'il est important de s'attaquer à plusieurs domaines réglementaires au niveau national, c'est le manque de proportionnalité au niveau des agréments des FSP qui constitue le principal obstacle opérationnel aux paiements, d'après la littérature et les entretiens avec les parties prenantes. En résumé, lorsque les nouveaux entrants innovants, à l'image des fintechs qui ne prennent pas de dépôts, sont réglementés selon les mêmes normes que les banques de dépôt ou d'autres organisations structurellement importantes, cela les décourage de participer au marché. À l'inverse, les cadres relatifs à l'octroi d'agréments proportionnels encouragent l'entrée d'autres acteurs, ce qui favorise l'innovation et permet aux fournisseurs de desservir, à moindre coût, les consommateurs auparavant exclus et à faibles revenus. L'octroi d'agréments proportionnels aux risques abaisse les coûts en diminuant la charge de conformité des FSP, réduisant par là même les frais des transactions transfrontalières pour les utilisateurs finaux. Il existe des précédents en la matière.

- Les cadres relatifs à l'octroi d'agréments adoptés par l'Afrique du Sud deviennent souvent une norme de fait pour les banques centrales d'autres juridictions de la CDAA. La Banque centrale sud-africaine octroie des agréments aux courtiers agréés en devises étrangères avec autorité limitée (*dealers in foreign exchange with limited authority*, « ADLA ») sur la base de niveaux associés aux types d'activités de paiement. L'agrément ADLA, instauré en 2014, permet aux institutions non bancaires d'offrir des services de paiement transfrontaliers, encourageant ainsi les envois de fonds, sur la base d'exigences de fonds propres à plusieurs niveaux. Après l'introduction de ce régime en 2014, la concurrence s'est intensifiée et les prix ont chuté. Les services des ADLA sont destinés aux envois de fonds de faible montant. Leur prix est plus compétitif pour les transactions de faible montant (IFAD, 2022). D'autres pays de la zone monétaire commune (« ZMC »), l'Eswatini,

78 L'ANASE est composée de dix pays, à savoir le Brunei, le Cambodge, l'Indonésie, le Laos, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, Singapour, la Thaïlande et le Vietnam.

79 La vision de l'intégration du secteur financier à l'horizon 2025 englobe trois objectifs stratégiques (l'intégration financière, l'inclusion financière et la stabilité financière) et trois domaines transversaux (la libéralisation du compte de capital, les systèmes de paiement et de règlement et le renforcement des capacités). Le plan d'action comprend l'élaboration de lignes directrices visant à établir des régimes réglementaires harmonisés et a conduit à la création de l'initiative de connectivité des paiements de l'ANASE (*ASEAN Payment Connectivity Initiative*, 2019) et du cadre d'inclusion financière de l'ANASE (*ASEAN Financial Inclusion Framework*, 2018).

80 Le CCBG sert de plateforme aux gouverneurs des banques centrales pour collaborer et coordonner leurs politiques et activités liées aux questions monétaires et financières. Il a notamment pour fonctions de promouvoir la coopération régionale, de fournir une plateforme d'échange d'informations, d'élaborer des politiques et des stratégies, de faciliter le renforcement des capacités et l'assistance technique et de représenter les intérêts de la région CDAA dans les forums internationaux (Comité des gouverneurs des banques centrales, n.d.).

le Lesotho et la Namibie, ainsi que des pays voisins non membres de la ZMC, comme le Zimbabwe, ont adopté un cadre similaire (FinMark Trust, 2021b). Entre 2016 et 2018, les envois de fonds formels de l'Afrique du Sud vers le Malawi ont augmenté de plus de 170 %. Ce bond est en majeure partie imputable au plus grand nombre de titulaires d'agréments ADLA ayant fourni des services (FinMark Trust, 2021b).

- La Banque du Ghana supervise deux FSP titulaires d'un agrément « standard » et quatre d'un agrément « medium ». La catégorie de l'agrément repose sur des exigences différentes en matière de fonds propres (Banque du Ghana, 2023). La banque centrale souscrit à une approche d'octroi d'agréments à plusieurs niveaux, qui classe les agréments des FSP en fonction des activités qu'ils exercent. L'agrément « standard » permet aux FSP de se connecter à des FSP de niveau supérieur pour offrir des applications de paiement mobile. Les FSP titulaires d'un d'un agrément « medium » se connectent aux FSP de niveau supérieur pour fournir des services d'agrégation de paiements, d'agrégation de paiements de factures et de commerçants, de déploiement de points de service, d'application de paiement mobile et d'impression d'instruments de paiement autres que les espèces (Banque du Ghana, n.d.).

- Les régulateurs des Philippines et de Malaisie ont simplifié les procédures d'agrément des FSP non bancaires, en adoptant des exigences réglementaires proportionnelles aux risques. Pour ce faire, ils ont uniquement agréé les fournisseurs de services d'envois de fonds (« FSEF ») présentant une proposition de valeur claire pour les utilisateurs finaux. Les petits acteurs incapables de se conformer aux règles simplifiées ont été encouragés à devenir des réseaux d'agents. Les Philippines ont introduit une catégorie d'agrément pour les fournisseurs de plateformes d'envois de fonds, qui requiert uniquement leur enregistrement et des déclarations d'informations de base. Le coût de l'envoi de fonds via le corridor Malaisie-Philippines est tombé à l'objectif de 3 % fixé par les Nations unies, grâce à la simplification des exigences en matière de conformité applicables aux fournisseurs non bancaires (CGAP, 2019c).

- La notion d'agrément passeport pour les paiements permet de réduire les coûts de mise en conformité. Avec la reconnaissance mutuelle, les régulateurs acceptent les pratiques réglementaires d'une autre juridiction. Les parties considèrent que la réglementation de l'autre partie paiement en matière de paiement assure une protection similaire et est adaptée aux risques. La reconnaissance mutuelle peut être acquise en signant des accords bilatéraux entre deux régulateurs ou des accords multilatéraux avec trois pays ou plus. Ce processus se déroule plus facilement lorsque les régulateurs nationaux se retrouvent autour de principes internationaux largement définis, à l'instar des principes fondamentaux de Bâle.

  Au sein de l'UE, les FSP agréés dans un État membre peuvent obtenir un agrément « passeport » pour exercer leurs activités dans un autre État membre. Cette pratique est conforme à la directive révisée sur les services de paiement (« DSP2 »), basée sur le principe de la reconnaissance mutuelle et des mesures prudentielles harmonisées (Autorité bancaire européenne, n.d.). Dans le cadre de la structure supranationale du mécanisme de surveillance unique de la Banque centrale européenne et conformément à la DSP2, les exigences en matière de surveillance et de réglementation imposées aux établissements présentant moins de risque sont moins lourdes que celles imposées aux établissements plus importants (Banque centrale européenne, 2019). La mise en œuvre d'une approche de passeport unique dans le cadre des lois transposant la PSD2 a entraîné une baisse des frais pour les utilisateurs finaux dans l'ensemble de l'UE : les frais applicables aux paiements P2P transfrontaliers ont diminué d'environ 5 % pour les clients bancaires et de 2,5 % pour les clients non bancaires (BRI, 2022c).

Les pratiques/cadres régionaux peuvent contribuer à l'adoption des règlements et des opérations de change entre monnaies locales.

Comme nous l'avons vu dans les sections précédentes, la gestion des opérations de change est l'une des principales causes des coûts liés aux paiements transfrontaliers. L'échange direct de monnaies locales, au lieu de dépendre de devises fortes comme le dollar américain, l'euro ou la livre sterling, permet de se passer d'intermédiaires coûteux et potentiellement de raccourcir les délais de transfert, avec à la clé des envois de fonds et des paiements commerciaux presque instantanés.

- Des cadres régionaux ont été mis en place dans la région de l'ANASE pour faciliter les règlements entre monnaies locales. Le Cadre de règlement en monnaie locale (*Local Currency Settlement Framework*, « LCSF »), établi en 2016 entre l'Indonésie, la Malaisie et la Thaïlande, promeut l'utilisation plus large de monnaies locales pour faciliter le commerce et les investissements dans ces pays. L'initiative comprend une série d'accords bilatéraux entre les banques centrales pour utiliser leurs propres monnaies pour dénouer les opérations transfrontaliers et régler les échanges mutuels par l'intermédiaire de banques commerciales nommées en qualité d'agents de change de devises croisées (*Appointed Cross-Currency Dealer*), un mécanisme également connu sous le nom de « paiement contre paiement ». Le cadre permet d'effectuer des transactions bilatérales dans les monnaies locales afin de réduire la dépendance excessive à l'égard du dollar américain (Muhammad, 2023 ; Ito, Hiro, Kawai et Masahiro, 2021). La coopération prévue par le LCSF s'est étendue à la Chine et au Japon (par le biais de protocoles d'accord). Bien que le commerce dans la région soit toujours dominé par le dollar américain, le total des transactions commerciales via le LCSF utilisant le baht thaïlandais et le ringgit malais a augmenté, de 1,4 % en 2018 à 4,1 % en 2020 (Phoebe, 2022). En outre, le corridor d'envois de fonds Thaïlande-Indonésie a connu une réduction des coûts de transfert de 7 % depuis 2016 (Banque mondiale, 2022a).

- Le système TCIB permet des règlements en rands sud-africains par l'intermédiaire du système de règlement brut en temps réel de la CDAA, qui repose sur les dépôts à la Banque centrale sud-africaine. Le nombre de dépôts de correspondants a ainsi été réduit, d'environ 13 dépôts à un dépôt de correspondant en rands et un dépôt de correspondant en dollars américains, en fonction des exigences du pays en matière de règlement.

La formation peut aider les régulateurs à adapter et à mettre en œuvre des réglementations conformes aux accords régionaux.

L'aide au renforcement des capacités des décideurs politiques et des régulateurs permet aux fonctionnaires d'atteindre les objectifs d'harmonisation. Il s'agit notamment d'analyses comparatives, d'aide à la rédaction de textes réglementaires, d'évaluations de l'impact de la réglementation et d'évaluations des risques pour l'octroi d'agréments aux FSP, etc. Le renforcement des institutions réglementaires accroît la confiance dans la région, dans la mesure où les régulateurs sont plus enclins à reconnaître les pratiques des autres, sachant qu'ils ont reçu une formation adéquate.

- Sur le continent, une démarche concertée a été mise en place pour renforcer les capacités autour de la mise en œuvre des normes du GAFI et de l'harmonisation des cadres LBC/FT/PADM, ce qui contribue à amener les régulateurs nationaux vers une norme régionale adéquate. Le GABAOA et le GIABA travaillent avec leurs pays membres pour consolider et combiner les efforts autour des réglementations et des lois LBC/FT/PADM, afin de favoriser l'adoption des 40 recommandations formulées par le GAFI[81]. Les évaluations mutuelles sont essentielles au suivi de la mise en œuvre des normes du GAFI dans les pays membres. Après avoir identifié les lacunes soulevées par les évaluations mutuelles, les deux institutions travaillent au renforcement des capacités pour combler les lacunes détectées. Par exemple, depuis son adhésion au GABAOA en 2012, l'Angola a suivi un plan d'action du GAFI pour s'assurer du respect des normes de conformité technique.

[81] Les 16 États membres du GABAOA sont l'Afrique du Sud, l'Angola, le Botswana, l'Éthiopie, le Kenya, le Lesotho, le Malawi, Maurice, le Mozambique, la Namibie, l'Ouganda, les Seychelles, le Swaziland, la Tanzanie, la Zambie et le Zimbabwe. Le Rwanda a été officiellement admis en qualité de membre du GABAOA, mais n'a pas encore pleinement assumé son rôle de membre actif de l'organisation. Les 17 membres du GIABA sont le Bénin, Cap-Vert, les Comores, la Côte d'Ivoire, la Gambie, le Ghana, la Guinée, la Guinée-Bissau, le Liberia, le Mali, le Niger, le Nigeria, São Tomé-et-Príncipe, le Sénégal, la Sierra Leone et le Togo.

5.3.3 **Troisième phase :** ancrage dans les accords commerciaux

Outre les objectifs politiques et l'alignement réglementaire dans le domaine des paiements, les accords conclus en dehors du secteur des paiements, par exemple dans le domaine commercial, peuvent également renforcer les objectifs en matière de paiements. Les accords commerciaux dépendent essentiellement de l'efficacité des rails de paiement. Par conséquent, la réglementation en matière de paiements et les accords commerciaux doivent être alignés afin de se renforcer mutuellement. La pleine mise en œuvre des accords commerciaux formels, en particulier au niveau continental, peut prendre des décennies. Ils doivent donc inclure des visions à plus long terme concernant le renforcement des principes, plutôt que les réformes spécifiques en matière de paiements.

Les accords commerciaux peuvent être utilisés pour promouvoir les principes fondamentaux d'harmonisation

Bien que le délai de formalisation des accords commerciaux soit long, ces derniers constituent des outils essentiels pour parvenir à une harmonisation à long terme en matière de paiements. Les accords commerciaux peuvent intégrer des principes d'harmonisation concernant la reconnaissance mutuelle, la confiance et la coopération, afin de fournir un objectif global aux régulateurs nationaux. Bien que les accords commerciaux ne puissent pas inclure des exigences au niveau des processus et des spécificités pour les réformes des paiements, en raison de la rapidité des progrès techniques, ces accords cimentent des normes, des objectifs et des politiques de haut niveau.

La ZLECAf a vu le jour en 2019 ; en 2023, elle compte 54 signataires (*African Business*, 2022). Elle a pour objectifs de favoriser la création d'un marché commun en Afrique et de faciliter les échanges commerciaux entre les pays du continent. La ZLECAf recourt aux CER pour faciliter les paiements et l'intégration commerciale entre les membres de cette région (Union africaine, 2018). Le protocole de la ZLECAf relatif au commerce numérique couvre la gouvernance des données, les flux de données et les transactions électroniques. Bien qu'il soit trop tôt pour évaluer les effets ultimes de la ZLECAf sur les paiements de détail transfrontaliers, plusieurs avantages sont déjà clairement observés aujourd'hui. Les FSP repensent leurs stratégies et s'étendent à d'autres pays pour se préparer à tirer parti de l'essor du commerce électronique intrarégional mû par la ZLECAf.

L'Accord de partenariat sur l'économie numérique (« APEN ») a été signé entre le Chili, la Nouvelle-Zélande et Singapour en 2020. Il s'agit du premier accord de ce type portant exclusivement sur le commerce à l'ère du numérique. Il comprend un chapitre entier consacré aux paiements numériques et met l'accent sur les normes internationales. Par exemple, l'article 2.7 de l'APEN encourage les parties à collaborer pour créer un cadre réglementaire uniforme en matière de paiements. Depuis sa mise en œuvre en 2021, l'APEN a garanti l'adoption de normes internationalement reconnues, comme la norme ISO 20022, par les FSP des différents pays (ministère du Commerce et de l'Industrie de Singapour, n.d. ; ministère des Affaires étrangères et du Commerce de Nouvelle-Zélande, 2020 ; Forum économique mondial, 2022). L'APEN s'attaque à divers obstacles réglementaires qui entravent le commerce numérique, à l'instar des exigences en matière de localisation des données et des restrictions sur les flux de données transfrontaliers, qui s'appliquent également à l'Afrique.

Le déploiement de l'espace unique de paiement en euros (« SEPA ») au sein l'UE et les directives sur les services de paiement DSP1 et DSP2, qui ont façonné l'accès, la sécurité et la confiance des consommateurs sur lesquels repose l'efficacité globale du système SEPA, peuvent servir d'exemple pour l'Afrique. L'UE dispose d'une base solide et d'un forum de soutien pour le développement du droit commun parmi les participants de l'UE. Néanmoins, il a fallu en moyenne cinq années pour élaborer et adopter les directives DSP1 et la DSP2, puis deux de plus pour qu'elles soient transposées dans le droit national. La DSP3, actuellement en cours d'élaboration, vise à répondre aux questions soulevées depuis la DSP2, notamment le droit d'accès, la reconnaissance des fournisseurs agréés et le développement de la technologie.

L'exemple du SEPA met en exergue la longueur des délais nécessaires, même lorsqu'il existe une union sous-jacente d'États nationaux et une union monétaire. Cela met également en évidence la nature itérative des directives qui déterminent l'accès et l'utilisation et maintiennent la pertinence de la plateforme. Par exemple, la DSP2 a exigé des banques souhaitant participer au SEPA qu'elles reconnaissent et ouvrent des comptes pour des FSP tiers agréés et qu'elles partagent des données, avec le consentement du client. La DSP3 cherche à présent à réglementer la fermeture arbitraire de ces comptes par la suite, ainsi qu'à mettre au point des dispositions pour les FSP innovants.

Le principal enseignement est le suivant : il est tout à fait possible de mettre en place des systèmes de paiement transfrontaliers inclusifs et efficaces, mais le temps et les efforts nécessaires à leur mise en place sont considérables. Des exemples tels que le SEPA montrent comment raccourcir les cycles de développement des cadres transnationaux, qui peuvent être adaptés au contexte africain, éventuellement par le biais d'une directive sur les services de paiement pour l'Afrique, afin de soutenir les initiatives en cours telles que la ZLECAf.

5.4 | Synthèse

Les principaux enseignements à tirer pour une harmonisation efficace de la réglementation des paiements transfrontaliers sont les suivants :

- Les envois de fonds transfrontaliers, les échanges commerciaux et les paiements marchands prennent de l'essor sur le continent, mais ces flux de paiement sont entravés par des coûts élevés, l'inaccessibilité des produits formels et des comportements bien ancrés autour de solutions informelles bien développées.

- Les FSP qui prennent en charge les paiements transfrontaliers sont confrontés à de multiples régimes réglementaires en matière d'agrément, de CDD, de confidentialité, de stockage et de partage des données, de change et de déclaration d'informations, qui sont souvent divergents, voire contradictoires. Les régulateurs doivent établir des approches globales et unifiées au niveau régional afin de favoriser un environnement sûr et prévisible pour les transactions transfrontaliers.

- Pour surmonter les obstacles, les régulateurs d'une juridiction doivent pouvoir faire confiance aux capacités et à l'autorité de leurs homologues étrangers suivre les principes directeurs généraux de reconnaissance mutuelle, de confiance et de coopération.

- Les CER, les zones monétaires et les unions monétaires ont d'importantes responsabilités dans la promotion des efforts d'harmonisation des paiements transfrontaliers en leur sein. Elles réunissent des représentants des banques centrales, fixent des objectifs et précisent les incitations à la mise en œuvre au niveau local et encouragent la coopération et la collaboration entre les membres. Les banques centrales nationales conservent le pouvoir de modifier et d'adapter la réglementation en fonction des politiques régionales.

- **Trois phases constituent l'assise de l'harmonisation régionale des réglementations et des politiques en matière de paiement.** Elles sont itératives et peuvent être exécutées en parallèle :

  - **Des politiques claires aux niveaux régional et national.** Ces politiques sont nécessaires pour promouvoir la coopération entre les régulateurs. Cet objectif peut être atteint grâce à des outils tels que des analyses des lacunes, des modèles de lois, des plans d'action régionaux et des groupes de travail régionaux.

  - **Des réformes des cadres réglementaires et juridiques au niveau national.** Ces réformes doivent être menées en conformité avec les objectifs régionaux établis. Les axes de réforme comprennent les régimes d'agréments proportionnels en matière de paiement, les réformes réglementaires en matière de CDD/KYC (y compris l'eKYC) et l'ajustement de la législation sur les changes et d'autres réglementations connexes, pour n'en citer que quelques-uns. Le renforcement des capacités peut aider les régulateurs à adapter les réglementations et les approches nationales. La reconnaissance mutuelle peut être acquise grâce à des accords de coopération en matière de surveillance.

  - **Des outils multi-juridictionnels à l'instar des accords commerciaux s'appuyant sur des solutions de paiement efficaces.** Leur mise en place peut apporter une stabilité à long terme, en simplifiant les paiements transfrontaliers. Ces outils conviennent mieux que des orientations opérationnelles détaillées à titre de principes d'engagement. L'harmonisation par le biais d'une directive continentale sur les services de paiement pour l'Afrique (comme les DSP1 et 2 dans l'UE) peut compléter les accords commerciaux tels que la ZLECAf.

Après ce gros plan sur les paiements transfrontaliers et les avantages de l'harmonisation réglementaire, AfricaNenda va se pencher sur plusieurs tendances susceptibles d'influer sur l'évolution de la disponibilité des paiements instantanés inclusifs en Afrique.

PERSPECTIVES

6

Au fil des chapitres précédents, plusieurs thèmes ont été abordés : l'état actuel des paiements instantanés, leur utilisation, les vecteurs de facilitation, les obstacles et les opportunités. Dans le présent chapitre, nous tournons désormais notre regard vers l'avenir et explorons les tendances du marché, des SPI et du comportement des consommateurs. L'un ou l'autre de ces facteurs pourrait influer sur l'évolution du paysage des SPI en Afrique dans les années à venir. Le Tableau 6.1 présente une synthèse des tendances évoquées dans le présent chapitre.

TABLEAU 6.1 | Tendances du marché, des systèmes et des consommateurs

Tendances du marché	• Les agents consolideront leur position de vecteurs de facilitation au sein de la chaîne de valeur des paiements numériques. • Les fintechs continueront quant à elles à développer des produits innovants et à étendre leurs réseaux et part de marché dans la sphère des paiements mobiles. • Les régulateurs révisent les lois relatives aux paiements et à la monnaie électronique afin d'encourager l'innovation et de renforcer les mécanismes de protection des consommateurs. • Le déploiement des identifiants numériques s'accompagnera de nouvelles options d'identification secondaire. • Enfin, les actifs virtuels servant aux paiements de détail transfrontaliers pourraient bien entraver la mise à l'échelle des SPI.
Tendances des systèmes	• Les banques demeurent des acteurs essentiels des SPI. • Les fintechs continuent de fournir des services frontaux et dorsaux en partenariat avec des FSP établis, plutôt que de devenir elles-mêmes des participantes directes aux SPI. • La finance ouverte est en pleine émergence. • Les MNBC apparaissent comme des mécanismes décentralisés de règlement instantané et d'interopérabilité, mais la demande de création de tels mécanismes est plus forte que l'offre d'assistance technique nécessaire à leur mise en place.
Tendances des consommateurs	• Les consommateurs sont de plus en plus conscients des risques de fraude et de cybercriminalité. • Les utilisateurs finaux demeurent invariablement sensibles aux prix. • Les smartphones sont d'usage de plus en plus courant parmi les consommateurs, mais les progrès en matière d'accès à l'Internet mobile sont encore trop timides.

6.1 | Tendances du marché

Les tendances du marché que nous allons vous présenter continueront d'affecter les participants aux SPI et la capacité de ces derniers à passer à l'échelle supérieure.

Les agents vont consolider leur position de vecteurs de facilitation au sein de la chaîne de valeur des paiements numériques

- Les agents conservent un rôle crucial de passerelle entre le monde de l'argent liquide et le monde numérique. Cela est particulièrement vrai pour les groupes de population dont les besoins financiers sont mal desservis et les 48 % d'adultes en Afrique qui sont financièrement exclus, en ce sens qu'ils n'ont pas de compte au sens classique du terme (Banque mondiale, 2021c). Le nombre d'agents de services d'argent mobile est passé de 12 millions en 2021 à environ 17 millions en 2022, soit un bond de 41 % (GSMA, 2023a). Tous les fournisseurs bancaires et non bancaires investissent dans leurs réseaux d'agents, afin d'être plus compétitifs dans l'univers des paiements de détail[82].

- Les agents proposent de plus en plus des services allant au-delà de la vente de recharges de crédit télécoms et des services d'encaissement et de retrait. Toutefois, les avantages financiers plaidant en faveur de leur expansion dans des zones plus rurales et moins peuplées, où la demande n'est pas aussi forte que dans les zones urbaines, restent moins évidents à matérialiser. Pour y remédier, il serait par exemple possible d'envisager le déploiement d'agents à plusieurs niveaux de compétences, de sorte qu'à chaque niveau, des services différents puissent être proposés par des agents implantés en milieu rural et en milieu urbain, dans l'idée de consolider la rentabilité des sites ruraux et de contribuer à l'expansion du réseau d'agents dans ces régions.

- Un plus large réseau d'agents associé à un SPI par l'intermédiaire d'un FSP permettra au système d'étendre son rayon d'action et son utilité. Certains pays ont facilité l'expansion des réseaux d'agents en rendant obligatoire l'interopérabilité des agents de services d'argent mobile. Dans de nombreux pays, à l'instar du Sénégal et de la Tanzanie, l'exclusivité des agents n'est pas autorisée et, par conséquent, les fournisseurs de services d'argent mobile partagent leurs agents. Une ligne directrice de l'Autorité des communications du Kenya de 2014 a imposé au fournisseur national principal, Safaricom, d'ouvrir son réseau d'agents à la concurrence. Au Nigeria, les agents peuvent servir plusieurs FSP (BRI, 2023).

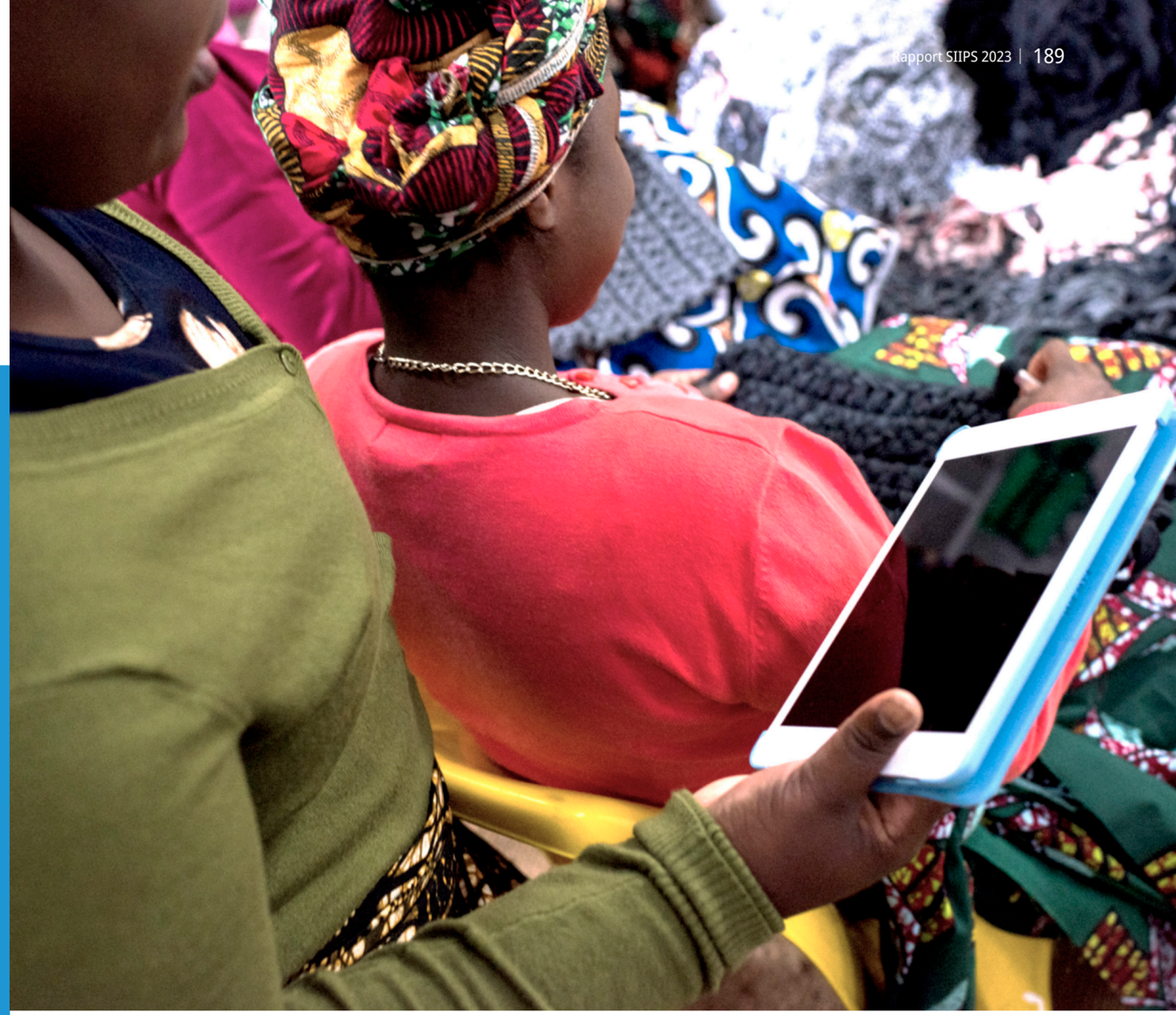
Les fintechs continueront à développer des produits innovants et à étendre leurs réseaux et part de marché dans la sphère des paiements mobiles

- Les méthodes de paiement alternatives ne cessent de se répandre sur le continent et sont notamment proposées par des sociétés de télécommunications et des fintechs locales et internationales. En Afrique, six des sept entreprises pesant plus d'un milliard de dollars (appelées licornes) sont des fintechs. Cinq d'entre elles – Chippercash (Ghana), Flutterwave, Interswitch et Opay (toutes nigérianes), et Wave (Sénégal) – offrent des services de paiements numériques de détail, que ce soit à l'échelon national ou transfrontaliers (FintechNews Africa, 2023).

- Il est essentiel d'inciter les fintechs à rejoindre les rangs des SPI, afin que ces services et solutions populaires puissent être intégrés dans ces systèmes centraux, favorisant ainsi l'inclusivité. Les entreprises généreusement dotées en capital se lancent rapidement dans des pays moins peuplés, à l'instar de Wave, qui a étendu ses frontières en Gambie. Les fintechs en place nouent également des partenariats stratégiques pour poursuivre leur expansion. MFS Africa, par exemple, a établi un partenariat avec la plus grande banque du Nigeria, Access Bank, sans oublier le récent partenariat conclu par la fintech avec Western Union. L'adoption accélérée de technologies telles que les codes QR facilite également les transactions des consommateurs et des commerçants, ainsi que l'émergence de nouvelles offres et de nouveaux modèles économiques[83].

[82] Fawry en Égypte et SANEF au Nigeria comptent plus de 100 000 points d'accès et ne sont pas sous la houlette des sociétés de télécommunications.

[83] Les applications pour smartphones permettant de régler ses achats sont de plus en plus nombreuses, en particulier au Kenya, au Nigeria et en Afrique du Sud. Pour les paiements en ligne et hors ligne, IPay intègre MasterCard et Visa, ainsi que M-Pesa et d'autres services d'argent mobile. (Katana, 2021). SnapScan et Zapper, qui permettent d'enregistrer des cartes bancaires, sont deux applications de paiement en Afrique du Sud qui ont réussi à gagner une large base d'utilisateurs. Au Nigeria, le nombre d'utilisateurs du portefeuille mobile Paga devrait atteindre les 37,6 millions de personnes en 2025, soit plus que ses concurrents KongaPay, MoMoPay, Opay et PalmPay réunis (de Best, 2021).



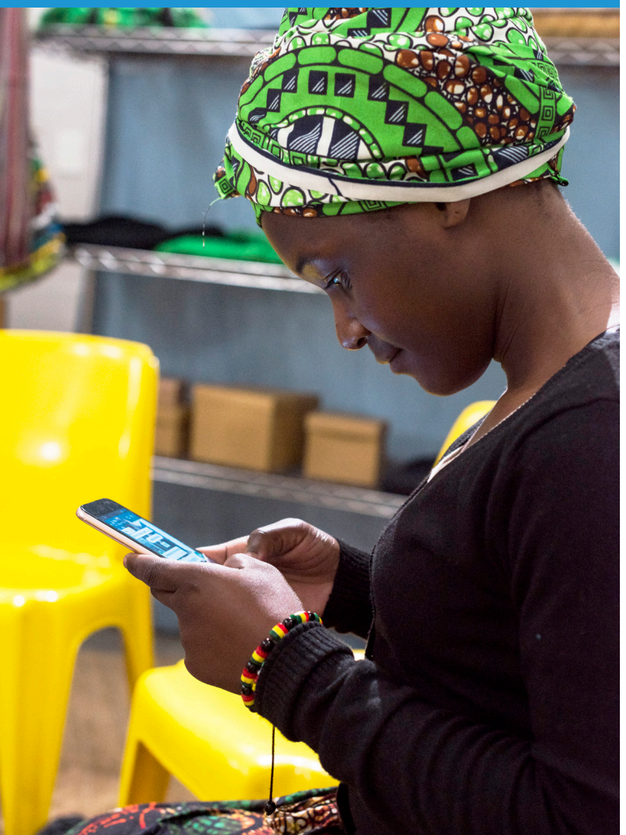
Les régulateurs révisent les lois relatives aux paiements et à la monnaie électronique afin d'encourager l'innovation

- Des réformes réglementaires et juridiques dans le secteur des paiements, y compris l'actualisation des législations sur les paiements et la monnaie électronique, ont été engagées dans plusieurs pays africains. Parmi eux notamment des pays de l'UEMOA et de la ZMAO, ainsi que l'Ouganda (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Au moins 38 pays d'Afrique ont adopté des stratégies d'inclusion financière, qui donnent la priorité à la réduction de l'utilisation des espèces et à l'essor du recours aux services financiers numériques (AFI, 2022b). Les réformes réglementaires envisagées visant à accorder des agréments aux acteurs non bancaires, à étendre les réseaux d'agents et à permettre l'utilisation de la technologie pour l'intégration client sont autant de possibilités de réduire les obstacles à l'accès. Elles pourraient aussi permettre de faire grossir les rangs du nombre de fournisseurs dans le domaine des paiements de détail via la modernisation subséquente des législations sur les portefeuilles, la gestion numérique, les signatures électroniques, l'octroi d'agréments aux agents, la protection des consommateurs et des données, l'octroi d'agréments pour des services de comptes et de paiements à plusieurs niveaux, y compris pour les fintechs, et la mise en œuvre d'une approche fondée sur le risque.

- Même si ces réformes évoluent lentement et que les changements importants qui pourraient en découler ne se matérialiseront qu'à moyen terme, la révision progressive de l'environnement réglementaire et politique envoie des signaux positifs aux fournisseurs et investisseurs potentiels sur les marchés africains. Elles augmentent également les possibilités d'harmonisation des réglementations et des politiques relatives aux paiements transfrontaliers, avec à la clé davantage de possibilités pour l'évolutivité des SPI.

Le déploiement des identifiants numériques en vue de bénéficier d'une identification secondaire robuste constitue un vecteur de facilitation clé des SPI de détail

Les gouvernements locaux, les banques centrales, les associations bancaires et d'autres acteurs financiers ont donné la priorité aux solutions d'application numérique du principe d'eKYC basées sur la biométrie. Des pays comme le Ghana (Ghanacard) et l'Afrique du Sud (Smart ID) ont instauré des cartes d'identité numériques (Research ICT Africa 2021a, Research ICT Africa 2021b). En outre, des FSP comme M-Pesa de Safaricom ont mis en œuvre l'eKYC en utilisant l'identification nationale couplée à des informations biométriques (Digipay, 2023). Bien que des inquiétudes subsistent quant au respect de la vie privée et à l'inclusivité de ces solutions, la technologie devient de plus en plus abordable. Étant donné que les SPI fournissent des plateformes centralisées pour les paiements, le fait de lier l'identité à ces plateformes peut contribuer à servir de catalyseur à la mise à l'échelle de l'ensemble du secteur. S'ils s'accompagnent de procédures simplifiées de due diligence client et d'une réglementation favorable en matière d'intégration numérique, les systèmes d'identification numérique peuvent inciter les utilisateurs à recourir aux paiements numériques.



Les actifs virtuels servant aux paiements de détail transfrontaliers pourraient bien entraver la mise à l'échelle des SPI

- Bien qu'il soit difficile d'anticiper l'influence qu'auront ces innovations, les actifs virtuels, y compris les cryptomonnaies stables (appelées *stablecoins*), devraient avoir des répercussions importantes sur les perspectives des paiements de détail transfrontaliers en Afrique dès lors que les validations de concept auront évolué et que les positions réglementaires des pays seront plus claires[84].

- Les FSP qui se sont associés aux fournisseurs de services d'actifs virtuels (« FSAV ») ont illustré l'utilisation d'un actif virtuel comme passerelle momentanée entre deux monnaies locales pour effectuer un transfert de fonds transfrontaliers de proximité en temps réel. Centbee, en Afrique du Sud, en est un exemple.

- La plupart des pays africains disposent de cadres réglementaires et de supervision limités en matière de FSAV, et le degré de formalisation varie considérablement d'un pays à l'autre. Ainsi, certains pays interdisent les actifs virtuels, là où d'autres envisagent la délivrance de licences officielles. En parallèle, les cryptomonnaies privées jouent un rôle indéniable sur le continent, en facilitant les paiements transfrontaliers informels.

- Rien ne laisse présager un plus grand nombre d'agréments accordés à des fournisseurs officiels de cryptomonnaies. Néanmoins, l'utilisation de cryptomonnaies informelles progresse. Les SPI auront un avantage potentiel par rapport aux systèmes transfrontaliers d'actifs virtuels compte tenu de l'existence de réseaux d'agents établis pour faciliter les opérations essentielles d'encaissement et de retrait. La tendance suggère donc que les SPI devront de plus en plus se demander si c'est la concurrence ou la combinaison de la technologie des cryptomonnaies qui leur permettra de mieux s'adapter à l'évolution du marché.

84 L'adoption des crypto-actifs gagne du terrain en Afrique, à la faveur des coûts élevés et des inefficacités associés aux services financiers traditionnels, de la forte inflation, de l'instabilité politique dans certains pays et du potentiel des cryptomonnaies à offrir un moyen moins onéreux et plus efficace de réaliser des transactions.

6.2 | Tendances des systèmes

Les tendances détaillées ci-après affectent la conception de SPI.

Les banques demeurent des acteurs essentiels des SPI

- La fragmentation du secteur bancaire donne l'occasion aux SPI de permettre aux banques participantes de se développer de manière coopérative, mais bel et bien compétitive, grâce à des rails de paiement sécurisés et interopérables. Les banques pourraient servir les clients à plus faible revenu à moindre coût grâce aux SPI, en proposant des services à valeur ajoutée tels que des comptes d'épargne rémunérés ou l'octroi de crédits à raison de montants plus importants. Elles pourraient de ce fait diversifier leur clientèle et fournir des services à valeur ajoutée aux clients à plus faible revenu qui d'ordinaire ne pourraient pas y accéder par l'intermédiaire du fournisseur d'argent mobile ou des IMF qui les desservent. Cette capacité pourrait donner aux banques participantes un avantage sur le marché des SPI[85]. L'offre de ces services serait cohérente, compte tenu de l'attention nouvellement portée par certaines banques aux populations historiquement exclues. Il s'agit en partie d'une réponse aux fintechs et aux OAM, qui proposent des portefeuilles mobiles et d'autres produits remettant en cause la part de marché des banques sur l'ensemble des segments, tant pour la fourniture de comptes que pour les paiements de détail.

- Alors que dans certains pays, comme le Kenya et le Rwanda, les sociétés de télécommunications continuent de dominer l'univers des paiements de détail via des systèmes en boucle fermée, un environnement réglementaire favorable et/ou un écosystème compétitif pour l'argent mobile peu(-ven)t conduire à la mise en place de SPI multisectoriels, avec une forte participation des banques.

Les fintechs fournissent des services frontaux et dorsaux plutôt que de devenir des participantes directes aux SPI

- On ne s'attend pas à ce que les fintechs deviennent rapidement des participantes directes aux SPI à grande échelle, en raison des exigences qui leur sont imposées par les banques et les organismes de réglementation. Cela restera le cas même dans les pays qui mènent des réformes réglementaires ciblant les activités de fintech. À l'heure actuelle, les fintechs participent directement à quelques systèmes, notamment GIP (Ghana) et NFS (Zambie), alors même qu'elles traitent d'importantes transactions nationales et transfrontalières à travers le continent, en volume et en valeur. Natswitch, au Malawi, permet la participation directe des fintechs, mais aucune n'a pour l'heure franchi le cap de l'intégration. Le capital qu'une fintech doit immobiliser dans un SPI à des fins de sécurité est probablement trop élevé pour que cette participation se révèle plus viable qu'un partenariat bancaire plus simple.

- Le nombre croissant de SPI multisectoriels et bancaires permettra *in fine* aux fintechs d'innover sur le front des produits de paiement destinés aux participants directs. En outre, les fintechs pourraient permettre aux SPI de diversifier le panel de participants, en fournissant des couches d'intégration et d'autres services partagés, à l'instar de la distribution et de l'appariement des paiements G2P, des interfaces eKYC et des identifiants secondaires. La mainmise des réseaux de cartes internationaux sur la fourniture de solutions virtuelles innovantes, associée au regain d'intérêt de SWIFT pour les paiements de détail instantanés, permettra aux fintechs de saisir davantage d'opportunités d'innovation au niveau frontal dans le secteur bancaire.

85 Les portefeuilles continueront certes d'afficher le taux d'adoption le plus élevé, mais il n'en demeure pas moins que les cartes resteront privilégiées dans des marchés clés comme l'Égypte et l'Afrique du Sud. La technologie des cartes est sophistiquée et sécurisée, permettant d'offrir des solutions hors ligne et des services à valeur ajoutée, dans la mesure où les solutions mobiles n'en sont pas encore capables, en partie en raison de restrictions réglementaires.

La finance ouverte est en pleine émergence

- Les données sont un puissant vecteur d'innovation : elles aident les SPI et les FSP à mieux comprendre et servir les participants et les utilisateurs finaux, ainsi qu'à améliorer la façon dont ils gèrent leurs propres risques et modèles économiques. En réponse à l'inégalité d'accès aux données entre les FSP, de plus en plus de pays ont commencé à mettre en œuvre un régime de finance ouverte ou envisagent de le faire. Le Nigeria, par exemple, a publié un cadre réglementaire des services bancaires ouverts, afin de favoriser l'inclusion financière et d'améliorer la concurrence et l'efficacité dans le secteur des services financiers (Banque centrale du Nigeria, 2021).

- La finance ouverte consiste à partager les données des consommateurs entre les FSP et/ou les fournisseurs tiers, moyennant le consentement du consommateur. Alors que la finance ouverte englobe toutes les données financières, y compris les prêts hypothécaires, les pensions et les assurances, en plus des données bancaires, la banque ouverte est un sous-ensemble de la finance ouverte qui concerne spécifiquement l'échange de données financières transactionnelles et de paiement bancaire (Cenfri, 2022). L'initiation du paiement via des solutions de finance ouverte peut contribuer à réduire la domination des FSP sur les paiements des consommateurs. Cela permet en effet à des tiers d'initier des transactions pour le compte d'un utilisateur final à partir d'un compte que le consommateur détient auprès d'un autre établissement.

Les MNBC apparaissent comme des mécanismes décentralisés de règlement instantané et d'interopérabilité, mais les banques centrales ont besoin d'aide à cet égard, d'où une demande d'assistance technique supérieure à l'offre

- Les MNBC sont des instruments consolidés. Elles peuvent être acceptées partout, puisqu'il s'agit d'une monnaie souveraine. Elles sont également utilisées sur canal unique et, parmi les différents types de SPI, présentent donc un profil de risque nettement moindre. De ce fait, les MNBC offrent une interopérabilité simplifiée[86].

- À l'échelle du continent, les systèmes de MNBC en sont actuellement au stade de la validation de concept, en particulier dans les pays se prévalant d'une vaste expérience de la promotion de l'adoption du numérique[87]. Du point de vue de la banque centrale, ces validations de concepts et ces projets pilotes requièrent des compétences, des investissements et des efforts considérables et sont souvent en concurrence directe avec des projets d'innovation des SPI en cours qui ne relèvent pas de la MNBC. En conséquence, aucun pays, à l'exception du Nigeria, n'a lancé de système de MNBC. Et quand bien même, dans ce pays, la conception n'est pas encore finalisée.

- La proposition de valeur des MNBC qui s'adressent directement aux consommateurs, ainsi que le nouvel écosystème qui en résulte, n'a pour l'heure rien d'attrayant sur le court terme. Pourtant, les programmes d'assistance technique du FMI et de la Banque mondiale continuent de faire face à une forte demande de la part des pays africains, à telle enseigne que ces services se trouvent débordés par les sollicitations. Bien que le développement des MNBC en Afrique se fasse à rythme lent, les projets qui finiront par voir le jour interopéreront avec les SPI. Ils augmenteront ainsi leur degré d'interconnexion avec eux et, partant, leur utilité, en tirant parti des écosystèmes existants, plutôt que de les dupliquer ou de les concurrencer.

- Les projets émergents de SPI multisectoriels bénéficieront des mécanismes de MNBC grâce à des processus simplifiés, un risque de règlement plus faible (pour les SPI sans règlement en temps réel), des degrés d'interopérabilité plus élevés et, ***in fine***, des coûts moins élevés pour le consommateur ainsi que d'un plus grand choix. Les tests actuels des fonctionnalités nationales indiquent que l'accent sera davantage mis sur les capacités hors ligne, en particulier sur les MNBC synthétiques[88]. Les nations africaines se tournent vers l'étranger pour observer les enseignements tirés des projets pilotes de MNBC dédiés aux paiements de détail transfrontaliers (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

86 Les participants aux SPI peuvent effectuer les opérations de compensation et de règlement plus efficacement et en temps réel avec de multiples FSP sans accès direct ou indirect à un compte traditionnel de banque centrale. Nul besoin alors pour les FSP de modifier leurs canaux de distribution ou leurs services destinés aux utilisateurs finaux, ce qui représente une différence notable par rapport à la conception d'un écosystème de consommateurs entièrement nouveau pour les MNBC. Cette configuration représente un avantage pour les FSP comme pour les utilisateurs finaux.

87 Parmi les exemples notables, citons le réal numérique du Brésil et la mise au point d'un règlement décentralisé transfrontalier multidevises dans le cadre du projet mBridge du centre d'innovation de la Banque des règlements internationaux (« BRI »), qui relie l'Autorité monétaire de Hong Kong, la Banque de Thaïlande, l'Institut de recherche sur les monnaies numériques de la Banque populaire de Chine et la Banque centrale des Émirats arabes unis (centre d'innovation de la BRI à Hong Kong).

88 Dans le cadre des modèles synthétiques de MNBC, les FSP du secteur privé émettent des engagements en contrepartie des fonds détenus par la Banque centrale. Voir la référence BRI 2018a pour plus de détails.

6.3 | Tendances des consommateurs

La connaissance des tendances au niveau des consommateurs s'avère essentielle pour prédire le potentiel des SPI à se développer et à atteindre les groupes de population dont les besoins financiers sont mal desservis et exclus dans les années à venir. Les principales tendances sont les suivantes :

Les consommateurs ont davantage conscience des risques de fraude et de cybercriminalité

Les consommateurs se sentent vulnérables face à la fraude, et ce à deux égards. Premièrement, du fait des capacités numériques et financières personnelles du consommateur, ou de leur absence. Deuxièmement, le degré de risque systémique en matière de cybersécurité. La prévalence et la sophistication de la fraude augmentent à mesure que les consommateurs utilisent davantage les paiements numériques. Les utilisateurs finaux moins familiarisés avec l'informatique sont plus exposés aux fraudes et aux escroqueries.

Les services de canaux USSD, tels qu'ils sont mis en œuvre aujourd'hui, sont assortis de plus de risques que d'autres canaux et méritent une surveillance accrue pour détecter la cybercriminalité. L'absence de chiffrement des USSD en est l'une des raisons. Cette lacune permet en effet aux criminels de détourner des paiements ou de récupérer des lignes mobiles en désactivant la carte SIM auprès de l'opérateur du propriétaire (méthode de piratage dite *SIM Swap*).

À partir du moment où de l'argent est en jeu, les consommateurs ont une tolérance limitée au risque. Ils se détourneront du numérique au profit des transactions en espèces si les SPI et les FSP n'atténuent pas les risques de fraude et de cybercriminalité. Pour les parties prenantes des SPI, cette situation souligne la nécessité d'un contrôle accru des transactions, d'une sensibilisation et d'une éducation des utilisateurs finaux, ainsi que de mécanismes de recours rapides et efficaces.

Les consommateurs demeurent invariablement sensibles aux prix

Les coûts de transaction restent un obstacle considérable à l'adoption et à l'utilisation des transactions numériques pour de nombreux consommateurs et MPME. Avec la détérioration des conditions économiques, les SPI devront réduire leurs coûts pour maintenir et accroître leur utilisation et la confiance qu'ils inspirent. Étant donné que les consommateurs à plus faibles revenus effectuent davantage de transactions (selon nos recherches), même un prix peu élevé par transaction représente ***in fine*** une somme importante et empêche le passage au numérique. La révision des frais applicables aux transactions de faible montant pourrait aider les SPI à prendre de l'ampleur et à accroître l'adoption des consommateurs.

L'utilisation accrue des smartphones augmente la proposition de valeur des SPI

La dépendance actuelle à l'égard de la technologie des USSD sur de nombreux marchés est la conséquence d'une faible percée des smartphones et de leur prix toujours inabordable. Pourtant, la possession et l'utilisation de smartphones sur le continent sont en hausse, et les communications par smartphone en Afrique subsaharienne devraient représenter jusqu'à 87 % des communications mobiles d'ici à 2030, contre 51 % en 2022 (GSMA, 2023b).

Certains gouvernements, comme celui du Rwanda, contribuent à faciliter cette transition en subventionnant le déploiement de smartphones dans les zones rurales et auprès des foyers vulnérables. Plusieurs fournisseurs de services d'argent mobile abaissent le coût des smartphones en Afrique de l'Ouest et de l'Est. La plupart des ORM d'Afrique subsaharienne continuent cependant à facturer les données mobiles à des prix parmi les plus élevés au monde (Cable, 2022). Les applications tendent à être plus intuitives à l'usage, grâce à la possibilité d'intégrer des codes QR ou la CCP. Elles sont également plus fiables que les USSD, ce qui vient dynamiser les SPI et les produits de paiement personnalisés. L'amélioration de la couverture 3G/4G/5G sous-tend le déploiement réussi des smartphones utilisés pour des produits autres que les USSD.

En venant conclure l'édition du rapport SIIPS 2023, le chapitre suivant présente une synthèse de nos observations.

CONCLUSION

7

Comme le souligne le présent rapport, les SPI en Afrique ont connu des avancées notables au cours des 12 derniers mois. Trois nouveaux systèmes ont été lancés depuis l'année dernière, et les volumes et valeurs des paiements poursuivent leur ascension. Davantage de participants se sont engagés à intégrer les SPI et le nombre de systèmes actifs augmente, sans compter qu'un plus grand nombre de ces systèmes permettent une interopérabilité entre tous. Les données sur les volumes et les valeurs des paiements sont de plus en plus accessibles, et ce à mesure que les systèmes sont mis en service et que les banques centrales et les opérateurs de commutation partagent leurs données relatives aux SPI. La plus grande disponibilité des données signifie que nous sommes mieux à même de mesurer les progrès des SPI en matière d'inclusivité.

Cependant, les résultats révèlent également qu'il reste beaucoup à faire pour assurer l'inclusivité des SPI et que ces derniers réalisent ainsi leur potentiel en tant qu'IPN. Il est selon nous possible pour les SPI de gagner en inclusivité, en proposant davantage de cas d'utilisation et de canaux qui répondent mieux aux besoins des groupes mal desservis. Ils recèlent en outre le potentiel de faciliter le commerce transfrontalier, d'améliorer l'interopérabilité au sein des marchés et d'intégrer directement des fournisseurs non traditionnels à l'instar des fintechs. Par exemple :

Cas d'utilisation et canaux. La plupart des SPI n'offrent encore qu'un nombre restreint de cas d'utilisation ou ne permettent pas, pour l'heure, d'accéder aux canaux préférés des utilisateurs. Ce n'est qu'en prenant en charge tous les cas d'utilisation liés à la vente au détail par le biais d'un ensemble étendu de canaux et d'instruments, proposés à un coût minimal, que les SPI pourront encourager les flux de vente au détail, y compris les envois de fonds personnels, les décaissements gouvernementaux et les paiements des petites entreprises : autant d'éléments nécessaires pour que les SPI prennent de l'ampleur et posent les bases de l'IPN ;

Une conception axée sur les groupes de population mal desservis, notamment les femmes et les petites entreprises. Pour répondre à certains des critères d'inclusion, il faudrait, par exemple, que la conception des SPI soit davantage centrée sur ses finalités. Il s'agit notamment de porter une attention accrue aux facteurs de conception liés au genre et aux petites entreprises, au vu des inégalités persistantes pour ces groupes de population. En outre, la trajectoire que prendra un SPI national ou régional donné est propre au contexte ; elle dépend autant du développement numérique sur le marché qu'il dessert que des normes sociales et culturelles y prévalant. Les parties prenantes des SPI ayant un objectif et un mandat d'inclusivité peuvent donc tirer des enseignements précieux des données locales et des avis des utilisateurs pour concevoir des systèmes qui servent au mieux leurs populations ;

Permettre le commerce transfrontalier. Cependant, les exigences d'un pays donné ne sont pas les seuls éléments à prendre en considération. Les SPII jouent un rôle clé dans le commerce régional. Des paiements transfrontaliers numériques fluides sont essentiels pour permettre le développement du commerce numérique intra-africain. Toutefois, les difficultés actuelles en matière de paiements régionaux multiplient les obstacles aux échanges commerciaux. Ces obstacles sont particulièrement importants pour les petites entreprises et les particuliers. Le commerce numérique est tributaire de l'interopérabilité des SPI pour les paiements transfrontaliers de détail, qui viennent en complément du RBTR et qui sont soutenus par des politiques et des réglementations favorables. Une directive continentale sur les services de paiement pour l'Afrique, semblable aux directives sur les services de paiement au sein de l'Union européenne, DSP1 et DSP2, pourrait faire progresser l'harmonisation et être complémentaire aux accords commerciaux tels que la ZLECAf ;

Interopérabilité. Le choix des modalités d'interopérabilité dépend de l'évolution du marché. Le choix entre l'intégration multilatérale et l'intégration par des tiers se fait en fonction de la taille de l'économie concernée et de son niveau de développement en matière de services financiers numériques. Parmi les compromis à faire, on trouve le thème de l'intégration bilatérale des FSP et l'investissement dans un commutateur tiers pour assurer une interopérabilité entre tous. Il se peut qu'un commutateur ne permette pas de réaliser des économies d'échelle si des fournisseurs dominants détenant une part de marché importante traitent une grande partie des paiements du marché sous la forme de transactions internes. L'intégration bilatérale peut devenir complexe et risquée à mesure que le marché croît. Les préposés à la mise en œuvre ont déjà mis en place une capacité de commutation SPI suffisante pour permettre le partage de l'infrastructure entre les pays et les régions, si cela est souhaité ;

Intégrer les fournisseurs non traditionnels en leur offrant une proposition de valeur attractive. Les innovateurs non traditionnels, tels que les fintechs, peuvent contribuer à faire évoluer les SPI, même si, pour la plupart, ils n'y accèdent pas directement, mais se connectent plutôt par l'intermédiaire d'une institution financière fournisseur ou d'un autre type de sponsor. Néanmoins, les acteurs de la fintech numérique qui fournissent des services de paiement numérique nationaux et transfrontalier, en particulier via les téléphones mobiles, gagnent des parts de marché. En règle générale, les fintechs de paiement ne sont pas des participantes directes aux SPI. Elles traitent toutefois des volumes de transactions et des montants de plus en plus importants sur certains marchés clés, en particulier au Kenya, au Nigeria, au Sénégal et en Afrique du Sud. Elles sont donc potentiellement suffisamment attrayantes pour permettre à un SPI de passer à la vitesse supérieure.

En fonction de leur degré de formalisation et du risque que représente leur modèle économique, certaines conditions rendent une participation directe possible. La participation directe serait particulièrement avantageuse pour les SPI dans les situations où une fintech de paiement transfrontalier a profité de l'absence de SPI régional pour établir un réseau multinodal dans le cadre de solutions en boucle fermée. Les SPI existants et en projet se trouvent ainsi en concurrence directe en termes de développement, même si rien n'empêche qu'ils puissent être respectivement introduits avec une proposition de valeur additionnelle. Pour inciter à leur utilisation, les SPI doivent créer une proposition de valeur attrayante non seulement pour le secteur en pleine croissance de la fintech, mais aussi au bénéfice des utilisateurs finaux. Les fintechs qui opèrent en tant que fournisseurs de services techniques apportent également de la valeur aux SPI en boucle ouverte, en fournissant des services tels que des couches d'intégration de messagerie.

AfricaNenda s'engage à aider les parties prenantes des SPI à développer l'IPN au service de tous les Africains. Le rapport annuel sur l'état des lieux des SPII est l'une de nos initiatives visant à diffuser des connaissances sur l'inclusivité dans la finance grâce à l'IPN. Nous croyons fermement à la promesse de l'interopérabilité à même de favoriser l'inclusivité des systèmes de paiement numérique et, aux côtés de la Banque mondiale et de la CEA des Nations unies, nous sommes ravis de contribuer à faire progresser les SPII sur l'ensemble du continent africain.

Compte tenu de ces possibilités, les différentes parties prenantes doivent prendre les mesures suivantes pour améliorer l'état actuel des systèmes de paiement instantané inclusifs :

Les décideurs politiques peuvent créer davantage d'incitations à la conception de SPII, en commençant par faciliter l'accès à des informations comparables et fiables. Par exemple :

- **L'accès** aux règles des systèmes peut donner vie à l'éducation comparée et aboutir à une connaissance approfondie et à une participation accrue des FSFN, des investisseurs et des organismes de réglementation ;
- **des cadres de mesure inclusifs, cohérents et transparents** pour la divulgation des données sur les volumes et les montants pourraient améliorer la comparabilité et la compréhension de l'activité du marché. Ces cadres devraient faire la distinction entre les transactions internes et les transactions commutées. Ils pourraient également prévoir la transmission de données ventilées par sexe sur l'utilisation des SPI, afin d'éclairer les décisions en matière de gouvernance et de conception.

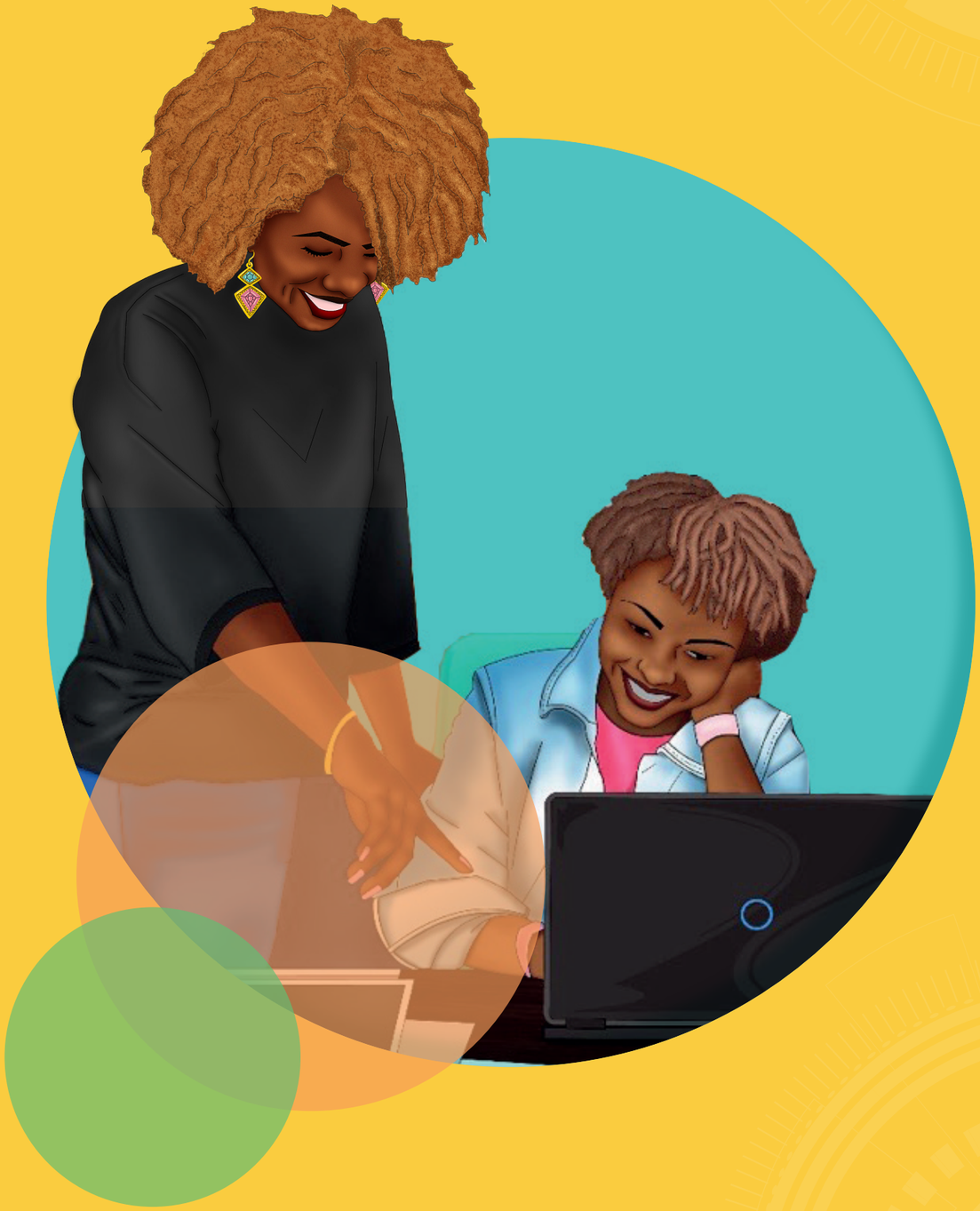
Les SPI doivent veiller à ce que leurs structures de conception et de gouvernance favorisent des résultats inclusifs. Les exigences des consommateurs et des acteurs du marché doivent être satisfaites pour parvenir à une inclusion durable :

- **une conception adaptée au dimensionnement futur** et répondant aux besoins du marché, tout en tenant compte des tendances technologiques, peut garantir la durabilité du système et limiter l'impact sur les coûts pour les utilisateurs finaux en évitant les infrastructures redondantes ;
- **l'implication de tous les FSP agréés** dans la conception et les règles du système SPI peut contribuer à une interopérabilité entre tous et augmenter la proposition de valeur pour les FSP ;
- **l'objectif d'aller progressivement au-delà du canal des USSD** , compte tenu de ses limites, peut être atteint grâce à une innovation responsable et inclusive. Les conséquences involontaires doivent être gérées avec précaution, à l'image de l'exclusion si l'accès aux USSD n'est pas proposé à moyen terme ou de la perte de confiance si l'offre n'est pas assortie de garanties ;
- **le développement de modèles tarifaires capables de concurrencer les espèces et les solutions en boucle fermée**, afin d'inciter les FSFN et les utilisateurs finaux, petites entreprises comprises, à les adopter ;
- **le déploiement d'un portefeuille de cas d'utilisation à grande échelle et générateurs de valeur**, notamment les paiements de particulier à particulier (« P2P »), interentreprises (« B2B ») et de gouvernement à particulier (« G2P »), afin d'augmenter le nombre de points de contact du réseau et de perpétuer un cycle de fonds numériques ;
- **la promotion de canaux d'agents et de mécanismes de recours** efficaces en collaborant avec les FSFN participants peut contribuer à renforcer la sensibilisation, les capacités et la confiance, en particulier auprès des femmes ;
- **la fourniture de services à valeur ajoutée et d'infrastructures** partagées peut améliorer l'efficacité des SPI et l'accès des consommateurs. L'utilisation d'identifiants secondaires, d'identifiants numériques, du processus électronique de connaissance du client (« eKYC »), de la fraude centralisée et des installations de cybersécurité centralisées est particulièrement prometteuse.

Les organismes de réglementation doivent réfléchir à la manière de réglementer et de superviser, afin de favoriser la progression des SPI inclusifs :

- **l'innovation et la coordination** entre les organismes de réglementation peuvent donner vie à des écosystèmes de paiement nationaux inclusifs. Parmi les priorités, citons l'octroi, harmonisé et tenant compte des risques, d'agréments aux FSP, afin de stimuler l'innovation et de réduire la dépendance à l'égard de l'argent liquide, la modernisation des réseaux, dans l'optique d'améliorer la qualité des transactions numériques et de renforcer la confiance, le déploiement soutenu de réseaux d'agents pour l'accès et l'éducation, en particulier dans les zones rurales, le déploiement de smartphones pour accroître le nombre de canaux d'accès et l'innovation au niveau des USSD en vue de gagner en commodité et d'améliorer la sécurité ;
- **des cadres réglementaires fondés sur des principes**dédiés à la protection des consommateurs et la confidentialité des données, ainsi qu'une évolution vers une supervision fondée sur les risques, sont nécessaires pour atténuer efficacement les risques et protéger les utilisateurs finaux ;
- **l'harmonisation de la réglementation des paiements transfrontaliers** au sein des régions est nécessaire pour permettre aux fonds de circuler librement, en mettant l'accent sur la reconnaissance mutuelle de l'identité, les exigences en matière d'agrément et le partage des données régionales.

RÉFÉRENCES



ABSA. n.d. « Protect yourself from cellphone SIM scams. » https://www.absa.co.za/self-service/safety-security/beware-of-sim-scams/

Abdulraheem, A. 2023. « CBN's $800m Cash Transfer Proposal: Another eNaira Masterstroke in Financial Inclusion. » Consulté en mai 2023. https://prnigeria.com/2023/04/22/cbn-cash-proposal-financial/.

Abuya, K. 2021. « Safaricom to Give 16 Isuzu DMAX Trucks to Pochi La Biashara and Lipa Na M-Pesa Business Owners in New Campaign. » https://techweez.com/2021/11/16/safaricom-lipa-na-mpesa-promotion.

AFI. 2020. « Guideline note on sex-disaggregated data report template. » Kuala Lumpur.

AFI. 2021. « Interoperability of cross-border remittance systems in the EECA region. » Kuala Lumpur.

AFI. 2022a. « Regional framework on electronic know your customer (eKYC) and electronic identity (e-ID) for ECAPI. » Kuala Lumpur.

AFI. 2022b. « National Financial Inclusion Strategies: Current State of Practice. » https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2022/05/NFIS-Current-State-of-Practice-isbn.pdf.

AFI. 2022c. « Complaint handling in central bank toolkit. » https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2022/01/CEMC_complaints_toolkit.pdf.

AFR.2020. « FinScope Rwanda 2020. » Consulté en juin 2023. https://www.bnr.rw/fileadmin/user_upload/2020_Rwanda_Finscope.pdf.

African Business. 2023. « Wave West Africa director: "Our job is to digitize the informal sector." » 11 avril 2023. https://african.business/2023/04/technology-information/senegal-is-experiencing-mobile-money-revolution-says-waves-west-africa-director.

African Center for Economic Transformation. 2019. « Promoting Women and Youth Financial Inclusion for Entrepreneurship and Job Creation: Comparative Study of Selected Sub-Saharan African Countries. »

AfricaNenda. 2022a. « The State of Instant Payments in Africa: Progress and Prospects. » Nairobi.

AfricaNenda. 2022b. « Use of cross-border digital payments in the COMESA region. Understanding the training needs of MSMEs. » Nairobi.

Autorité de régulation des communications du Botswana. n.d. « Mobile Money Subscriptions as at March 2022. » https://www.bocra.org.bw/mobile-money-subscriptions-march-2022.

Agence Ecofin. 2020. « L'écosystème GIMACPAY, "une grande première africaine" (Valentin Mbozo'o). » 4 août. https://www.agenceecofin.com/monetique/0408-79052-l-ecosysteme-gimacpay-une-grande-premiere-africaine-valentin-mbozoo.

Alex-Adedipe, Aderonke, et Eustace Aroh. 2022. « Nigeria: Regulation Of Lending In Nigeria. » *Mondaq*. 14 février. https://www.mondaq.com/nigeria/financial-services/1161316/regulation-of-lending-in-nigeria#:~:text=Microfinance%20Banks&text=In%20addition%20to%20providing%20credit,license%20obtained%20from%20the%20CBN.

Amlanu, J. 2023. « Ghana; e-Cedi launch delay due to economic challenges – BoG. » Consulté en avril 2023. https://www.african-markets.com/en/news/west-africa/ghana/ghana-e-cedi-launch-delay-due-to-economic-challenges-bog.

ANRT. 2017. « Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications Rapport Annuel. » Consulté en avril 2023. https ://www.anrt.ma/publications/rapport-annuel.

Araujo, F. 2022. « Initial steps towards a central bank digital currency by the Central Bank of Brazil. » Consulté en avril 2023. https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap123_c.pdf

Association des banques centrales africaines. 2021. « SADC Payments Project Where do things stand? » Dakar.

Association des banques centrales africaines. 2022. « 44th Ordinary Meeting of the Assembly of Governors. » Dakar.

Augustine, A. 2022. « What will it take to ganda B2B payments in Africa? » *techcabal*, 22 juillet. https://techcabal.com/2022/07/22/digitizing-b2b-payments-in-africa/.

Autorité bancaire européenne, n.d. « Passporting and supervision of branches. » Consulté en avril 2023. https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/passporting-and-supervision-branches.

Agence monétaire de l'Afrique de l'Ouest. 2021. « Harmonization of Banking Regulation and Supervision Frameworks in the ECOWAS Region/Sub-Region: Examining the European Union Harmonization Model for Applicable Lessons. » Accra.

Bank Al-Maghrib. 2020. « Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'inclusion financière. » Rabat, Maroc.

Bank Al-Maghrib. 2023. « Lancement du virement instantané. » https://www.bkam.ma/Communiques/Communique/2023/Lancement-du-virement-instantane.

Banque du Ghana. 2023. « List of Licensed PSPs. » Consulté en avril 2023. https://www.bog.gov.gh/supervision-regulation/registered-institutions/list-of-licensed-psps/.

Banque du Ghana. n.d. « License categories. » Consulté en avril 2023. https://www.bog.gov.gh/fintech-innovation/licence-categories.

Banque de Maurice. 2021. « The Bank of Mauritius launches the MauCAS QR code. » https://www.bom.mu/maucasqrcode/bank-mauritius-launches-maucas-qr-code.

Banque de Zambie. 2007. « National Payment System Act. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2012. « National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2012. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2013. « National Payment Systems: Vision and Strategy 2013–2017. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2014. « National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2014. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2015. « National Financial Switch Gazette. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2017. « The Banking and Financial Services Act, 2017. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2019a. « Speech on the launch of the National Financial Switch. » https://www.boz.zm/Speech_on_the_launch_of_the_NFS_Final.pdf.

Banque de Zambie. 2019b. « National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2019. » Lusaka.

Banque de Zambie. 2020. « Annual Report. » Lusaka.

BankservAfrica. 2023. « PayShap (RPP). » https://www.bankservafrica.com/website/services/rapid-payments-programme.

Barton, J. 2022. « M-Pesa launches overdraft service in DRC. » Developing Telecoms. 24 novembre. https://developingtelecoms.com/telecom-technology/financial-services/14256-m-pesa-launches-overdraft-service-in-the-drc.html#:~:text=With%20a%20wide%20range%20of,and%20over%206%20million%20customers.

BEAC. 2016. « Regulation No. 01/CEMAC/UMAC/CM of 11 April » Yaoundé, Cameroun.

BEAC. 2018. « Règlement nº 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC. » Yaoundé, Cameroun. https://www.beac.int/wp-content/uploads/2019/07/REGLEMENT-N-04-18-CEMAC-UMAC-COBAC-du-21-d%C3%A9cembre-2018.pdf.

BEAC. 2019. « Regulation No. 02/18/CEMAC/UMAC/CM of 1 March 2019. » Yaoundé, Cameroun.

BEAC. 2021. « Rapport annuel 2021. » Yaoundé, Cameroun.

BEAC. 2022. « Reform of CEMAC Systems and Means of Payment. » Yaoundé, Cameroun. https://www.beac.int/ganda-paiement/presentation-generale.

BRI. 2000. « The Payment System in Mauritius. » Bâle, Suisse.

BRI. 2003. « A glossary of terms used in payments and settlement systems. » Bâle, Suisse.

BRI. 2016. « Fast payments — Enhancing the speed and availability of retail payments. » Bâle, Suisse.

BRI. 2018a. « Central bank digital currencies. » Bâle, Suisse.

BRI. 2018b. « Cross-border retail payments. » Bâle, Suisse.

BRI. 2019. « Foreign exchange reserves in Africa: benefits, costs and political economy considerations. » Bâle, Suisse.

BRI. 2020. « Payment aspects of financial inclusion in the fintech era. » Bâle, Suisse.

BRI. 2021. « Interoperability between payment systems across borders. » Bâle, Suisse.

BRI. 2022a. « Harmonisation of ISO 20022: partnering with industry for faster, cheaper, and more transparent cross-border payments. » Bâle, Suisse.

BRI. 2022b. « Building Regional Payment Areas: The Single Rule Book Approach. » Bâle, Suisse.

BRI. 2022c. « ISO 20022 harmonisation requirements for enhancing cross-border payments. » Bâle, Suisse.

BRI. 2023. « Mobile payments and interoperability: Insights from the academic literature. » https://www.bis.org/publ/work1092.pdf.

BMGF. 2019. « Level one project. » Seattle.

BTCA. 2015. « Country Diagnostic: Malawi. » Washington, DC.

BTCA. 2021. « Improving Humanitarian Payments through Digital Innovation. » New York.

Business Ghana. 2022. « Use of e-Zwich facilitating LEAP disbursement. » 17 mars. https://www.businessghana.com/site/news/General/258799/Use-of-e-Zwich-facilitating-LEAP-disbursement.

Business Tech. 2022. « South Africa is introducing a new banking payment system this year. » 28 juin. https://businesstech.co.za/news/banking/600950/south-africa-is-introducing-a-new-banking-payment-system-this-year.

Banque centrale d'Égypte. 2022. « Instant Payment Network (IPN). » https://cbe.org.eg/en/payment-systems-and-services/instant-payment-network.

Banque centrale du Kenya. 2018. « Guidelines on cybersecurity for payment service providers. » https://www.centralbank.go.ke/wp-content/uploads/2018/08/DRAFT-CYBER-SECURITY-GUIDELINES-FOR-PSP-AUGUST-2018.pdf.

Banque centrale du Kenya. 2021. « National Payments System. » https://www.centralbank.go.ke/national-payments-system.

Banque centrale du Kenya. 2023. « Issuance of Discussion Paper on Central Bank Digital Currency: Comments From the Public. » https://www.centralbank.go.ke/uploads/press_releases/103592893_Press%20Release%20-%20Issuance%20of%20Discussion%20Paper%20on%20Central%20Bank%20Digital%20Currency%20-%20Comments%20from%20the%20Public.pdf.

Banque centrale du Nigeria. 2013. « Strategies for Fraud Management in Emerging Payment Environment. » https://www.cbn.gov.ng/icps2013/papers/Strategies%20for%20managing%20frauds%20in%20emerging%20payments%20environment.pdf.

Banque centrale du Nigeria. 2018. « Risk-based Cybersecurity Framework and Guidelines for Deposit Money Banks and Payment Service Providers. » https://www.cbn.gov.ng/out/2018/bsd/risk%20based%20cybersecurity%20framework%20final.pdf.

Banque centrale du Nigeria. 2020. « Guideline on Nigerian Payments System Risk and Information Security Management Framework. » https://www.cbn.gov.ng/Documents/PaymentsSystemGuidelines.asp?beginrec=1&endrec=20&keyword=&from=&tod=.

Banque centrale du Nigeria. 2021. « Regulatory Framework for Open Banking in Nigeria. » Abuja.

Cable. 2022. « Worldwide mobile data pricing 2022. » https://www.cable.co.uk/mobiles/worldwide-data-pricing/#comments.

Banque centrale européenne. 2019. « Proportionality in banking supervision. » Francfort. https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2019/html/ssm.sp190509~7b20eedbe7.en.html.

Banque centrale européenne. 2021. « Single Euro Payments Area (SEPA). » Consulté en avril 2023. https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html.

Banque centrale du Malawi. 2008. « National Payment System [NPS] Vision Strategy Framework 2009–2013. » Lilongwe.

Base de données GlobalComms. 2022. « Zain plans to invest USD800m in Sudan in next five years. » *Comms Update.* 2 décembre. 2. https://www.commsupdate.com/articles/2022/12/02/zain-plans-to-invest-usd800m-in-sudan-in-next-five-years.

Banque nationale du Rwanda. 2010a. « No. 03/2010 of 26/02/2010 Law Concerning Payment System. » Kigali.

Banque nationale du Rwanda. 2010b. « Regulation No. 06/2010 of 27/12/2010 of the National Bank of Rwanda Relating to the Oversight of Payment Systems and the Activities of Payment Service Providers. » Kigali.

Banque nationale du Rwanda. « The National Payments System Framework and Strategy: Vision 2020. » Kigali.

Banque nationale du Rwanda. 2020. « Business Plan for the Rwanda National Digital Payment System (RNDPS). » Kigali.

Banque centrale du Malawi. 2017. « Payment Systems (Interoperability of Retail Payment Systems) Directive, 2017. » Lilongwe.

Banque centrale du Malawi. 2022. « NPS Report. » Lilongwe.

Banque mondiale. 2003. « Globalization and National Financial Systems. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2011. « Scaling-Up Regional Financial Integration in the East African Community. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2012. « Developing a Comprehensive National Payment Strategy. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2014. « Global Findex 2014. » Washington, DC. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/187761468179367706/the-global-findex-database-2014-measuring-financial-inclusion-around-the-world.

Banque mondiale. 2017a. « Nigeria: Bi-Annual Economic Update: Fragile Recovery. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2017b. « Why taxing remittances is a bad idea. » Washington, DC. https://blogs.worldbank.org/peoplemove/why-taxing-remittances-bad-idea.

Banque mondiale. 2018. « Combined Project Information Documents/Integrated Safeguards Datasheet (PID/ISDS). » Washington, DC.

Banque mondiale. 2020a. « Digital financial services. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2020b. « TCData360. » Washington, DC. https://tcdata360.worldbank.org/indicators/FB.ATM.TOTL.P5?country=BRA&indicator=1517&viz=line_chart&years=2004,2020.

Banque mondiale. 2020c. « West Africa Unique Identification for Regional Integration and Inclusion—
Banque mondiale. 2021a. « Cross-border retail payments. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021b. « Considerations and Lessons for the Development and Implementation of Fast Payment Systems: Main Report. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021c. « The Global Findex Database 2021. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021d. « Personal remittances, received (% of GDP)—Sub-Saharan Africa. » Washington, DC. Consulté en 2023. https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.DT.GD.ZS?locations=ZG.

Banque mondiale. 2021e. « Proxy Identifiers and Databases in Payments. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021f. « Governance of Retail Payment Systems: Keeping Pace with Changing Markets. » Washington, DC. Consulté en avril 2023. https://documents1.worldbank.org/curated/en/539601630306074694/pdf/Governance-of-Retail-Payment-Systems-Keeping-Pace-with-Changing-Markets.pdf.

Banque mondiale. 2021g. « The Use of Quick-Response Codes in Payments. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021h. « Messaging Standards in Fast Payment Systems. Part of the World Bank Fast Payments. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2021i. « Indicator: GDP per capita, PPP (current international $). » Washington, DC. Consulté le 13 avril 2023. https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD.

Banque mondiale. 2022a. « An analysis of trends in cost of remittance services. Remittance prices worldwide quarterly. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2022b. « Identification for Development ID4D and Digitalizing G2P Payments G2Px 2021 Annual Report », Washington, DC.

Banque mondiale. 2022c. « Population. » Washington, DC. https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?most_recent_value_desc=false

Banque mondiale. 2022d. « The journey so far: making cross-border remittances work for financial inclusion. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2022e. « Women, Business and the Law: Entrepreneurship. » Washington, DC. Consulté le 16 avril 2023. https://wbl.worldbank.org/en/data/exploretopics/wbl_rb.

Banque mondiale. 2022f. « The Role of Digital in the COVID-19 Social Assistance Response. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2022g. « A digital stack for transforming service delivery: ID, payments, and data sharing. » *Identification for Development ID4D and Digitalizing G2P Payments G2Px Practitioner's note.* Washington, DC. Consulté le 3 juillet 2023. https://documents1.worldbank.org/curated/en/099755004072288910/pdf/P1715920edb5990d60b83e037f756213782.pdf.

Banque mondiale. 2022h. « Cyber Threats to the Financial Sector in Africa. » Washington, DC. https://documents1.worldbank.org/curated/en/099830405172214598/pdf/P16477000601530760af01093740e385fe8.pdf.

Banque mondiale. 2023a. « How digital public infrastructure supports empowerment, inclusion, and resilience. » Washington, DC. Consulté en avril 2023. https://blogs.worldbank.org/digital-development/how-digital-public-infrastructure-supports-empowerment-inclusion-and-resilience.

Banque mondiale. 2023b. « Remittance Prices Worldwide. » Washington, DC. Consulté en 2023. https://remittanceprices.worldbank.org/corridor/Tanzania/Uganda.

Banque mondiale. 2023c. « Emerging Trends in National Financial Inclusion Strategies that Support Women's Entrepreneurship. » Washington, DC.

Banque mondiale. 2023d. « The Digital Economy for Africa Initiative. » Washington, DC. Consulté en 2023. https://www.worldbank.org/en/programs/all-africa-digital-transformation/country-diagnostics.

Banque de réserve sud-africaine. 2020. « Exchange Control Circular No. 10/2020. » Johannesbourg.

Cambridge Centre for Alternative Finance. 2021. « Fintech Regulation in the Middle East and North Africa. » Université de Cambridge.

Cardoza, E. 2022. « Bank of Africa chooses NetGuardians' AI software to reinforce internal and payment fraud prevention. » https://ibsintelligence.com/ibsi-news/bank-of-africa-chooses-netguardians-ai-software-to-reinforce-internal-and-payment-fraud-prevention.

CBDCTracker. 2023. « Today's Central Bank Digital Currencies Status. » https://cbdctracker.org.

Cenfri. 2015. « Making Access Possible: Malawi Country Diagnostic Report. » Le Cap, Afrique du Sud.

CCAF. 2021. « Fintech Regulation in Sub-Saharan Africa. » https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-finance/publications/fintech-regulation-in-sub-saharan-africa.

CCAF. 2022. « Fintech Regulation in the Middle East and North Africa. » https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-finance/publications/fintech-regulation-in-the-middle-east-and-north-africa/#:~:text=92%25%20of%20the%20sampled%20jurisdictions,a%20specific%20e%2Dmoney%20framework.

Cenfri. 2018a. « Volume 2. Market barriers to remittances in sub-Saharan Africa (SSA). » Le Cap, Afrique du Sud.

Cenfri. 2018b. « Volume 5. Remittances in Côte d'Ivoire. » Le Cap, Afrique du Sud.

Cenfri. 2022. « Open finance: Prerequisites and considerations for fit-for-context implementation in Africa. » Le Cap, Afrique du Sud.

Central Banking. 2022. « Initiative: BoT and MAS's PromptPay-PayNow link. » 31 mars. https://www.centralbanking.com/awards/7941666/initiative-bot-and-mass-promptpay-paynow-link.

CGAP. 2015a. « How Tanzania Established Mobile Money Interoperability. » Washington, DC. https://www.cgap.org/blog/how-tanzania-established-mobile-money-interoperability.

CGAP. 2015b. « Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD. » Washington, DC.

CGAP. 2016. « Digital Finance Interoperability and Financial Inclusion. » Washington, DC.

CGAP. 2017. « Fraud in Mobile Financial Services: Protecting Consumers, Providers, and the System. » https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Fraud-in-Mobile-Financial-Services-April-2017.pdf.

CGAP. 2018. « G2P 3.0 A Future for Government Payments. » Washington, DC. https://thedocs.worldbank.org/en/doc/263411528847713133-0160022018/original/12.30pmMay08PensionsChenConceptandEarlyLearnings.pdf.

CGAP. 2019a. « Cash is King in Merchant Payments. » Washington, DC. https://www.cgap.org/research/publication/cash-is-king-in-merchant-payments.

CGAP. 2019b. « Interoperability: Why and How Providers Should Pursue it. » Washington, DC. https://www.cgap.org/research/publication/interoperability-why-and-how-providers-should-pursue-it.

CGAP. 2021. « Building Better Faster: A Guide to Inclusive Instant Payment Systems. » Washington, DC.

CGAP. 2022. « Introduction to open APIs for digital finance. » Washington, DC. https://www.cgap.org/topics/collections/open-apis.

Chingaipe, Gladys. 2021. « TNM Mpamba brings Mastercard debit card. » *Nyasa Times*. 26 oct. https://www.nyasatimes.com/tnm-mpamba-brings-mastercard-debit-card.

Chiphwanya, Orama. 2016. « Nat Switch incorporates other payment systems. » *The Nation.* 30 mars. https://mwnation.com/nat-switch-incorporates-other-payment-systems.

Conseil des opérateurs économiques du COMESA. 2021a. « The Business Case for a Regional Digital Payments Policy for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in COMESA. » Lusaka.

Conseil des opérateurs économiques du COMESA. 2021b. « The Model Policy Framework on Digital Retail Payments for Micro, Small and Medium-Sized Enterprises in COMESA. » Lusaka.

Conseil des opérateurs économiques du COMESA. 2022. « Business Model on Operation and Implementation of the Regional Digital Retail Payment Scheme for MSMEs in COMESA. » Lusaka.

CCBG. 2021. « SADC Payment System Oversight Committee Report. » Johannesbourg.

CCBG. n.d. « Committee of Central Bank Governors in SADC. » Johannesbourg. https://www.sadcbankers.org/Pages/default.aspx.

CCMS. 2020. « Central Bank of Nigeria Consumer Complaint Management System. » https://ccmsweb.cbn-appsevenv.p.azurewebsites.net.

Cooper, B. et autres. 2018. « Payment systems in sub-Saharan Africa. » *Cenfri,* Le Cap.

Cooper, B. et autres. 2019. « Zambia Payments Diagnostic. » *Cenfri,* Le Cap.

Corporate Finance Institute. 2022. « Hawala. » Consulté en 2023. https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/hawala.

Commission européenne. 2022. « High risk third countries and the International context content of anti-money laundering and countering the financing of terrorism. » Consulté en 2023. https://finance.ec.europa.eu/financial-crime/high-risk-third-countries-and-international-context-content-anti-money-laundering-and-countering_en.

Centre sud-africain d'information sur les risques bancaires. 2021. « Annual Crime Statistics. »

Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement. 2014. « Access to Financial Services in Malawi: Policies and Challenges. » Genève.

CNUCED. 2020. « Institutional support for the implementation of the WTO Trade Facilitation Agreement in Central Africa. » Genève. https://unctad.org/fr/node/34181.

De Best, R. 2021. « Users of various mobile payment apps in Nigeria in 2020, with forecasts to 2025. » *Statista.* 28 février. https://www.statista.com/statistics/1271383/mobile-wallet-user-forecast-in-nigeria.

De Koker, L. et autres, 2023. « Economic Consequences of Greylisting by the Financial Action Task Force. » Consulté le 19 avril 2023. https://www.mdpi.com/2227-9091/11/5/81.

Delilah, P. 2022. « NSSF savers to get money on phone. » *Monitor*. 12 janvier. https://www.monitor.com.uganda/news/national/nssf-savers-to-get-money-on-phone-3679606.

Digital Impact Alliance (DIAL). 2023. « What is good digital public infrastructure? » https://dial.global/good-dpi.

Digipay. 2023. « Expanding Financial Inclusion in Rural Africa: How eKYC Can Help Banks Affordably Serve More Customers. » 9 mai. https://www.digipay.guru/blog/how-ekyc-helps-banks-serve-more-customers-in-rural-africa.

Digital Public Goods Alliance. 2023. « Digital Public Goods. » https://digitalpublicgoods.net/digital-public-goods/#:~:text=Digital%20public%20goods%20are%20open,Sustainable%20Development%20Goals%20(SDGs).

DPO. 2023. « About Us. » Consulté le 16 avril 2023. https://dpogroup.com/about-us.

Dunn, Y. et L. Scanlon. 2017. « Hong Kong: Hong Kong and Singapore Agree to Cooperate on Fintech. » *Mondaq.* 30 octobre. https://www.mondaq.com/hongkong/fin-tech/641186/hong-kong-and-singapore-agree-to-cooperate-on-fintech.

EABC. 2021. « Annual Report 2021. » Arusha.

EABC. 2022. « Webinar on Harmonisation of Payment Systems in the EAC. ». Consulté en 2023. https://eabc-online.com/event/webinar-on-harmonisation-of-payment-systems-in-the-eac.

East African Communications Organization. 2017. « EAC Model Policy on Electronic Transactions. » Kigali.

Economic Research Forum. 2021. « How Can the Digital Economy Benefit Morocco and All Moroccans? » Le Caire.

EPI. 2021. « TNM Mpamba teams up with Mastercard to launch virtual payment solution in Malawi. » Consulté en avril 2023. https://www.electronicpaymentsinternational.com/news/tnm-mpamba-mastercard-virtual-payment-solution-malawi.

EthSwitch. 2021. « EthSwitch Enables Digital Wallet, Mobile and Internet Banking Interoperability. » https://ethswitch.com/tag/p2p.

FSB. 2020. « Enhancing Cross-border Payments. Stage 1 report to G20. » Technical Background ReportBasel.

FSB. n.d. « Cross-border Payments. » Bâle. https://www.fsb.org/work-of-the-fsb/financial-innovation-and-structural-change/cross-border-payments.

FSDZ. 2020. « FinScope 2020 Survey: Topline Findings. » Lusaka.

Ferrer, M.-H., Perrin, C. et Jacolin, L. 2023. « Sub-Saharan Africa: the financial gender gap between men and women. » *Blogs de la Banque mondiale,* Washington, DC. https://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/sub-saharan-africa-financial-gender-gap-between-men-and-women.

FinMark Trust et Genesis Analytics. 2019. « Making Access Possible (Map) for MSMEs: Malawi Diagnostic 2019. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2014. « The Legal and Regulatory Frameworks for Payments in 14 SADC Member States: Master Report. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2015. « Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism in Certain SADC Countries. Focus Note 5: Risk-based approaches to AML/CFT. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2018. « Is there any hope of reducing informal cross border remittances - or are informal channels really that bad? » Johannesbourg. https://finmark.org.za/knowledge-hub/blog/is-there-any-hope-of-reducing-informal-cross-border-remittances-or-are-informal-channels-really-that-bad?entity=blog.

FinMark Trust. 2019. « SADC Mobile Money Guidelines. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2021a. « Remittances Market Assessment. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2021b. « South Africa to the rest of SADC: Remittance Pricing. » Johannesbourg.

FinMark Trust. 2021c. « Digitisation of Financial Products for Cross-Border Traders. » Johannesbourg.

Fintechnews Africa. 2023. « Fintech Dominates Africa Startup Funding and Unicorn Club. » Consulté en avril 2023. https://fintechnews.africa/41638/fintechafrica/fintech-dominates-africa-startup-funding-and-unicorn-club.

Ford, Neil. 2022. « Southern Africa's Top Banks in 2022. » *African Business*. 29 septembre. https://african.business/2022/09/finance-services/southern-africas-top-banks.

FSB. 2022. « G20 Roadmap for Enhancing Cross-border Payments: Consolidated progress report for 2022. » https://www.fsb.org/2022/10/g20-roadmap-for-enhancing-cross-border-payments-consolidated-progress-report-for-2022.

FMI. 2008. « International transactions in Remittances. Guide for Compilers and Users. »

FMI. 2017. « Recent Trends in Correspondent Banking Relationships—Further Considerations. » Washington, DC.

FMI. 2018a. « Trade and Remittances Within Africa. » Washington, DC. https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2018/08/01/blog-trade-and-remittances-within-africa.

FMI. 2018b. « Regional Spillovers in Sub-Saharan Africa. Exploring Different Channels. » Washington, DC.

FMI. 2019. « Regional Integration in the Maghreb. » Washington, DC.

FMI. 2022a. « A Cross-Border Payments, Exchange, and Contracting Platform for the 21st Century. » Washington, DC. https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/11/18/sp-cross-border-payments-exchange-contracting-platform-21st-century.

FMI. 2022b. « Financial Access Survey. » Washington, DC.

Forum économique mondial. 2020. « Connecting Digital Economics: Policy Recommendations for Cross-Border Payments. » Genève.

Forum économique mondial. 2022. « Digital economy agreements are a new frontier for trade – here's why. » Genève. Consulté en avril 2023. https://www.weforum.org/agenda/2022/08/digital-economy-agreements-trade.

GABAOA. 2019. « From Arusha to Ezulwini: Looking Back and Looking Ahead. » Arusha.

GABAOA. 2021. « Follow-up report to assess the continued existence and impact of de-risking in the ESAAMLG region. » Arusha.

GAFI. 2023b. « International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism and Proliferation: The FATF Recommendations. » Paris.

GAFI. 2023a. « Black and grey lists. » Paris. Consulté en 2023. https://www.fatf-gafi.org/en/countries/black-and-grey-lists.html.

G7. 2022. « G7 Partnership for Women's Digital Financial Inclusion in Africa. » Washington, DC.

Geda, A., Tafere, K. et Malket, A. 2011. « Remittance and Remittance Service Providers in Ethiopia. » *The World Bank: Remittance Markets in Africa*. Washington, DC.

Ghana Revenue Authority. 2023. « Electronic Transfer Levy. » https://gra.gov.gh/e-levy.

GhIPSS. n.d. « Dept. of Social Welfare Begins Payment of LEAP Beneficiaries Via E-ZWICH. » Accra. https://ghipss.net/index.php/media/news-articles/12-blog/investment/115-dept-of-social-welfare-begins-payment-of-leap-beneficiaries-via-e-zwich.

GIABA. 2020. « Process and procedures for the GIABA second round of AML/CFT mutual evaluations. » Lagos.

GIABA. 2021. « Beneficial Ownership Information and Asset Recovery Framework in West Africa. » Lagos.

Gilbert, Paula. 2022a. « Major data boom for MTN Ghana. » *Connecting Africa*. https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=779417.

Gilbert, P. 2022b. « MTN grows market share to almost 65% in Rwanda. » *Connecting Africa*. https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=777351.

Gilbert, P. 2023. « Cost-of-living impacts Africa's remittance market—Western Union. » *Connecting Africa*. 27 mars. https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=784046.

GIMAC. 2021. « Rencontre entre le GIMAC et ses participants. » Yaoundé. http://gimac-afr.com/rencontre-entre-le-gimac-et-ses-participants.

GIMAC-AFR. n.d. « Aggregators. » Yaoundé. http://gimac-afr.com/agregateurs.

GSMA. 2014. « A2A Interoperability. Making Mobile Money Schemes Interoperate. » Londres.

GSMA. 2018a. « Mobile money. Competing with informal channels to accelerate the digitisation of remittances. » Londres.

GSMA. 2018b. « SS7 vulnerabilities and attack exposure report. » https://www.gsma.com/membership/wp-content/uploads/2018/07/SS7_Vulnerability_2017_A4.ENG_.0003.03.pdf.

GSMA. 2019. « The Mobile Economy West Africa 2019. » Consulté en juin 2023. https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/03/GSMA_MobileEconomy2020_West_Africa_ENG.pdf.

GSMA. 2020. « Tracking the journey towards mobile money interoperability. » Londres.

GSMA. 2021a. « State of the Industry Report on Mobile Money 2021. » Londres.

GSMA. 2021b. « The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2021. » Londres.

GSMA. 2022a. « GSMA Mobile Connectivity Index. » Londres. https://www.mobileconnectivityindex.com/connectivityIndex.html#year=2021.

GSMA. 2022b. « The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2022. » Londres.

GSMA. 2023a. « State of the Industry Report on Mobile Money. » Londres.

GSMA. 2023b. « The Mobile Economy 2023. » Londres.

Gupta, S. et Pallito, W.S. 2009. « Effect of Remittances on Poverty and Financial Development in Sub-Saharan Africa. » *World Development*: 177–192.

Hadri, S. 2022. « Abdellatif Jouahri: the distribution of government aid as a lever for the development of mobile banking. » *Le 360*. 21 décembre. 21. Consulté en 2023. https://fr.le360.ma/economie/abdellatif-jouahri-la-distribution-des-aides-gouvernementales-comme-levier-de-developpement-du-272562.

Hassan, G., Chowdbury, M. et Shakur, S. 2017. « Remittances, Human Capital and Poverty: A System Approach. » *The Journal of Developing Areas*: 177–192.

Hendricks, S. 2019. « Digital financial services are cutting out the middleman to equalize opportunity. » *Finance and Development* Mars. https://www.imf.org/en/Publications/fandd/issues/2019/03/how-digital-financial-services-are-empowering-women-hendriks.

IBM. 2023. « What is smishing (SMS phishing)? » https://www.ibm.com/topics/smishing.

Idowu, B. 2023. « Nigerians Create 4m eNaira Wallets For Q2 Social Intervention Payments. » *Leadership*. Mars. Consulté en 2023. https://leadership.ng/nigerians-create-4m-enaira-wallets-for-q2-social-intervention-payments.

IFAD. 2022. « South Africa country diagnostic. » https://remitscope.org/africa/pdfs/SouthAfrica_Diagnostic_Remitscope_Africa_EN.pdf.

INFO Network. 2018. « Guide to setting up a Financial Services Ombudsman Scheme. » https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a%20financial-services-ombudsman-scheme_INFO-Network_March2018.pdf.

Innovations for Poverty Action. 2021. « Kenya Consumer Protection in Digital Finance Survey. » https://poverty-action.org/kenya-consumer-protection-digital-finance-survey-report.

InstaPay. n.d. « Q&A. » https://www.instapay.eg/?page_id=348&lang=en)International Organization for Migration.

Ito, Hiro et Masahiro Kawai. 2021. « The Global Monetary System and Use of Regional Currencies in ASEAN+3. » *Discussion papers 21019*, Research Institute of Economy, Trade, and Industry, Tokyo.

ITU. 2018. « National Cybersecurity Strategies Repository. Guide to Developing a National Cybersecurity Strategy. » https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/cybersecurity-national-strategies.aspx.

Institut monétaire ouest-africain (« IMAO »). 2022. « Proposed harmonized regulatory and prudential framework for banks and financial holding companies in the West Africa Monetary Zone. » Accra.

Jumar, N. 2023. « What is PayShap/the Rapid Payments Program (RPP) in South Africa? » *Stitch*. 14 février. https://stitch.money/blog/what-is-payshap-the-rapid-payments-programme-in-south-africa.

Kadambe, D. 2017. « At the inaugural financial inclusion indaba and launch of the national strategy for financial inclusion. » Banque centrale du Malawi, Lilongwe.

Kagina, A. 2022. « Rwanda: Low Uptake of Smartphones Hinders Digital Penetration. » *All Africa*. 15 mars. https://allafrica.com/stories/202203160172.html.

Kamsu kom, N. 2022. « Cameroon: Gimac Bans Circulation of Proprietary Bank Cards in Cemac Zones. » *Journal du Cameroun*. https://www.journalducameroun.com/en/cameroon-gimac-bars-circulation-of-proprietary-bank-cards-in-cemac-zones.

Karuhanga, J. 2022. « Rwandan Firm to Extend Pan-African Payment System to Region. » *All Africa*.19 janvier. https://allafrica.com/stories/202201190719.html#:~:text=From%202018%2C%20the%20Rwanda%20National,system%20is%20operated%20by%20RSwitch.

Katana, J. 2021. « Top 5 Best Digital Payment Apps in Kenya 2021. » Consulté en janvier 2022. https://www.unilada.co.ke/2020/03/top-best-digital-payment-apps-in-kenya.html.

Kazeem, Y. 2020. « African governments are being forced to develop social welfare programs in an economic crisis. » *Quartz*. 23 juin. https://qz.com/africa/1872046/african-countries-offer-cash-relief-covid-19-welfare-programs.

KPMG. 2022. « Zimbabwe: Tax measures in 2023 budget. » https://kpmg.com/us/en/home/insights/2022/11/tnf-zimbabwe-tax-measures-in-2023-budget.html#:~:text=Effective%20date%201%20January%202023,rate%20to%20increase%20to%2015%25.

Kugler, K. 2021. « The impact of data localisation laws on trade in Africa. » *University of the Witswatersrand*. Johannesbourg.

Kwakwa, V. 2023. « Accelerating Gender Equality: Let's Make Digital Technology Work for All. » https://blogs.worldbank.org/africacan/accelerating-gender-equality-lets-make-digital-technology-work-all#:~:text=Sub%2DSaharan%20Africa%20has%20among,a%2037%25%20gender%20gap.

Level One Project. 2019. « Practitioner's Guide to Payments Scheme Governance and Financial Inclusion. » *Fondation Bill & Melinda Gates*. Seattle.

Linge, I. 2022. « Morocco dominated the WAEMU banking market in 2021 but ECOBANK was the market leader. » *Ecofin*. 19 août. https://www.ecofinagency.com/public-management/1908-43793-morocco-dominated-the-waemu-banking-market-in-2021-but-ecobank-was-the-market-leader.

Malakata, M. 2023. « Malawi's central bank debuts new instant money transfer tech. » *Tweb*. 16 janvier. https://itweb.africa/content/Pero3qZ3BB9vQb6m.

Mastercard. 2018. « Tigo Pesa Masterpass QR payments solution goes live in Tanzania. » New York. https://newsroom.mastercard.com/mea/press-releases/tigo-pesa-masterpass-qr-payments-solution-goes-live-in-tanzania.

Mastercard. 2021. « TNM Mpamba and Mastercard empower millions of consumers in Malawi to make in-person and online payments on global platforms, advancing digital financial inclusion. » New York. https://newsroom.mastercard.com/mea/press-releases/tnm-mpamba-and-mastercard-empower-millions-of-consumers-in-malawi-to-make-in-person-and-online-payments-on-global-platforms-advancing-digital-financial-inclusion.

Mastercard. 2022. « With focus on Africa, new DFC and Mastercard collaboration to provide up to $50 million in potential financing to enable digitization and financial inclusion. » https://www.mastercard.com/news/press/2022/december/with-focus-on-africa-new-dfc-and-mastercard-collaboration-to-provide-up-to-50-million-in-potential-financing-to-enable-digitization-and-financial-inclusion.

MFS Africa. 2023. « The only currency that matters is access. » Consulté le 16 avril 2023. https://mfsafrica.com.

Mfunwa, M. et Lubinda, H. 2018. « Central Bank Independence in the Southern African Development Community: Legal Reform Progress and Prospects. » *Southern African Journal of Policy and Development* 4(1).

Ministry of Gender Labour and Social Development. 2022. « Statement to parliament on cash transfer to teachers in private primary and secondary schools. » Gouvernement de l'Ouganda, Kampala.

Ministère du Commerce et de l'Industrie de Singapour. n.d. « Digital Economy Partnership Agreement (DEPA). » Consulté en 2023. https://www.mti.gov.sg/Trade/Digital-Economy-Agreements/The-Digital-Economy-Partnership-Agreement.

Muhammad, H. 2023. « Indonesia rapidly moves towards local currency settlement framework (LCSF). » *Indonesia Business Post*. 20 février. https://indonesiabusinesspost.com/lobby/indonesia-rapidly-moves-towards-local-currency-settlement-framework-lcsf.

Mwareya, R. et Simango, A. 2022. « MFS Africa sees PAPSS, African payments system, as key to lifting continental trade. » *The Africa Report*. 23 février. https://www.theafricareport.com/179158/mfs-africa-sees-papss-african-payments-system-as-key-to-lifting-continental-trade/.

Nation. 2022. « Boost for traders as new feature curbs dishonest M-Pesa reversals. » https://nation.africa/kenya/business/boost-for-traders-as-new-feature-curbs-dishonest-m-pesa-reversals-3863232.

Natswitch Limited. 2020. « Operating Guidelines for Natswitch Limited. » Lilongwe.

New Zealand Foreign Affairs and Trade. 2020. « Digital Economy Partnership Agreement. » Auckland.

Nigerian Communications Commission. 2022. « Guidelines on SIM replacement. » https://ncc.gov.ng/accessible/documents/1024-guidelines-on-sim-replacement-2022-a/file.

Nigerian Tribune. 2019. « SIM swap: 113 fraudsters arrested, prosecuted in 2019 — NSCDC. » https://tribuneonlineng.com/sim-swap-113-fraudsters-arrested-prosecuted-in-2019-%E2%80%95-nscdc.

NIST. 2023. « Glossary. » https://csrc.nist.gov/glossary.

Nnamani, C. 2023. « Why MFS Africa is piloting its Western Union remittance play in Madagascar. » *Tech Cabal*. 3 mars. https://techcabal.com/2023/03/08/why-mfs-africa-is-piloting-western-union-remittance-in-madagascar.

Norton Rose Fulbright. 2019. « Briefing on the new CEMAC currency exchange regulation. » Le Cap. https://www.nortonrosefulbright.com/en-za/knowledge/publications/6627ab6a/briefing-on-the-new-cemac-currency-exchange-regulation.

National Social Security Fund (NSSF). 2017. « NSSF partners with MTN to enable social security payments using mobile money. » Kampala. https://nssfug.org/static/9366d0a66bc11681cbc69034d08aff8a/db5a063055c09fe04b67b65761b6c46d.pdf.

Nweze, C. 2021. « Access Bank repositions digital payment to reap AfCFTA gains. » *The Nation*. 27 janvier.

Nations unies. 2016. « Sustainable Development Goals. » New York. https://www.un.org/sustainabledevelopment/inequality.

Nations unies. 2020. « AfCFTA: Africa readying for free trade come January 2021. » New York. https://www.un.org/africarenewal/magazine/november-december-2020/afcfta-africa-readying-free-trade-come-january-2021.

Nations unies. 2013. « Microfinance in Africa. Overview and Suggestions for Action by Stakeholders. » New York.

OIM. 2022. « World Migration Report. » Genève.

OBSSA. 2019. « Resolving complaints. » https://www.obssa.co.za/resolving-complaints.

OCDE. 2020. « International Regulatory Co-operation. » Paris.

Onwuegbuchi, C. 2017. « Interoperability hobbles mobile money growth 4 years after CBN directive. » *The Guardian*. 1er décembre. https://guardian.ng/technology/interoperability-hobbles-mobile-money-growth-4-years-after-cbn-directive/.

Orange. 2020. « Financial inclusion: a step forward with Orange Bank Africa. » 20 juillet. https://www.orange.com/en/group/our-activities/mobile-financial-services/financial-inclusion-step-forward-orange-bank-africa.

PAPSS. 2023. « GCB Completes First PAPSS Client Transaction In Ghana. » https://papss.com/media/gcb-completes-first-papss-client-transaction-in-ghana.

PASA. 2022a. « Credit Payments. » Consulté le 4 juillet 2022. https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/credit-payments.

PASA. 2022b. « Debit Payments. » Consulté le 4 juillet 2022. https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/debit-payments.

PayShap. 2023. « Services. » https://www.payshap.co.za/#/services.

PC Tech Magazine. 2018. « National Bank of Kenya Suffered a Breach – Admits Ksh 29 Million Was Stolen. » https://pctechmag.com/2018/01/national-bank-of-kenya-suffered-a-breach-admits-ksh-29-million-was-stolen/#:~:text=The%20amount%20of%20attempted%20fraud,accounts%20had%20not%20been%20affected.

Pessarlay, W., 2023. « Mauritius to launch CBDC pilot after 3 years' exploration. » Consulté en mai 2023. https://coingeek.com/mauritius-to-launch-cbdc-pilot-after-3-years-exploration/.

Pew Research Center. 2018. « Internet Connectivity Seen As Having Positive Impact On Life In Sub-Saharan Africa. » Washington, DC. Consulté le 24 avril 2023. https://www.pewresearch.org/global/2018/10/09/majorities-in-sub-saharan-africa-own-mobile-phones-but-smartphone-adoption-is-modest/#:~:text=For%20example%2C%2034%25%20of%20Senegalese,South%20Africa%2C%20Nigeria%20and%20Kenya.

Phoebe, M. 2022. « The Future of ASEAN Financial Integration Through the Local Currency Settlement Framework. » *Modern Diplomacy*, 18 juin. https://moderndiplomacy.eu/2022/06/18/the-future-of-asean-financial-integration-through-the-local-currency-settlement-framework.

Piper, K. 2020. « What Kenya can teach its neighbors — and the US — about improving the lives of the 'unbanked'. » *Vox*, 11 septembre. https ://www.vox.com/future-perfect/21420357/kenya-mobile-banking-unbanked-cellphone-money.

Proto. 2023. « African Development Bank and Proto to automate financial consumer protection in Ghana, Rwanda, and Zambia. » https://www.proto.cx/news/african-development-bank-and-proto-to-automate-financial-consumer-protection-in-ghana-rwanda-and-zambia.

Phase 2. » Washington, DC. Consulté en 2023. https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P16959.

Ratha, Dilip. 2021. « Keep remittances flowing to Africa. » *Brookings,* 15 mars. https://www.brookings.edu/blog/africa-in-focus/2021/03/15/keep-remittances-flowing-to-africa.

République de Zambie. 2018. « The National Payment System Directives on Electronic Money Issuance, 2018. » Lusaka.

Research ICT Africa. 2021a. « Digital Identity in South Africa. » Le Cap.

Research ICT Africa. 2021b. « Digital Identity in Ghana. » Le Cap.

Roest, J. et Maponya, B. 2023. « G2P Recipients Are Worth Competing For. » *CGAP*. Washington, DC. https://www.cgap.org/blog/g2p-recipients-are-worth-competing-for-0.

Roll, N. 2022. « Francophone Africa's first unicorn is disrupting the region's mobile money market. But can it last? » *Rest of World*, 7 septembre. Consulté en 2023. https://restofworld.org/2022/how-wave-is-disrupting-francophone-africas-mobile-money-market.

Rswitch. n.d. « Home. » Consulté le 8 février 2023. https://rswitch.co.rw.

RURA. 2013. « Regulation No. 013/R/EC-ICT/RURA/2021 of 25/02/2021 Governing Licensing in Electronic Communication. » Kigali.

Rwangombwa, J. 2020. « Measures to mitigate the economic impact of the COVID 19 pandemic. » Kigali.

SADC Banking Association. 2021. « Presentation on interoperability approach adopted in SADC. » Johannesbourg.

Société financière internationale. 2021. « Building Resilience Through Digital Financial Services. » *Banque mondiale,* Washington, DC.

Salter, J. et Hyland, J. 2022. « Airtel Seychelles: Telecoms From Paradise. » *Africa Outlook Magazine*, 26 janvier. https://www.africaoutlookmag.com/company-profiles/1458-airtel-seychelles.

SARB. n.d. « Regulated Institutions. » SARB, Johannesbourg. Consulté en 2023. https://www.resbank.co.za/en/home/what-we-do/Prudentialregulation/regulated-institutions.

SARB. 2022. « Position paper on faster payments in South Africa. » https://www.resbank.co.za/content/dam/sarb/what-we-do/payments-and-settlements/regulation-oversight/position-papers/Position%20Paper%20no%2001_20.

Sarkisyan, S. 2023. « Brazil's PIX payment system teaches us a valuable lesson. » *The Banker*, 24 février. https://www.thebanker.com/Transactions-Technology/Technology/Brazil-s-PIX-payment-system-teaches-us-a-valuable-lesson.

SARS. 2023. « AEOI (FATCA) US reporting TIN codes. » https://www.sars.gov.za/wp-content/uploads/Docs/AEOI/BDE-RSD-CN-2023-Fatca-TIN-Codes-3.pdf.

SAS. 2020. « The Escalation of Digital Fraud. » https://www.sas.com/en/whitepapers/escalation-of-digital-fraud-111830.html.

Singh, N. 2016. « JAPAN ATM SCAM - a sophisticated, coordinated fraud incident. » *Journal of Internet Banking and Commerce*. https://www.icommercecentral.com/open-access/japan-atm-scam--a-sophisticated-coordinated-fraud-incident.php?aid=80891#:~:text=A%20sum%20of%20South%20African,sophisticated%2C%20coordinated%20fraud%20incident%E2%80%9D.

Singh, N., Ledgerwood, J. 2023. « INSIGHTS: Addressing gender norms to improve African women's ability to access, use, and benefit from digital financial services. » *Africa Digital Financial Inclusion Facility*. Abidjan. https://www.adfi.org/blog/insights-addressing-gender-norms-improve-african-womens-ability-access-use-and-benefit-digital#:~:text=To%20achieve%20this%20goal%2C%20ADFI,responsive%20initiatives%20ADFI%20is%20supporting.

Slesar, M. 2022. « How to Choose and Integrate a Payment Gateway Into a Mobile App. » *Onix Systems*. Ukraine. https://onix-systems.com/blog/mobile-payment-systems-for-apps.

Smart Africa. 2022. « e-Payments Blueprint. » Kigali.

SONEMA. 2015. « GIMAC chooses Sonema to interconnect CEMAC member banks. » https://www.sonema.com/en/2015/06/gimac-chooses-sonema-to-interconnect-cemac-member-banks.

Statista. 2022. « Number of mobile money subscriptions in Tanzania from January 2018 to December 2021 (in millions), by operator. » https://www.statista.com/statistics/1080805/tanzania-mobile-money-subscriptions-by-operator.

Taylor, D. 2021. « Digitisation, business and payments in the time of COVID. » *FSD Kenya*. 30 septembre. https://www.fsdkenya.org/blogs-publications/digitisation-business-and-payments-in-the-time-of-covid.

Techopedia. 2017. « Signaling System No.7. » https://www.techopedia.com/definition/25119/signaling-system-no7-ss7.

TechSafari. 2023. « Visa's $1 billion expansion into Africa. » Consulté en mai 2023. https://www.techsafari.io/p/visas-1-billion-african-expansion.

TechTarget. 2023. « Vishing (voice or VoIP phishing). » https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/definition/vishing.

Telecom Review. 2023. « Algeria's Evolving Telecom Landscape. » 6 mars. https://www.telecomreviewafrica.com/en/articles/features/3269-algeria-s-evolving-telecom-landscape.

The Fletcher School. 2014. « Leadership Program for Financial Inclusion. » *Policy Memoranda.* Medford.

The Fletcher School. 2019. « Leadership Program for Financial Inclusion. » *Policy Memoranda.* Medford.

The Global Treasurer. 2018. « GIMAC and Terrapay announce real-time payments for Central Africa. » 12 juillet. https://www.theglobaltreasurer.com/2018/07/12/gimac-and-terrapay-announce-real-time-payments-for-central-africa.

Thomas, David. 2022. « What you need to know about the African Continental Free Trade Area. » *African Business*, 10 février. https://african.business/2022/02/trade-investment/what-you-need-to-know-about-the-african-continental-free-trade-area.

Threat Hunter Team Symantec. 2019. « West African Financial Institutions Hit by Wave of Attacks. » https://symantec-enterprise-blogs.security.com/blogs/threat-intelligence/african-financial-attacks.

Tunji, S. 2023. « CBN proposes eNaira for $800m cash transfer scheme. » *Punch*. 24 février. Consulté en avril 2023. https://punchng.com/cbn-proposes-enaira-for-800m-cash-transfer-scheme.

UNCDF. 2021a. « The Impact of Mobile Money Taxation in Uganda. » https://www.uncdf.org/article/7313/the-impact-of-mobile-money-taxation-in-uganda.

UNCDF. 2021b. « Assess the Regional Remittance Policy and Regulatory Landscape. » UNCDF, Washington, DC.

UNCDF. 2022a. « Harmonization of Remittance Policies in the Intergovernmental Authority on Development (IGAD) Region. » Washington, DC.

UNCDF. 2022b. « Inception Report: Regional Harmonization of Remittances in the ECCAS Region. » Washington, DC.

UNCDF. 2022c. « Migrant Money. » Washington, DC.

Union du Maghreb arabe. n.d. « Accueil. » Consulté en avril 2023. https://maghrebarabe.org/.

Union africaine. 2018. « Agreement establishing the African Continental Free Trade Area. » Addis-Abeba.

Union africaine. 2020. « The Digital Transformation Strategy for Africa (2020-2023). » Addis-Abeba.

UA-ZECLAf. n.d. « The Pan-African Payments and Settlement System. » Consulté en avril 2023. https://au-afcfta.org/operational-instruments/papss.

Women's World Banking. 2016. « Human Development Cash Transfer Program 'Nudge Sessions. » New York.

Yayboke, E., Ramos, C. et Sheppard, L. 2021. « The Real National Security Concerns over Data Localization. » Center for Strategic and International Studies, Washington, DC. Consulté en avril 2023. https://www.csis.org/analysis/real-national-security-concerns-over-data-localization.

Zambia Electronic Clearing House Limited (ZECHL). 2018. « National Financial Switch Operating Rules. » Lusaka.

ZECHL. 2020. « National Financial Switch: Electronic Money Payments Rules. » Lusaka.

ZECHL. n.d. « Project: National Financial Switch. » Lusaka. Consulté le 7 février 2023. https://www.zechl.co.zm/national-financial-switch-project.

ZECHL. n.d. « Who We Are? » Consulté le 10 février 2023. https://www.zechl.co.zm/about-us.

Zoma, V. et Wendpanga, M.C. 2022. « Foundations of the regional integration of the West African Economic and Monetary Union (WAEMU). » *International Journal of Humanities and Social Science Research*: 77–83.

ANNEXES

A. | Méthodologie

Le présent rapport a été élaboré à l'aide d'une approche de recherche mixte. Parmi les méthodes de recherche, citons :

a. L'état des lieux des SPI en Afrique :

Dans le but de dresser un état des lieux, nous avons exploité diverses ressources, y compris, sans toutefois s'y limiter, des données provenant de sources gouvernementales et du secteur privé, ainsi que des documents émanant de partenaires de développement. **Dans la mesure où il est souvent difficile de trouver des données fiables et cohérentes, nous remercions tout particulièrement les banques centrales et les opérateurs des SPI de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (« CEMAC »), du Ghana, du Kenya, de Madagascar, du Malawi, du Mozambique, du Rwanda, de l'Afrique du Sud, de la Zambie et du Zimbabwe d'avoir fourni des informations permettant de combler les lacunes en matière de données.** Des informations ont été communiquées à propos des systèmes suivants : eKash (Rwanda), National Financial Switch (Zambie), solution d'argent au Kenya et PesaLink, solution d'argent mobile à Madagascar, GhIPSS Instant Pay et solution d'argent mobile au Ghana, Natswitch (Malawi), Sociedade Interbancária de Moçambique (Mozambique) et Real-Time Clearing (Afrique du Sud).

En ce qui concerne les autres données, nous nous sommes appuyés sur un ensemble d'informations accessibles au public. Bien souvent, les règles des systèmes ne sont publiées et les informations en ligne sont rares.

En utilisant cette approche, nous avons mis au point une base de données complète, qui a alimenté une analyse typologique des SPI du continent, en tenant compte de divers facteurs tels que la fonctionnalité, la technologie, les modèles de gouvernance et l'inclusivité. Les données sont à jour au 1er juin 2023.

À cette fin, nous avons mené 18 entretiens entre janvier et avril 2023 avec des parties prenantes clés, notamment des experts en systèmes de paiement, des membres du personnel d'organismes de réglementation, des fournisseurs et des opérateurs de SPI, ainsi que des FSP. Ces entretiens ont fourni des informations précieuses sur les tendances, les obstacles, les opportunités et d'autres éléments pertinents nécessaires à l'analyse. L'Annexe B expose la liste des parties prenantes avec lesquelles nous nous sommes entretenus.

b. L'harmonisation transfrontalier en profondeur :

Des études approfondies des ressources disponibles, y compris la littérature des partenaires de développement, les publications gouvernementales et les sources accessibles au public des organismes régionaux, ont permis d'éclairer l'harmonisation de la politique et de la réglementation en matière de commerce de détail transfrontalier.

Les entretiens avec les principales parties prenantes, y compris les FSP transfrontaliers, les organismes de réglementation, les organisations de développement et les organismes régionaux, ont contribué à notre compréhension des obstacles, du travail accompli jusqu'à présent et des enseignements qui se dégagent.

c. Étude de marché :

Une étude qualitative et quantitative approfondie nous a permis de mieux appréhender l'expérience de l'utilisateur final.

Cette étude a été menée dans cinq pays : au Cameroun, au Malawi, au Maroc, au Rwanda et au Sénégal. Elle portait à la fois sur les adultes à faibles revenus et les micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME »).

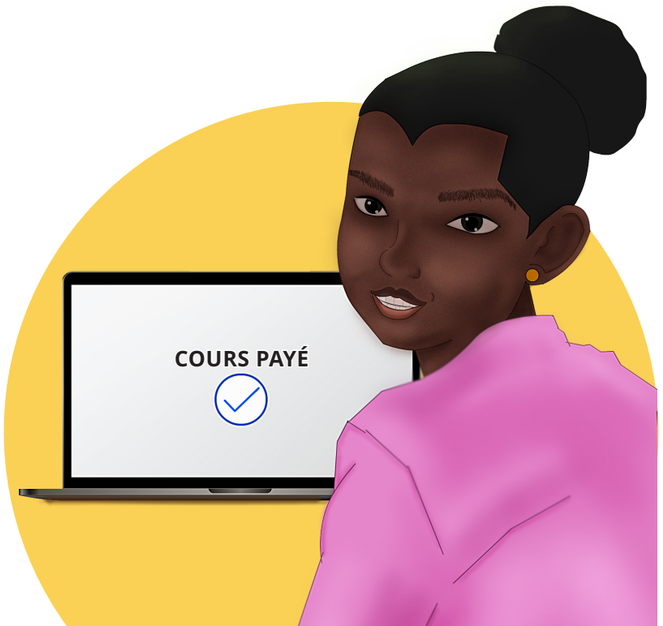
L'étude qualitative a été menée auprès de 75 personnes interrogées dans le cadre d'entretiens individuels, ainsi qu'auprès de 25 clients mystères. Les enquêtes quantitatives ont inclus 653 répondants dans l'ensemble des pays étudiés. Toutes les données chiffrées sont cumulatives. L'échantillon n'est pas représentatif au niveau national, mais se concentre plutôt sur l'expérience des consommateurs émergents afin d'identifier les contraintes et les facteurs d'accès, d'adoption et d'utilisation des paiements numériques en Afrique et les implications connexes pour la conception de SPII. L'Annexe F fournit de plus amples informations sur la méthodologie.

d. Études de cas

Le rapport présente quatre études de cas de SPI, trois nationaux et un régional, afin d'examiner de plus près les différentes origines, les évolutions et les éléments de conception. Ces études de cas portent sur eKash (Rwanda), National Financial Switch (Zambie), Natswitch (Malawi) et GIMACPAY (région CEMAC).

Les études de cas ont été entreprises de manière à s'aligner sur les typologies adoptées pour dresser l'état des lieux, en mettant l'accent sur les modèles de gouvernance et le développement des systèmes.

Les entretiens menés avec les participants aux études de cas ont permis de comprendre en profondeur l'historique, les flux de données, les opérations, les contraintes et les plans d'expansion liés aux systèmes en question. L'ensemble des études de cas est disponible à l'Annexe H.



B. | Parties prenantes consultées

Organisation	Nom
Bitt	David Bahamon Imran Khan
Banquiers de la Communauté de développement de l'Afrique australe (CDAA)	Maxine Hlaba
Consultant indépendant	Andrea Bises Arthur Cousins John Kiff
Digital Financial	Salvador Chang Peter Kastanis Paul Makin Lisa Skinner
Économiste spécialisé dans le commerce	Paul Baker
Enza	Hany Faky Hamish Houston
Financial Sector Deepening Africa	Toulope Babajide
Fonds d'équipement des Nations unies (UNCDF)	Eliamringi Mandari Albert Mkenda Bisamaza Mukankunga
Groupe anti-blanchiment en Afrique orientale et australe (GABAOA)	Bhushan Jomadar Tom Malikebu
GIMAC	Valentin Mbozo'o
GSMA	Devyn Holliday Nadia Jeffrie
Institut monétaire de l'Afrique de l'Ouest (IMAO)	Adama Diakite Clifton Garpeh Isaac Osei Mensah Dauda Mohammed Souleymane Tall Augustine Ujunwa Abdulrasheed Zubair
MFS Africa	Funmi Dele-Giwa Patrick Gutmann
Mukuru	Catherine Denoon-Stevens
Natswitch Ltd	Gertrude Kadumbo
RSwitch Ltd.	Afazad Kalisa Rachel Uwamahoro
Zambia Electronic Clearing House Limited (ZECHL)	Morgan Chishala Kabwita Kabwita Francis Lwanga

C. Tableaux des données sur l'état des lieux

Des données supplémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : www.africanenda.org/siips2023.

TABLEAU C.1 | Tableau des données

Description du SPI				Nombre de participants	Données transactionnelles		Principaux acteurs				
Nom du SPI	Localisation	Année de lancement	Type de SPI		Volumes 2022	Valeurs 2022 (USD)	Propriétaire	Superviseur	Gouvernance du système	Opérateur	Agent de règlement
EthSwitch	Éthiopie	2022	Multisectoriel	Non disponible	2063534	371052431	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
eKash	Rwanda	2022	Multisectoriel	3	1157000	5776208	Industrie	Banque Nationale du Rwanda	RSwitch	RSwitch	Banque nationale du Rwanda
eNaira	Nigeria	2021	Monnaie souveraine	33	747855	15207061	Banque centrale du Nigeria	Banque centrale du Nigeria	Banque centrale du Nigeria	Banque centrale du Nigeria	Banque centrale du Nigeria
Gamswitch	Gambie	2020	Bancaire	12	-	-	Banque centrale de Gambie et industrie	Banque centrale de Gambie	Gamswitch	Gamswitch	Banque centrale de Gambie
GhIPSS Instant Pay (GIP)	Ghana	2015	Bancaire	52	76483008	4921361258	Banque du Ghana	Banque du Ghana	GhIPSS	GhIPSS	Banque du Ghana
GIMACPAY	CEMAC	2020	Multisectoriel	91	10046359	657020970	BEAC et banques commerciales	BEAC	GIMAC	GIMAC	BEAC
InstaPay	Égypte	2022	Bancaire	27	16000000	2588728675	Egyptian Banks Company	Banque centrale d'Égypte	Egyptian Banks Company	Egyptian Banks Company	Banque centrale d'Égypte
MarocPay	Maroc	2018	Multisectoriel	23	-	-	Bank Al-Maghrib	Bank Al-Maghrib	Le Groupement du Paiement Mobile Maroc (GP2M)	HPS Switch	Bank Al-Maghrib
Mauritius Central Automated Switch (MauCAS)	Maurice	2019	Multisectoriel	14	-	108336838	Banque de Maurice	Banque de Maurice	Banque de Maurice	Banque de Maurice	Banque de Maurice
Meeza Digital	Égypte	2017	Multisectoriel	8	-	-	Egyptian Banks Company	Banque centrale d'Égypte	Egyptian Banks Company	Egyptian Banks Company	Banque centrale d'Égypte
MMI (Mobile Money Interoperability) du Ghana	Ghana	2016	Argent mobile	5	5067513712	89891760011	Banque du Ghana	Banque du Ghana	GhIPSS	GhIPSS	Banque du Ghana
NamPay	Namibie	2021	Bancaire	9	25362000	19446749	Payments Association of Namibia	Banque de Namibie	Payments Association of Namibia	Payments Association of Namibia	Banque centrale de Namibie
National Financial Switch	Zambie	2019	Multisectoriel	30	61250000	2088883903	ZECHL	Banque de Zambie	Conseil d'administration du ZECHL	ZECHL	Banque de Zambie
Natswitch	Malawi	2015	Multisectoriel	11	11458762	311826606	Bankers Association of Malawi	Banque centrale du Malawi	Bankers Association of Malawi	Banking Payments Context	Banque centrale du Malawi
NIBSS Instant Payment (NIP)	Nigeria	2011	Multisectoriel	450	5140093000	746565392271	NIBSS	Banque centrale du Nigeria	Conseil d'administration du NIBSS	NIBSS	Banque centrale du Nigeria
PayShap	Afrique du Sud	2023	Bancaire	4	-	-	BankservAfrica et banques commerciales	Banque de réserve sud-africaine	BankservAfrica et banques commerciales	BankservAfrica	Banque de réserve sud-africaine
PesaLink	Kenya	2017	Bancaire	35	3850359	3879324621	Kenya Bankers Association	Banque centrale du Kenya	IPSL	IPSL	Banque centrale du Kenya
Real Time Clearing (RTC)	Afrique du Sud	2006	Bancaire	33	215832611	78849497513	BankservAfrica	Banque de réserve sud-africaine	Payment Association of South Africa	BankservAfrica	Banque de réserve sud-africaine
Solution d'argent mobile au Kenya	Kenya	2018	Argent mobile	3	9932247314	96551482669	Aucun (accords bilatéraux)	Banque centrale du Kenya et Autorité des communications du Kenya	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Banque centrale du Kenya

Description du SPI				Nombre de participants	Données transactionnelles		Principaux acteurs				
Nom du SPI	Localisation	Année de lancement	Type de SPI		Volumes 2022	Valeurs 2022 (USD)	Propriétaire	Superviseur	Gouvernance du système	Opérateur	Agent de règlement
Solution d'argent mobile à Madagascar	Madagascar	2016	Argent mobile	4	704081198	10224077794	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Banque centrale de Madagascar	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Banque centrale de Madagascar
Solution d'argent mobile au Nigeria	Nigeria	2013	Argent mobile	21	714597976	42014940067	NIBSS	Banque centrale du Nigeria et Nigerian Communications Commission	NIBSS	NIBSS	Banque centrale du Nigeria
Système panafricain de paiement et de règlement	Panafricain	2022	Bancaire	36	-	-	Conseil d'administration du PAPSS	Conseil d'administration du PAPSS	Conseil d'administration du PAPSS	Conseil de gestion du PAPSS	Banque africaine d'import-export
Sociedade Interbancária de Moçambique (SIMO)	Mozambique	2012	Multisectoriel	22	60235921	3477234108	Banque du Mozambique et partenaires industriels	Banque du Mozambique	Non disponible	SIMO	Banque centrale du Mozambique
Somalia National Payment System	Somalie	2021	Bancaire	8	213867	386889	Banque centrale de Somalie	Banque centrale de Somalie	Banque centrale de Somalie	Banque centrale de Somalie	Banque centrale de Somalie
Système de Règlement Automatisé de Djibouti (SYRAD)	Djibouti	2020	Multisectoriel	0	-	-	Banque centrale de Djibouti	Banque centrale de Djibouti	Banque centrale de Djibouti	Banque centrale de Djibouti	Banque centrale de Djibouti
Solution d'argent mobile en Tunisie	Tunisie	2018	Argent mobile	3	-	-	Aucun (accords bilatéraux)	Banque centrale de Tunisie	Banque centrale de Tunisie	Gestionnaire de commutateur mobile	Banque centrale de Tunisie
Solution d'argent mobile en Ouganda	Ouganda	2017	Argent mobile	7	5230548350	43507845576	Aucun (accords bilatéraux)	Banque d'Ouganda	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Pegasus	Banque centrale d'Ouganda
Taifa Moja	Tanzanie	2016	Argent mobile	6	4195899415	60087968735	Aucun (accords bilatéraux)	Banque de Tanzanie	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Aucun (accords bilatéraux entre établissements de monnaie électronique)	Banque de Tanzanie
Tanzania Instant Payment System (TIPS)	Tanzanie	2022	Multisectoriel	5	-	-	Banque de Tanzanie	Banque de Tanzanie	Banque de Tanzanie	Banque de Tanzanie	Banque de Tanzanie
Transactions Cleared on an Immediate Basis (TCIB)	CDAA	2021	Multisectoriel	26	-	-	CSSP de la CDAA	Comité de surveillance du système de paiement de la CDAA	Comité de surveillance du système de paiement de la CDAA	BankservAfrica	Banque de réserve sud-africaine ; banques correspondantes
Virement Instantané	Maroc	2023	Bancaire	19	-	-	Bank Al-Maghrib	Bank Al-Maghrib	Non disponible	GSIMT	Bank Al-Maghrib
Zimswitch Instant Payment Interchange Technology (ZIPIT)	Zimbabwe	2011	Multisectoriel	27	25938579	828510618	Zimswitch	Banque de réserve du Zimbabwe	Zimswitch	Zimswitch	Banque de réserve du Zimbabwe

TABLEAU C.2 | Évaluation du niveau d'inclusivité des SPI

SPI	Niveau d'inclusivité	Fonctionnalité minimale Canaux	Fonctionnalité minimale Cas d'utilisation	Tous les FSP agréés peuvent participer (interopérabilité entre tous)	Gouvernance en faveur des plus défavorisés	Participation à la gouvernance de la BC	Cas d'utilisation élargis	Mécanismes de recours	Modèle « sans perte »
Ghana : MMI et GIP*	Avancé	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Natswitch (Malawi)	Avancé	✓	✓	✓	✓	✓			✓
NFS (Zambie)	Avancé	✓	✓	✓	✓	✓			✓
GIMACPAY (CEMAC)	Avancé	✓	✓	✓	✓	✓			✓
InstaPay (Égypte)	Élémentaire	✓	✓			✓			
Meeza Digital (Égypte)	Élémentaire	✓	✓	✓		✓			
Gamswitch (Gambie)	Élémentaire	✓	✓		✓	✓			
Solution d'argent mobile à Madagascar	Élémentaire	✓	✓		✓				
MauCAS (Maurice)	Élémentaire	✓	✓			✓			
MarocPay (Maroc)	Élémentaire	✓	✓	✓					
SIMO (Mozambique)	Élémentaire	✓	✓	✓		✓			
NamPay (Namibie)	Élémentaire	✓	✓		✓				
eNaira (Nigeria)	Élémentaire	✓	✓			✓			
NIP (Nigeria)	Élémentaire	✓	✓	✓		✓	✓		
RTC (Afrique du Sud)	Élémentaire	✓	✓		✓				
Tafia Moja (Tanzanie)	Élémentaire	✓	✓		✓				✓
TIPS (Tanzanie)	Élémentaire	✓	✓	✓		✓			
Solution d'argent mobile en Ouganda	Élémentaire	✓	✓		✓				
ZIPIT (Zimbabwe)	Élémentaire	✓	✓	✓				✓	
SYRAD (Djibouti)	Non classés	✓		✓		✓			
Solution d'argent mobile au Kenya	Non classés	✓			✓				
PesaLink (Kenya)	Non classés				✓				
Virement Instantané (Maroc)	Non classé	✓				✓			
Solution d'argent mobile au Nigeria	Non classé		✓		✓	✓			
eKash (Rwanda)	Non classé	✓		✓	✓	✓			
EthSwitch	Non classé	✓		✓		✓			
PayShap (Afrique du Sud)	Non classé	✓			✓				
Somalia National Payment System	Non classé		✓			✓			
Solution d'argent mobile en Tunisie	Non classé		✓			✓			
TCIB (CDAA)	Non classé	✓		✓	✓	✓			✓
PAPSS (panafricain)	Non classé		✓			✓			

** Les deux systèmes du Ghana sont considérés comme un seul système multisectoriel agrégé*

D. Résolution des litiges en matière de paiements instantanés

Les idées présentées dans cette section ont été élaborées en collaboration avec la Banque mondiale.

Seul un SPI a directement intégré des mécanismes de recours. Seuls 16 SPI avaient publié des informations en ligne sur les voies de recours. Quatre systèmes proposent une voie de recours « ultime », obligeant les utilisateurs finaux à s'adresser d'abord à leur fournisseur de services ; deux systèmes exigent que le fournisseur de services mette en place des voies de recours. Au Zimbabwe, ZIPIT offre une voie de recours accessible aux utilisateurs finaux sans qu'il soit nécessaire d'essayer en premier lieu de résoudre le problème avec le fournisseur. Pour les dix autres systèmes, les consommateurs sont uniquement couverts par les protections générales du secteur financier. Cela implique généralement que les utilisateurs finaux introduisent une plainte auprès du fournisseur, lequel dispose alors d'un nombre limité de jours pour régler le problème avant que celui-ci soit soumis aux mécanismes de recours du secteur financier, impliquant généralement la banque centrale. L'Encadré D.1 fournit des informations supplémentaires sur la manière dont les SPI du Ghana, du Malawi et du Nigeria ont intégré des dispositions en matière de recours dans les règles de leur système.

ENCADRÉ D.1 | Exemples de lignes directrices en matière de protection des consommateurs à l'intention des participants aux SPI

Pays	Opérateur des SPI	Exemples de lignes directrices en matière de protection des consommateurs à l'intention des participants aux SPI
	Le Ghana Interbank Payment and Settlement Systems Limited (GhIPSS)	Selon les règles du système, les participants doivent respecter les exigences en matière de recours définies dans les lignes directrices de la Banque du Ghana relatives au mécanisme de recours des clients, qui fait partie du Cadre des fournisseurs de services financiers.
	Natswitch Ltd	Natswitch Ltd a inclus des dispositions relatives à la gestion des litiges dans ses règles de fonctionnement et a également élaboré des règles détaillées de résolution des litiges conformément à la loi sur la protection des consommateurs du Malawi (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
	NIBSS	Les fournisseurs doivent, selon les règles du système, suivre les mécanismes de recours figurant sur le site Web de la CBN. Ils doivent disposer d'un service d'assistance pour traiter les plaintes des consommateurs. Les utilisateurs finaux introduisent leurs plaintes auprès des fournisseurs, qui disposent alors de deux semaines pour régler le problème. En l'absence de résolution, les plaintes peuvent être transmises au bureau de protection des consommateurs de la CBN.

Le recours des fournisseurs de services financiers aux plateformes numérisées de gestion des recours est en hausse.

Une tendance émerge dans le paysage financier numérique en Afrique : l'utilisation de plateformes numérisées, telles que les portails de gestion des litiges et les portails de *chatbot*, pour que les consommateurs formulent leurs litiges auprès de leur fournisseur et signalent des problèmes tels que la fraude ou les transactions erronées. Dans le cadre d'une récente initiative collaborative, la Banque africaine de développement s'est associée à Proto, un fournisseur de premier plan de solutions d'intelligence artificielle (« IA ») inclusives en matière d'expérience client destinées aux centres de contact multilingues dans les marchés émergents. Cette initiative vise à déployer une solution automatisée de protection des consommateurs dans les écosystèmes financiers nationaux en Afrique. Une collaboration étroite avec les autorités de contrôle du Ghana, du Rwanda et de la Zambie a été mise sur pied dans le cadre de ce partenariat. La mise en œuvre de cette solution a débuté en février 2023, en commençant par la Banque du Ghana, la Banque nationale du Rwanda, la Commission de la concurrence et de la protection des consommateurs de Zambie et la Banque de Zambie (Proto, 2023). Grâce à ces plateformes, les utilisateurs finaux peuvent entrer en contact avec leurs banques, lancer le processus de gestion des litiges et, si nécessaire, procéder à une procédure de rétrofacturation lorsque le litige est jugé valable. Étant donné que les fournisseurs constituent la plupart du temps la première voie de recours pour que les utilisateurs de paiements rapides introduisent leurs plaintes, il est essentiel d'accroître l'automatisation afin de garantir une résolution transparente et rapide. Cela souligne également l'importance d'une solution centralisée de suivi des plaintes, que les consommateurs peuvent utiliser pour prendre connaissance de l'état d'avancement du traitement de leurs plaintes auprès des différentes institutions. Au Nigeria, par exemple, les consommateurs peuvent suivre l'évolution de leurs plaintes sur le système officiel de gestion des plaintes des consommateurs de la Banque centrale du Nigeria, en utilisant le numéro de référence/suivi que le fournisseur de services financiers auprès duquel ils ont introduit leur plainte leur a envoyé (CCMS, 2020).

La protection des consommateurs en Afrique englobe différents modèles de résolution des litiges et de protection des consommateurs.

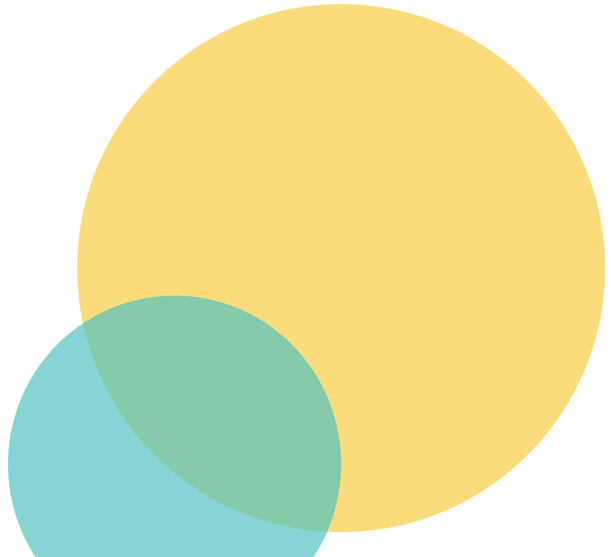
Trois modèles principaux de réglementation des pratiques de marché et de protection des consommateurs ont été adoptés jusqu'à présent sur le continent africain : le modèle de l'agence unique, le modèle sectoriel et le modèle « Twin Peaks » (AFI, 2022c) :

- Le modèle de l'agence unique centralise les responsabilités de supervision de la protection des consommateurs sous une seule autorité. La Banque centrale du Malawi, par exemple, dispose d'une division spécialisée dans la protection des consommateurs. Cette approche offre l'avantage d'une gestion centralisée des plaintes et des statistiques ;

- Le modèle sectoriel, mis en œuvre dans des pays comme le Kenya et la Namibie, met à contribution plusieurs autorités du secteur financier chargées de superviser tous les aspects des fournisseurs de services financiers dans des secteurs spécifiques, comme la banque ou l'assurance (entretiens avec les parties prenantes, 2023) ;

- Le modèle « Twin Peaks », que l'on retrouve en Afrique du Sud, confie à une autorité un mandat de stabilité financière (dans ce cas, l'autorité prudentielle établie au sein de la Banque centrale sud-africaine) et à une autre (pour l'Afrique du Sud, l'autorité de conduite du secteur financier) un mandat de protection des consommateurs dans le secteur financier et de réglementation des pratiques de marché.

Il n'existe pas encore de modèle d'autorité globale de protection des consommateurs couvrant les activités financières et non financières (AFI, 2022c).



Les médiateurs financiers et les structures similaires jouent un rôle important pour faire respecter le principe international de recours gratuits et indépendants.

Le recours à une tierce partie indépendante est un élément important d'un système efficace de résolution des recours des consommateurs à deux volets, afin de répondre aux exigences du Principe 12 du G20 concernant « l'accès à des mécanismes appropriés de traitement des plaintes et de réparation qui soient à la fois accessibles, abordables, indépendants, justes, contrôlables, rapides et efficients ». À l'échelle mondiale, le médiateur financier constitue la forme la plus répandue de recours à une tierce partie ou de règlement extrajudiciaire des litiges dans les services financiers (INFO Network, 2018). Cette structure offre une solution alternative indépendante, impartiale et équitable de résolution des litiges par le biais d'un ou de plusieurs systèmes de médiation financière. En l'absence de mécanisme indépendant de résolution des litiges, les plaintes non réglées en interne au sein des institutions financières sont transmises à l'autorité de réglementation compétente. Cela représente une charge supplémentaire pour les organismes de réglementation financière, dont les ressources sont déjà limitées. En fonction des lois applicables, il est également possible que les organismes de réglementation n'aient pas le pouvoir de rendre des décisions juridiquement contraignantes ou d'accorder des compensations. En fin de compte, les consommateurs risquent de se retrouver sans recours efficace. Les systèmes de médiation améliorent donc l'accessibilité et le caractère abordable de la résolution des litiges pour les consommateurs. Un médiateur peut revêtir la forme d'un organisme bénévole créé par des associations professionnelles, d'un organe statutaire établi par la loi ou d'une formule hybride, dans le cadre de laquelle un organisme bénévole est reconnu par la loi, sous le contrôle de l'autorité réglementaire.

Les médiateurs financiers sont de plus en plus nombreux en Afrique, mais des lacunes demeurent en termes de portée et d'efficacité. Seuls trois pays d'Afrique disposent de médiateurs affiliés à l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes : l'Afrique du Sud, le Botswana et l'Eswatini. L'Encadré D.2 présente les principaux aspects de la structure du médiateur des services bancaires en Afrique du Sud. Plusieurs autres pays ont mis en place des dispositifs de type médiateur qui, dans la plupart des cas, prennent la forme d'un médiateur ou d'un arbitre du secteur bancaire ou de l'assurance, dont l'action est plus large et dont le secteur financier n'est qu'une partie de son mandat. Au sein de la CDAA, par exemple, l'Angola, Maurice, la Tanzanie et le Zimbabwe ont mis en place une forme de médiateur financier indépendant. La plupart des autres pays envisagent de telles structures ou sont en train de les développer.

La mise en place d'un médiateur peut être coûteuse. En outre, la sensibilisation et la capacité limitées des consommateurs restreignent souvent leur portée à un petit segment d'utilisateurs finaux fortunés. La mise en place d'un médiateur ou d'un mécanisme similaire de recours à une tierce partie nécessite un examen minutieux de la structure de gouvernance, du modèle de financement et de la structure opérationnelle, l'adoption d'une législation pour donner effet à la structure choisie (un projet qui, souvent, s'étend sur plusieurs années) et un plan pour garantir l'accessibilité au médiateur. L'instauration d'un système de recours à une tierce partie largement accessible et efficace en Afrique est donc en cours.

La mise en place de médiateurs ou de structures similaires pour les SPI est essentielle pour renforcer la confiance des utilisateurs finaux à l'égard des paiements instantanés. Idéalement, le SPI devrait proposer des mécanismes de recours supplémentaires en l'absence de médiateur du secteur financier.

ENCADRÉ D.2 | Exemple du médiateur des services bancaires en Afrique du Sud (Ombudsman for Banking Services in South Africa – « OBSSA »)

En Afrique du Sud, les banques membres de la Banking Association of South Africa sont signataires de l'OBSSA, qui prévoit une procédure détaillée visant à une résolution efficace et rapide. Le processus traite tous les types de paiements, y compris les deux offres de SPR interbancaires des fournisseurs de services financiers. Toutes les banques membres sont tenues de disposer de services spécialisés dans la résolution des litiges, par l'intermédiaire desquels les clients sont encouragés à déposer leurs plaintes. Suite au dépôt, les clients reçoivent une réponse écrite et un numéro de suivi de la plainte. La banque dispose d'un maximum de 20 jours pour répondre et, en l'absence de réponse ou si la réponse est rejetée dans les 20 jours, une plainte auprès de l'OBSSA peut être déposée et suivie sur le site Web de l'association ou en contactant le centre d'appel. Une fois qu'une plainte officielle a été déposée auprès de l'OBSSA, les frais de jugement de l'OBSSA sont à la charge de la banque. Les banques sont fortement incitées à régler les plaintes rapidement et avant qu'elles ne parviennent à l'OBSSA, en particulier pour les affaires de faible montant relevant d'un SPR de détail. En règle générale, les banques choisissent leurs batailles, en se concentrant sur les questions d'intérêt systémique ou en se basant sur les normes et les valeurs organisationnelles (OBSSA, 2019).

E. | Fraude dans les paiements instantanés

Les idées présentées dans cette section ont été élaborées en collaboration avec la Banque mondiale.

Types de fraude

La plupart des incidents frauduleux signalés dans le domaine des paiements instantanés concernent des fraudes au niveau de l'utilisateur final. Ces incidents sont généralement peu sophistiqués et visent à dérober directement de l'argent aux utilisateurs finaux (Banque mondiale, 2022h). **Les types de fraudes sont les suivants :**

Ingénierie sociale : tentative de tromper une personne afin qu'elle révèle des informations (par exemple, un mot de passe) qui peuvent être utilisées pour attaquer des systèmes ou des réseaux (NIST, 2023). Ce type de fraude comprend :

- ***Le hameçonnage (« phishing ») :*** technique visant à obtenir des données sensibles, telles que des numéros de compte bancaire, par le biais d'une sollicitation frauduleuse par courrier électronique ou sur un site Web, dans le cadre de laquelle l'auteur se fait passer pour une entreprise légitime ou une personne de confiance (NIST, 2023),
- ***Le hameçonnage vocal (« vishing ») :*** type de cyberattaque qui utilise les technologies de la voix et de la téléphonie pour inciter des personnes ciblées à révéler des données sensibles à des entités non autorisées (TechTarget, 2023),
- ***Le hameçonnage par SMS (« shishing ») :*** Attaque d'ingénierie sociale qui utilise de faux SMS pour inciter les personnes ciblées à télécharger des logiciels malveillants, à partager des informations sensibles ou à envoyer de l'argent à des cybercriminels (IBM, 2023) ;

Attaque par usurpation d'identité (*spoofing*) : falsification de l'adresse d'expédition d'une transmission pour s'introduire illégalement dans un système sécurisé (NIST, 2023) ou autres activités frauduleuses visant à obtenir des informations sur des comptes personnels ou à transférer de l'argent (entretiens avec des parties prenantes, 2023). Les auteurs abusent des peurs, des insécurités et des vulnérabilités des victimes en utilisant diverses tactiques. Si la nature de ces activités frauduleuses n'a pas changé au fil du temps, elles sont toutefois fréquemment remodelées pour tromper les utilisateurs à plusieurs reprises. Les fraudeurs ciblent de plus en plus les plateformes d'argent mobile et de services bancaires mobiles, en particulier en Afrique de l'Est : 56 % des utilisateurs interrogés au Kenya ont signalé des tentatives de hameçonnage par appels téléphoniques ou SMS en 2021 (Innovations for Poverty Action, 2021).

Les agents distributeurs d'argent mobile sont eux aussi victimes de fraudes. Parmi les types de fraudes perpétrées contre les agents, citons la perte par l'agent du solde de son compte en raison d'attaques d'ingénierie sociale ou de codes PIN compromis (CGAP, 2017).

En Afrique, les canaux mobiles sont particulièrement sensibles à l'échange et au piratage de cartes SIM. Bien souvent, les canaux mobiles recourent à une authentification à deux facteurs par SMS, ce qui les expose aux attaques par échange et piratage de carte SIM. Par exemple, les escrocs peuvent tromper les agents du service clientèle en signalant la perte, mensongère, d'un appareil et en demandant l'activation d'une nouvelle carte SIM à l'aide du numéro de téléphone de la victime. Une fois que le criminel a activé son appareil avec le numéro de téléphone de la victime, il peut contourner l'authentification à deux facteurs par le biais des SMS ou des appels vocaux dirigés vers ce téléphone. En Afrique du Sud, le Centre sud-africain d'information sur les risques bancaires a fait état d'une augmentation de 63 % des incidents entre 2020 et 2021, passant de 2 686 à 4 386 cas (Centre sud-africain d'information sur les risques bancaires, 2021). En 2019, le Corps de sécurité et de défense civile du Nigeria a pris des mesures contre la fraude à l'échange de carte SIM au Nigeria en arrêtant et en poursuivant 113 fraudeurs sur internet (*Nigerian Tribune*, 2019).

Les vulnérabilités du système de signalisation n° 7 (« SS7 ») subsistent et s'étendent aux systèmes haut débit sans fil 4G. L'absence de couches de sécurité solides rend le SS7 vulnérable au piratage et à la collaboration avec les opérateurs de réseaux mobiles (« ORM »)[89]. Les systèmes 4G semblent être confrontés à des risques similaires, et ce malgré des défenses plus structurées. Les attaques contre le SS7 et les systèmes 4G compromettent la sécurité à plusieurs niveaux des SPI. La plupart du temps, ces attaques ont lieu en Asie et en Afrique (GSMA, 2018b). Dans le cadre des attaques contre le SS7, la connexion à un poste de travail virtuel d'un ORM est piratée à l'extérieur ou louée par des acteurs au sein de l'ORM. Les fraudeurs ont alors accès à de nombreux identifiants secondaires et connexions non sécurisées de consommateurs des ORM dans le monde entier, ce qui leur permet d'intercepter ou de réacheminer des données vers d'autres cartes SIM dans plusieurs juridictions. Les SPI sont particulièrement vulnérables, car il est extrêmement difficile d'arrêter le flux des produits frauduleux au niveau de plusieurs comptes et distributeurs automatiques de billets. Ce type d'attaques expose les consommateurs à des risques de retraits non autorisés sur leur compte. Les fournisseurs de services financiers les accusent souvent d'avoir compromis leur mot de passe ou leur numéro d'identification personnel. Les attaques contre le SS7 ne sont pas toujours distinguées des autres types d'attaques et sont incluses dans d'autres types de fraudes (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

89 Le SS7 est une architecture de signalisation des télécommunications traditionnellement utilisée pour l'établissement et la coupure d'appels téléphoniques. Il dispose d'une pile de protocoles robuste qui utilise la signalisation hors bande pour communiquer entre les éléments du réseau téléphonique public commuté. Ces dernières années, il a été remplacé par le protocole de signalisation Diameter (Techopedia, 2017).

La fraude à la rétrofacturation est un problème important pour les opérateurs de SPI africains. Les utilisateurs finaux contestent des transactions légitimes, afin d'obtenir des remboursements ou d'éviter le paiement de biens et de services qu'ils ont obtenus. Cela pose un défi considérable aux commerçants, érodant ainsi leur confiance à l'égard des services de paiement numérique. Si la fraude à la rétrofacturation est particulièrement répandue dans les réseaux de cartes, les services d'argent mobile ne sont pas à l'abri. Par exemple, la fonction d'annulation du paiement proposée par M-Pesa au Kenya a entraîné des pertes pour les commerçants, les utilisateurs finaux réclamant le remboursement de biens ou de services déjà achetés. Pour juguler la fraude à la rétrofacturation, Safaricom a modifié la fonction de manière à y intégrer la confirmation par la personne ou l'entreprise qui a reçu le paiement (Nation.Africa, 2022).

La fraude à laquelle sont confrontés les participants au SPI est plus fréquente sur les marchés financiers bien développés et est souvent facilitée par des gens de l'intérieur. Dans l'ensemble, la région africaine est comparativement moins attrayante pour les criminels extérieurs à la recherche d'opportunités plus rentables, d'où un nombre moindre d'attaques contre les participants au SPI (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Toutefois, les systèmes financiers plus sophistiqués, comme ceux du Kenya, du Nigeria et de l'Afrique du Sud, font l'objet d'un nombre important de tentatives de ce type, y compris des attaques de type « cyber-détournement bancaire ». Les auteurs de ces attaques compromettent les réseaux bancaires et obtiennent un accès privilégié aux systèmes de paiement interbancaires, ce qui leur permet d'émettre des demandes de transactions frauduleuses et d'obtenir d'importantes sommes d'argent. En 2016, un groupe de criminels organisés s'en prenant à la Standard Bank d'Afrique du Sud a réussi à retirer plus de 19 millions de dollars à des distributeurs automatiques de billets au Japon à l'aide de fausses cartes (Singh, 2016). Dans la même veine, la Banque Nationale du Kenya a subi une perte d'au moins 29 millions de shillings kényans (261 000 dollars) à la suite d'une attaque sur son réseau interne (*PC Tech Magazine*, 2018). Les institutions financières d'Afrique de l'Ouest ont également été confrontées à des cyberattaques visant à compromettre les réseaux internes et à effectuer des transactions frauduleuses (Threat Hunter Team de Symantec, 2019).

En outre, les attaques frauduleuses internes, qui sont le fait d'initiés au sein des institutions participant au SPI, posent des problèmes importants et entraînent des pertes substantielles. Ces attaques, souvent non signalées, impliquent le concours d'employés, actuels ou anciens, qui abusent de leur accès privilégié pour dérober des fonds. Les escrocs utilisent couramment les logiciels malveillants et les techniques de hameçonnage pour accomplir leurs activités frauduleuses, telles que la création de domaines malveillants. Des tentatives ont également visé à compromettre les interfaces publiques des institutions financières, comme en témoignent la visibilité et la surveillance maintenues dans les environnements des SPI, comme en Zambie (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Gestion de la fraude au niveau des SPI

La contribution d'organisme de réglementation et des règles du système sont nécessaires à la mise en place de normes en matière de gestion de la fraude au sein des SPI africains. Les participants au SPI se chargent de l'analyse des risques et de l'atténuation des risques de fraude et des vulnérabilités inhérentes au SPI et à ses éléments, tels que les protocoles de sécurité d'accès, les instruments et les canaux. Les réglementations, souvent reprises ou précisées dans les règles du système, peuvent prévoir des obligations et des responsabilités spécifiques et imposer des normes en matière de gestion de la fraude et des moyens à cet égard. Par exemple, la Banque centrale sud-africaine a publié un document de synthèse sur les paiements rapides en 2022, et la Banque centrale du Nigeria a instauré un cadre de gestion des risques et de la sécurité de l'information pour le système de paiement nigérian en 2020 (Banque centrale du Nigeria, 2020 ; SARB, 2022).

Pour faire face à la prévalence de la cyberfraude aux paiements au niveau des SPI, la Banque centrale du Kenya et la Banque centrale du Nigeria ont publié des lignes directrices sur la cybersécurité à l'intention des fournisseurs de services de paiement (Banque centrale du Kenya, 2018 ; Banque centrale du Nigeria, 2018). Toutefois, si la plupart des pays africains ont élaboré des stratégies nationales en matière de cybersécurité, peu d'entre eux disposent de lignes directrices spécifiquement adaptées aux participants aux SPI (UIT, 2023). Les réglementations peuvent également viser à lutter contre un type de fraude en particulier, par exemple en introduisant des règles plus rigoureuses en matière d'activation et d'échange de cartes SIM (voir Encadré E.1). En l'absence de dispositions réglementaires et d'orientations cohérentes, seules les règles du système jouent le rôle de barrière de sécurité. En revanche, elles sont souvent plus en phase avec la responsabilité commerciale qu'avec la protection des consommateurs. D'un point de vue organisationnel, les règles du SPI fixent des normes relatives aux procédures, aux règles et aux exigences techniques régissant l'exécution des paiements. Ces règles multilatérales peuvent porter sur la sécurité, le traitement ou les aspects techniques des paiements instantanés.

La mise en œuvre de dispositifs centralisés de contrôle et de détection des fraudes au niveau des SPI est limitée. Si la majorité des opérateurs de SPI adoptent une approche décentralisée de contrôle de la fraude, quelques-uns ont mis en œuvre des approches ou des dispositifs centralisés différents, comme décrit plus en détail ci-dessous dans l'Encadré E.2. De nombreux opérateurs de SPI ont conscience que des dispositifs centralisés sont nécessaires en plus des mesures décentralisées mises en œuvre par les participants individuels afin de mieux soutenir le contrôle et la détection des risques de fraude, de permettre une analyse et un contrôle réguliers des données transactionnelles et de favoriser le signalement rapide des incidents de fraude potentiels. Les opérateurs

font appel à des partenaires pour mieux comprendre leurs besoins et les défis liés à la mise en œuvre de dispositifs centralisés (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Plusieurs pays (Afrique du Sud, Égypte, Ghana, Kenya, Maroc, Nigeria et Tanzanie) ont mis en œuvre plusieurs SPI. Cela signifie que, dans ces pays, une plateforme centralisée n'est pas seulement nécessaire pour un SPI, mais pour tous. Par exemple, au Kenya, l'absence d'une base de données centralisée des signalements de transactions suspectes entraîne une vision fragmentée de la fraude liée aux SPI entre PesaLink pour les services bancaires et le SPI d'argent mobile (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

ENCADRÉ E.1 | Exemples de lignes directrices sur l'activation des cartes SIM

Étude de cas en Zambie : la Zambie a mis en œuvre des lignes directrices sur l'activation des cartes SIM, qui introduisent des délais d'attente avec notifications par SMS après un échange et exigent l'enregistrement de nouveaux numéros de cartes SIM pour les applications bancaires mobiles afin de lutter contre la fraude à l'échange de cartes SIM. Les mesures de sécurité renforcées imposent désormais un délai d'attente de 4 heures après un échange de carte SIM, pendant lequel les utilisateurs reçoivent des notifications par SMS avant de pouvoir à nouveau accéder à leur téléphone. Les services d'argent mobile sont suspendus jusqu'à 48 heures (entretiens avec les parties prenantes, 2023). Par exemple, ABSA bloque temporairement un compte bancaire mobile associé à un numéro de téléphone lorsqu'un échange de cartes SIM a été détecté. Le compte reste bloqué jusqu'à ce que le titulaire s'authentifie auprès de la banque (ABSA, n.d.).

Étude de cas au Nigeria : en 2022, la Commission nigériane des communications a prescrit une procédure standard pour le remplacement des cartes SIM que les fournisseurs de services de communication doivent suivre. Ces lignes directrices encadrent le remplacement des cartes SIM sous certaines conditions, stipulant que le fournisseur de services de communication peut rejeter les demandes de remplacement de cartes SIM pour des motifs raisonnables, à condition que la Commission en soit informée dans les 48 heures. Les fournisseurs doivent transmettre les données relatives aux demandes rejetées. Les décisions de rejet sont prises en soumettant les abonnés demandeurs à une procédure de contrôle et de vérification, au cours de laquelle ils sont tenus de répondre à des questions de sécurité relatives à leur activité en lien avec la carte SIM. Les échanges de cartes SIM effectués par un mandataire doivent être accompagnés d'une déclaration sous serment et d'une photo d'identité, ainsi que d'un numéro d'identification national. Le remplacement de la carte SIM d'un abonné décédé nécessite une copie certifiée conforme de l'acte de décès. La nouvelle carte SIM sera activée uniquement après vérification de la validité des informations fournies par l'abonné. En attendant, seul un service limité est autorisé sur la carte SIM (Commission nigériane des communications, 2022).

ENCADRÉ E.2 | Exemples d'approches de surveillance des écosystèmes adoptées par les SPI

Pays	Opérateur des SPI	Approche de surveillance de l'écosystème adoptée par le SPI
Ghana	GhIPSS	Le SPI prend en charge le processus d'échange, tout en confiant aux fournisseurs de services des responsabilités en matière de gestion de la fraude. En cas d'activités frauduleuses, le fournisseur de services financiers active le suivi des transferts de fonds illicites entre les comptes et mène des enquêtes sur la base des demandes des participants au SPI et des paramètres fournis (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
Kenya	Integrated Payments Service Limited (« ISPL »)	Le dispositif centralisé fourni par IPSL intègre les règles de vélocité, y compris les plafonds de transaction réglementaires et les plafonds inférieurs supplémentaires fixés par les participants individuels. Parmi les améliorations prévues pour le dispositif, mentionnons une évolution vers un suivi basé sur le comportement qui tire parti d'analyses avancées, de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
Malawi	Natswitch Ltd	Les participants au système adoptent leurs propres outils de gestion de la fraude pour traiter les cas de fraude. Pour gérer la fraude, un outil de contrôle de la fraude au niveau du commutateur national est mis à disposition des fournisseurs de services financiers qui ne disposent pas de leur propre commutateur (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
Nigeria	NIBSS	L'intégration des caractéristiques biométriques du numéro de vérification bancaire dans le suivi des transactions permet d'éviter que des groupes d'organisations syndicales ne transfèrent les produits frauduleux vers des comptes complices (Banque centrale du Nigeria, 2013).
Afrique du Sud	BankservAfrica	L'équipe en charge du dispositif intégré de gestion des liquidités de BankservAfrica a mis en place un dispositif automatisé de suivi des transactions. Ce dispositif permet à BankservAfrica d'avoir une vue d'ensemble des transactions financières par le biais de différentes sources et formats de données. Il permet de détecter rapidement toute irrégularité ou tout problème pouvant survenir lors du traitement de transactions en espèces dont le montant est élevé (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
Zambie	ZECHL	Chaque transaction traitée par le commutateur fait l'objet d'un contrôle anti-fraude. Des notes d'information sont envoyées aux participants concernant les transactions potentiellement frauduleuses. Bien que le commutateur effectue une analyse de la fraude pour chaque transaction, il ne bloque pas les transactions sur la base des notes d'information. En lieu et place, il procède à un contrôle. Actuellement, il n'existe aucune norme sectorielle universellement adoptée concernant les mesures à prendre en réponse aux transactions signalées. Il incombe aux participants de fixer leurs propres normes en matière de risque et de prendre les mesures appropriées sur la base des notes d'information (entretiens avec les parties prenantes, 2023).
Zimbabwe	Zimswitch Technologies Private Limited	Au niveau du commutateur, les tendances sont surveillées et tout schéma inquiétant est signalé aux institutions concernées. Dans les cas liés au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, les informations signalées sont transmises à la cellule de renseignement financier. Le processus d'autorisation appartient aux émetteurs, qui suivent leurs propres indicateurs. En tant qu'institution non financière désignée, Zimswitch est chargée de soumettre les signalements de transactions suspectes, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble des activités frauduleuses à l'échelle du système (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Les opérateurs de SPI jouent un rôle crucial dans le soutien aux participants, en mettant en œuvre des mesures comme le processus électronique de connaissance du client (« eKYC ») et en partageant des informations relatives aux fraudes. Les participants au SPI peuvent s'appuyer sur l'eKYC pour authentifier les clients. Ils peuvent alors vérifier l'identité des expéditeurs ou des bénéficiaires avant d'initier un paiement ou de recevoir des fonds. Toutefois, à l'exception du Nigeria, la mise en œuvre de dispositifs d'eKYC centralisés à titre de couche supplémentaire du SPI reste marginale. Dans des pays comme le Kenya et la Zambie, les organismes de réglementation et/ou les opérateurs de SPI organisent des réunions consultatives avec les opérateurs de téléphonie mobile (« OTM ») et les banques pour discuter des vulnérabilités à la fraude et envisager des mesures de coopération. Au Ghana, des initiatives sont régulièrement menées avec les partenaires, notamment des programmes d'éducation et de formation sur la prévention de la fraude, dans le cadre desquels des experts du secteur fournissent des informations aux participants au système (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

La prévention de la fraude nécessite un effort de coopération, les initiatives de sensibilisation des clients relevant à la fois des opérateurs du SPI et des participants. Un dialogue permanent, les programmes d'éducation, les sessions de formation et les initiatives sociales jouent un rôle crucial pour sensibiliser et promouvoir la prévention de la fraude. Cette coopération est importante, étant donné la prévalence de la fraude affectant l'utilisateur final. Bien que la conduite de ces programmes incombe principalement aux participants au SPI, la coopération peut en accroître l'efficacité. L'association des banquiers de Zambie (Bankers Association of Zambia) mène chaque année une campagne contre la fraude, qui comprend des activités et des visites dans les zones reculées pour sensibiliser les populations aux différents types de fraudes. Au Zimbabwe, l'opérateur du SPI s'efforce d'informer à la fois les fournisseurs et les clients finaux, notamment par le biais de réunions avec les commerçants, de séances d'information dans les points de vente, d'actions dans les établissements scolaires et d'émissions dans les médias (radio, télévision et panneaux d'affichage), dans le but de sensibiliser un plus large public et de renforcer les partenariats pour lutter contre la fraude.

Les opérateurs de SPI à travers l'Afrique estiment que l'intelligence artificielle (« IA ») et l'apprentissage automatique jouent un rôle important dans la prévention, la détection et l'atténuation de la fraude. Les systèmes d'IA centralisés peuvent signaler les transactions suspectes en temps réel. En fonction des réglementations en vigueur, des conditions de service applicables aux utilisateurs finaux et du niveau d'intégration avec les fournisseurs de services de paiement, les systèmes d'IA sont également capables de suivre, de tracer ou de suspendre les transactions et les comptes concernés au sein même des plateformes de traitement institutionnelles. Certains systèmes sont capables d'utiliser des données structurées et non structurées, ce qui est important pour les initiatives sectorielles visant à gérer les différentes sources de données et les entrepôts de données souvent médiocres en Afrique. Les systèmes d'IA sont utiles pour l'analyse post-fraude. Ils permettent en effet de modéliser les réseaux de fraude et de blanchiment de capitaux ou les constellations de canaux, de bénéficiaires ultimes et de complices, consentants ou non.

La Bank of Africa, qui s'est récemment associée à la fintech Netguardian, est un exemple de fournisseur qui recourt à l'IA pour prévenir la fraude aux paiements (Cardoza, 2022). Les opérateurs de SPI, par exemple Integrated Payment Services Limited au Kenya, prévoient également d'exploiter cette technologie à l'avenir, pour passer d'une détection des transactions suspectes déclenchée par des seuils à une approche fondée sur les comportements (entretiens avec les parties prenantes, 2023). À travers toute l'Afrique, les participants aux SPI étudient également les progrès en matière d'identification et d'authentification des clients, les systèmes de reconnaissance vocale apparaissant comme un moyen remarquable de détecter la détresse et de prévenir la fraude. En analysant les caractéristiques et les modèles vocaux uniques, ces systèmes identifient les signes de détresse lors des interactions avec les clients, ce qui permet d'intervenir à temps.

Certaines banques de la région ont déjà mis en place la biométrie faciale pour identifier et autoriser les clients. Par exemple, Access Bank au Nigeria a lancé FacePay, un système de paiement biométrique facial, qui permet aux clients de vérifier leur identité et d'autoriser des transactions de détail avec facilité, sans mot de passe ni carte physique. De même, la Standard Bank of South Africa s'est associée à iiDentifii pour intégrer la reconnaissance faciale dans son application mobile. Cette fonctionnalité permet aux clients d'accéder en toute sécurité à leurs comptes bancaires en ligne grâce à la biométrie faciale. Ces progrès visent à offrir des expériences de paiement et de services bancaires rapides, fluides et sûres et à prévenir la fraude.

F. Méthodologie de l'étude de marché

L'étude de marché initiale a été menée parallèlement à l'étude de l'offre afin d'analyser l'évolution du comportement à l'égard des paiements instantanés et inclusifs parmi les personnes à faibles revenus et sans revenus sur le continent africain.

La recherche client primaire s'est penchée sur les cas d'utilisation, les caractéristiques souhaitées, les besoins non satisfaits et les perceptions des clients en ce qui concerne les paiements numériques (instantanés). Elle a ainsi permis de dresser le profil des segments de marché inclus et exclus, ainsi qu'un aperçu des obstacles et des incitations à l'adoption des paiements instantanés en Afrique.

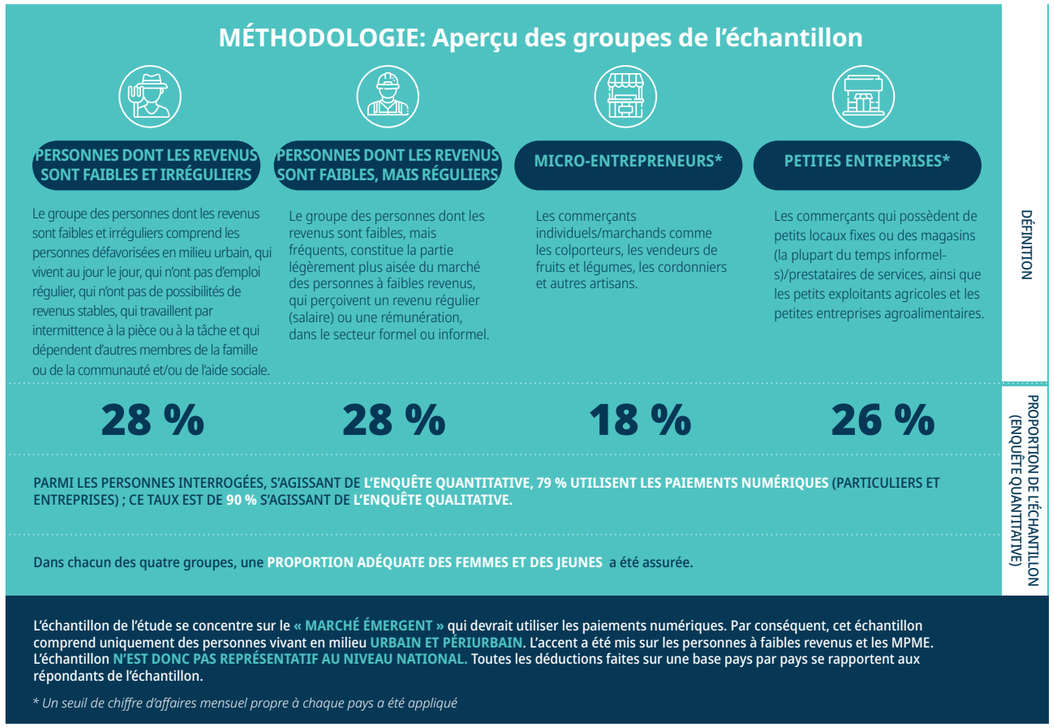
Portée géographique. Afin de dresser un tableau à l'échelle du continent, l'étude de marché a été menée dans un échantillon de pays répartis dans les cinq sous-régions du continent.

Méthodes utilisées. Les chercheurs ont utilisé une approche mixte, qui s'appuie à la fois sur des analyses quantitatives et qualitatives, comme le montre l'Illustration F.1.

ILLUSTRATION F.1 | Détail des méthodes quantitatives et qualitatives

Approche d'échantillonnage. Les chercheurs ont aspiré à mieux comprendre les nuances de l'adoption des paiements numériques au sein des différents groupes de consommateurs, en suivant l'approche d'échantillonnage exposée à l'Illustration F.2.

ILLUSTRATION F.2 | Approche d'échantillonnage pour les différents segments du groupe



Ventilation détaillée de l'échantillon. La ventilation de la composante quantitative et l'échantillonnage exact de chacune des méthodes de la composante quantitative sur les cinq marchés sont présentés au Tableau F.1. Au total, l'échantillon comprenait 653 répondants sur les cinq marchés. La collecte des données quantitatives a eu lieu entre le 15 février 2023 et le 3 mars 2023. Pour la composante qualitative, l'échantillon des entretiens approfondis et des enquêtes mystères était composé de 100 personnes. La collecte des données qualitatives a eu lieu dans ces cinq pays entre le 15 février 2023 et le 6 mars 2023.

TABLEAU F.1 | Ventilation détaillée de l'échantillonnage

Pays	Profil des répondants	Étude quantitative		Entretiens approfondis		Enquêtes mystère	
		Douala	Limbe	Douala	Limbe	Douala	Limbe
Cameroun	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	17	15	2	2	1	-
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais fréquents	13	17	2	2	1	1
	Micro-entreprises	5	11	2	1	-	1
	Petites entreprises	15	9	2	2	1	-
	Total	**102**		**15**		**5**	
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques	**81 %**					
Malawi	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	41		4		1	
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais fréquents	36		4		2	
	Micro-entreprises	22		3		1	
	Petites entreprises	57		4		1	
	Total	**156**		**15**		**5**	
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques	**73 %**					
Maroc	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	41		4		1	
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais fréquents	36		4		2	
	Micro-entreprises	19		3		1	
	Petites entreprises	28		4		1	
	Total	**124**		**15**		**5**	
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques	**77 %**					
Rwanda	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	29		4		1	
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais fréquents	46		4		2	
	Micro-entreprises	33		3		1	
	Petites entreprises	17		4		1	
	Total	**125**		**15**		**5**	
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques	**83 %**					
Sénégal	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	39		4		1	
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais fréquents	28		4		2	
	Micro-entreprises	29		3		1	
	Petites entreprises	44		4		1	
	Total	**140**		**15**		**5**	
	Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques	**81 %**					

G. Tableaux sur la réglementation transfrontalier

Des organismes régionaux distincts se consacrent à des domaines réglementaires spécifiques. La commission régionale/le secrétariat assume souvent les fonctions de plusieurs domaines réglementaires, notamment en ce qui concerne l'octroi d'agréments, la protection des consommateurs et la sécurité des données. S'agissant des questions d'intégrité financière, il existe des groupes de travail spécialisés dans chaque région, par exemple, le GABAOA au sein de la CDAA et le GIABA au sein de la CEDEAO. Dans les régions appartenant à une union monétaire, la banque centrale commune prend en charge un large éventail de sujets liés aux paiements, par exemple, dans l'UEMOA, la BCEAO s'occupe de l'octroi des agréments, du contrôle des changes, de la surveillance prudentielle et des normes relatives aux systèmes de paiement.

TABLEAU G.1 | Organismes régionaux et domaines d'intervention respectifs

	UMA	CEDEAO	CEMAC	CDAA	IGAD	CAE	COMESA	CEEAC	ZMAO	UEMOA
Intégrité financière (LBC/FT/PADM)	MENA Financial Action Task Force	GIABA	Groupe d'action contre le blanchiment d'argent en Afrique centrale (GABAC)	Groupe anti-blanchiment en Afrique orientale et australe (GABAOA)	Groupe anti-blanchiment en Afrique orientale et australe (GABAOA)			GABAC	Groupe intergouvernemental d'action de lutte contre le blanchiment d'argent en Afrique de l'Ouest (GIABA)	
Sécurité des données et cybersécurité	MENA Financial Crime Compliance Group (MENA FCCG)	Commission de la CEDEAO	Commission de la CEMAC	Secrétariat de la CDAA	Secrétariat de l'IGAD	Secrétariat de la CAE	Secrétariat du COMESA	Commission de la CEEAC	Information non disponible	
Octroi d'agréments et autorisations	Secrétariat de l'UMA	IMAO	BEAC	Comité de surveillance du système de paiement de la CDAA					IMAO	BCEAO
Protection des consommateurs	MENA Financial Crime Compliance Group (MENA FCCG)	Autorité régionale de la concurrence de la CEDEAO (ERCA)	Commission bancaire de l'Afrique centrale (COBAC)	Secrétariat de la CDAA		Autorité de la concurrence de la CAE	Commission de la concurrence du COMESA		ERCA	Commission de l'UEMOA
Contrôle des changes	Secrétariat de l'UMA	Agence monétaire de l'Afrique de l'Ouest (AMAO)	BEAC	PSOC, Comité des gouverneurs des banques centrales (CGBC)		Conseil des affaires d'Afrique de l'Est (EABC)	Secrétariat du COMESA		Agence monétaire de l'Afrique de l'Ouest (AMAO)	BCEAO
Surveillance prudentielle			COBAC							
Normes en matière de système de paiement	Union des banques maghrébines	Gouverneur des banques centrales de la CEDEAO	BEAC						Gouverneur des banques centrales de la CEDEAO	

La plupart des CER ont fait savoir que l'harmonisation constituait un élément central de la lutte contre les obstacles transfrontaliers. Plusieurs CER ont mené des études visant explicitement à comprendre les différents obstacles réglementaires dans leurs pays membres respectifs, à l'instar de l'étude diagnostique réalisée dans la région de l'IGAD sur la réglementation des transferts de fonds ou du rapport d'évaluation du marché des transferts de fonds de la CDAA réalisé par FinMark Trust (UNCDF, 2022a ; FinMark Trust, 2021a). D'autres n'ont pas fait l'objet d'une étude aussi globale. Par exemple, il existe peu d'informations complètes sur les régions de la CEEAC et de la CEMAC. L'appartenance à plusieurs CER peut rendre l'intégration régionale plus complexe.

TABLEAU G.2 | Divergence régionale concernant les principales réglementations

		CER				CER					CER et union monétaire	Union monétaire	Zone monétaire
		UMA	CEDEAO			CDAA	IGAD	CAE	COMESA	CEEAC	CEMAC	UEMOA	ZMAO
Octroi d'agréments et autorisations	Diverses méthodes d'octroi d'agréments « monnaie électronique »	✓	✓			✓	✓		✓				
	Absence de critères d'octroi d'agréments normalisés et transparents	✓	✓			✓	✓	✓					✓
	Absence d'exigences de fonds propres adaptées aux risques pour les FSP qui n'accordent pas de prêts et ne prennent pas de dépôts		✓				✓				✓		
	Manque de cohérence dans les lignes directrices à l'intention des agents	✓	✓			✓							
Intégrité financière (LBC/FT/PADM)	Exigences en matière de documentation CDD/KYC divergentes et écarts au niveau des plafonds de transaction	✓	✓			✓	✓	✓	✓				
	Mise en œuvre et interprétation divergentes des normes du GAFI (par exemple, l'approche fondée sur les risques)		✓			✓	✓	✓	✓				✓
	Recours à des banques correspondantes extraterritoriales dans des pays à monnaie forte et non sur le continent ; normes en matière de conformité des banques correspondantes inadaptées						✓	✓	✓				✓
Protection des consommateurs	Absence de mécanismes de traitement des plaintes externes et de résolution des litiges bien établis		✓			✓			✓				
Contrôle des changes	Le recours aux règlements en devises fortes pose des problèmes de conformité de conformité à l'étranger inappropriés						✓						
	Variations en matière de conformité et de déclaration d'informations		✓			✓							
Surveillance prudentielle	Différences dans les normes comptables, les exigences réglementaires en matière de publication d'informations et les exigences minimales en matière d'adéquation des fonds propres		✓								✓		✓
	Incompatibilité des régimes fiscaux					✓		✓					
Sécurité des données et cybersécurité	Cadres de sécurité des données et procédures de gestion des risques incohérents		✓						✓				
	Différentes approches des flux et des besoins de stockage des données au niveau local		✓						✓				
Normes en matière de système de paiement	Manque d'uniformité dans la mise en œuvre des normes en matière de données et de messagerie		✓			✓			✓				✓

Source : Finmark Trust (2014), UNCDF (2022a), IMAO (2022), FMI (2017), Conseil des opérateurs économiques du COMESA (2021), UNCDF (2022b), CCAF (2021a), CCAF (CCAF, 2021b), Finmark Trust (2021a), Secrétariat de la CDAA (2021), entretiens avec les parties prenantes (2023)

✓ Divergence régionale constatée

Les CER œuvrent à l'alignement réglementaire transfrontalier. En Afrique, les CER jouent un rôle crucial dans la promotion de l'intégration économique régionale entre les pays membres, ainsi qu'au sein de la Communauté économique africaine dans son ensemble. Ces groupements économiques régionaux prennent de l'importance et, à mesure que le volume des flux de paiement augmente, la nécessité d'une législation plus intégrée en matière de paiements transfrontaliers se fait sentir. Certaines initiatives ont vu le jour, sous la forme de stratégies ou de programmes régionaux, tandis que d'autres ont été traduites en programmes et/ou en cadres modèles.

TABLEAU G.3 | Initiatives d'harmonisation régionale en cours

	Institution soutenant l'harmonisation de la réglementation en matière de paiements	Phase	Travaux d'harmonisation de la réglementation en matière de paiements transfrontaliers	Année de lancement
UMA	Fonds monétaire international (« FMI »)		Réformes du secteur financier et perspectives d'intégration financière	2007
CEDEAO	GIABA		Informations sur la propriété effective et cadre relatif au recouvrement des avoirs	2022
	AMAO		Harmonisation des cadres de réglementation et de surveillance bancaires	2021
	Banque mondiale et CEDEAO		Programme d'intégration de l'identification	2020
CEMAC	UNCDF et BEAC		Environnement réglementaire des services financiers numériques	2023
CDAA	Sous-comité du système de paiement de la CDAA, Comité des gouverneurs des banques centrales (« CCBG »)		La nouvelle politique d'inclusion financière met l'accent sur les paiements régionaux	2021
	GABAOA		Mise en œuvre des recommandations du GAFI	1999
IGAD	UNCDF et Secrétariat de l'IGAD		Harmonisation des politiques en matière d'envois de fonds	2022
CAE	Secrétariat de la CAE		Harmonisation des systèmes de paiement	2022
	Banque mondiale et Secrétariat de la CAE		Projet de développement et de régionalisation du secteur financier	2021
COMESA	Conseil des opérateurs économiques du COMESA (« COC »)		Politique en matière de paiements numériques pour les micro-, petites et moyennes entreprises	2021
CEEAC	UNCDF et Commission de la CEEAC		Harmonisation des politiques en matière d'envois de fonds	2022
	CNUCED et Secrétariat de la CEEAC		Intégration régionale grâce à l'accord de facilitation des échanges de l'Organisation mondiale du commerce (« OMC »)	2020
ZMAO	IMAO		Harmonisation du cadre réglementaire et prudentiel	2022
	Institut ouest-africain de gestion financière et économique (« WAIFEM »)		Utilisation de normes internationales en matière de paiement et des régimes d'octroi d'agréments	2021
UEMOA	BCEAO		Alignement des cadres réglementaires relatifs aux paiements	2022
	UNCDF et BCEAO		Assistance technique concernant les envois de fonds	2023
Continental	Smart Africa		Plan d'action concernant les paiements électroniques pour la facilitation du commerce numérique	2021
	Union Africaine (« UA »)		Stratégie relative au marché numérique unique pour l'Afrique ; Stratégie de transformation numérique	2020
	Banque mondiale		Initiative « The Digital Economy for Africa Initiative »	2019
	Commission économique des Nations unies pour l'Afrique (« CEA »)		Examen de la réglementation du commerce numérique	2023
	Association des banques centrales africaines (ABCA)		Projet d'intégration des systèmes de paiement en Afrique	2022

Informations publiques (phase inconnue) · Projet en cours · Publication du rapport de diagnostic · Publication du cadre régional

H. Études de cas

RWANDA : eKASH

Histoire

Défi

L'écosystème des paiements du Rwanda était auparavant caractérisé par de faibles niveaux d'interopérabilité au niveau des paiements de détail. Les opérateurs d'argent mobile (« OAM ») et les banques avaient développé des relations bilatérales, d'où une interopérabilité limitée, mais les transferts de détail entre différentes banques n'étaient pas possibles (Banque Nationale du Rwanda, 2018). Les accords bilatéraux n'étaient pas conformes aux normes internationales en matière de systèmes de paiement et insuffisants pour faire face à l'augmentation du trafic numérique. En conséquence, le secteur a été confronté à des risques d'échec et d'inefficacité accrus (Banque Nationale du Rwanda, 2020).

Valeur ajoutée

Étant donné que la moitié de la population adulte n'utilisait pas les paiements numériques, la Banque Nationale du Rwanda (« BNR ») a souhaité tirer parti de l'abandon des espèces au profit des paiements numériques alors observé. Elle a mis sur pied le cadre et la stratégie relatifs au système national de paiement sur 2018-2024 (*National Payment System Framework and Strategy*) — appelés ci-après la « stratégie de paiement » — dans le but de mettre en place une économie « sans espèces » en promouvant les paiements numériques.

La BNR et le secteur des paiements ont l'intention de promouvoir l'interopérabilité entre tous en matière de paiements de détail, afin de renforcer l'efficacité et d'améliorer l'expérience des clients (Banque Nationale du Rwanda, 2020). La stratégie de paiement est la pierre angulaire de la modernisation du système de paiement du Rwanda et de la mise en œuvre d'un système de paiement de détail interopérable.

Le lancement d'eKash en 2022 est venu concrétiser cette vision. Fruit de la coopération entre le commutateur national, RSwitch, la BNR et le secteur privé, eKash vise à favoriser une économie « sans espèces » et inclusive, grâce à un système de paiement sûr, robuste, interopérable et efficace qui profitera aux différentes parties prenantes. RSwitch s'attend à ce que le SPI améliore l'expérience des utilisateurs finaux en matière de paiements numériques et réduise l'utilisation des espèces. Le système permettra également au gouvernement de mieux contrôler les flux de transactions et de suivre l'avancée des objectifs d'inclusion financière.

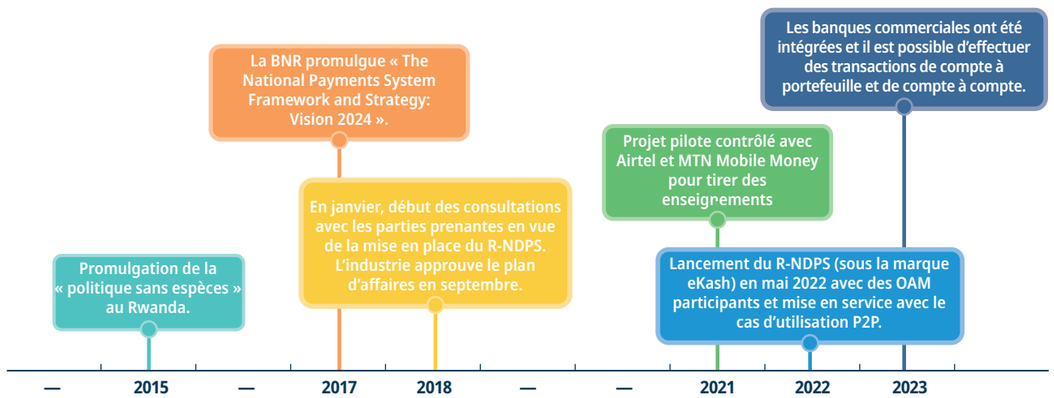
Frise chronologique du SPI

La création d'une politique nationale de paiement est essentielle à la constitution d'un environnement de paiement interopérable. La BNR et le gouvernement rwandais étaient motivés à mettre sur pied une stratégie de paiement à même de servir une économie « sans espèces » efficace centrée sur des systèmes de paiement robustes, modernes et inclusifs. L'un des aspects essentiels de la stratégie de la BNR consistait à parvenir à l'interopérabilité entre les fournisseurs de services de paiement (« FSP »), ce qui n'était pas le cas dans le cadre des systèmes bilatéraux existants. Cette stratégie visait également à garantir l'inclusion financière de la population, en renforçant le contrôle de l'accès aux fonds numériques et de leur utilisation.

L'aval du secteur lors de l'élaboration de la politique nationale et du plan d'affaires qui en a découlé s'est révélé précieux pour l'adhésion des parties prenantes. En 2018, la BNR, en consultation avec Access to Finance Rwanda (« AFR »), a initié la conception du système national de paiement numérique du Rwanda (« SNPNR »), sur la base d'une analyse de l'environnement des paiements au Rwanda. Diverses parties prenantes du secteur des paiements rwandais ont présenté leurs opinions pendant trois mois. Après quoi, la BNR a organisé un atelier de conception à l'échelle du secteur, afin de parvenir à un consensus sur les principales caractéristiques de conception du SNPNR. Vers la fin de l'année 2018, les parties prenantes du secteur ont approuvé la conception et le plan d'affaires (Banque Nationale du Rwanda, 2020).

La pandémie de COVID-19 a retardé la mise en œuvre du SNPNR. Toutefois, elle a également servi de catalyseur à une transition plus générale des paiements en espèces vers les paiements numériques. Ancienne initiative gouvernementale devenant une marque orientée vers les consommateurs, le SNPNR a changé de nom et a été baptisé « eKash ». En 2021, les opérateurs d'eKash ont déployé un projet pilote contrôlé avec deux opérateurs d'argent mobile : Airtel Mobile Commerce et Mobile Money Rwanda Limited. Ce projet a permis de tester la sécurité et la fiabilité de l'infrastructure du système, qui ont été renforcées en amont du lancement d'eKash. Le système a été mis en service en mai 2022, prenant en charge les paiements P2P avec le concours d'opérateurs d'argent mobile. En 2023, les banques commerciales ont achevé les tests d'intégration du système et ont été intégrées au système. eKash est alors devenu un SPI multisectoriel interopérable entre tous. Les opérateurs du système vont étudier les possibilités d'intégration avec les commutateurs régionaux, tels que le système de paiement du COMESA en cours de développement, dès lors qu'eKash aura atteint son objectif : servir la population rwandaise de manière efficace et inclusive.

ILLUSTRATION H.1 | Frise chronologique d'eKash

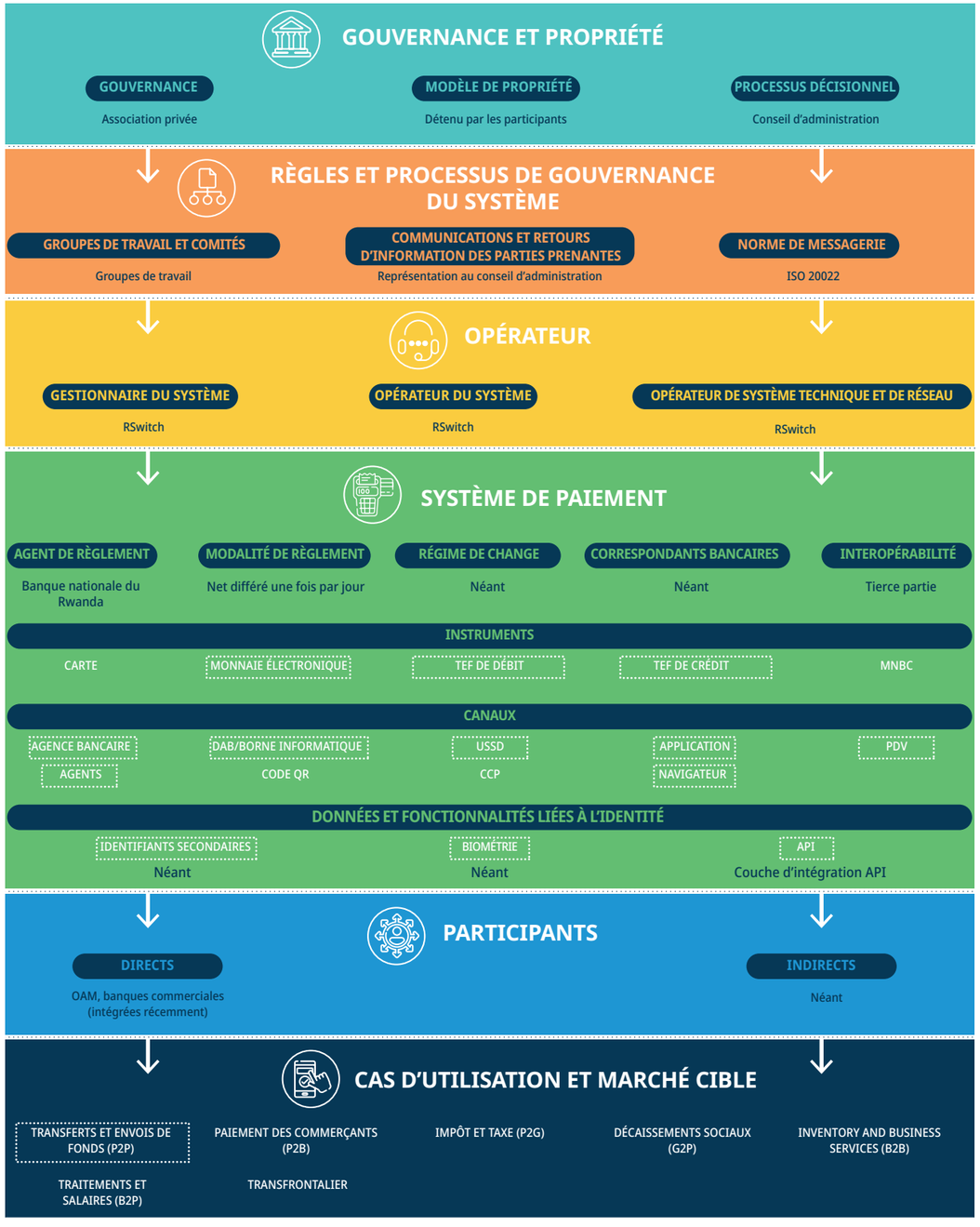


Source : Banque Nationale du Rwanda, 2023

Gouvernance et opérations

Aperçu du système de paiement

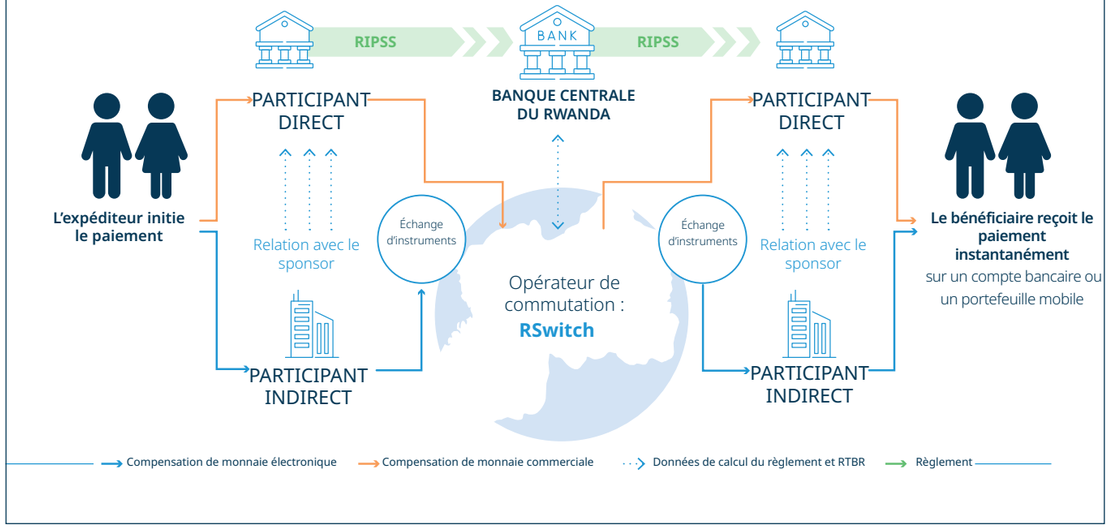
ILLUSTRATION H.2 | Aperçu du modèle d'eKash



eKash a été conçu pour assurer l'interopérabilité entre tous au sein de l'écosystème des paiements numériques. Ce système est accessible à tout fournisseur de services financiers agréé, qu'il s'agisse d'une banque ou d'une institution non bancaire (en d'autres termes, eKash est un SPI multisectoriel). Le commutateur national est géré par une société indépendante et privée : RSwitch. Cette dernière génère et envoie les fichiers de compensation à la BNR, qui se charge du dénouement des transactions entre les participants disposant de comptes de règlement en son sein. RSwitch s'occupe de la conversion des transactions entre instruments monétaires commerciaux (transferts de fonds électroniques [« TEF »] de crédit/débit) et instruments de monnaie électronique.

Les fournisseurs qui se connectent directement à l'opérateur du système comptent parmi les participants directs. Seules les banques commerciales participantes ont accès au système intégré de traitement des paiements du Rwanda (RIPPS), RBTR (Karuhanga, 2022). Chaque banque commerciale participante possède des comptes préalimentés à la BNR, que cette dernière surveille de près. Elle avertit les participants directs lorsque des fonds supplémentaires doivent y être versés. Les participants indirects, à savoir les IMF, toutes les sociétés de télécommunications émettant de la monnaie électronique, les sociétés coopératives d'épargne et de crédit et les autres FSP non bancaires, doivent dénouer les transactions par l'intermédiaire de banques sponsors, auprès desquelles ils doivent détenir des comptes préalimentés. Les opérations de compensation sont effectuées par le biais du commutateur national, avec enregistrement direct sur les comptes. eKash calcule le montant de règlement net et transmet les informations nécessaires afin que les positions soient réglées via le système RIPPS. Le système RIPSS dénoue les transactions une fois par jour, à 10 heures. Toutefois, ce processus peut avoir lieu plus d'une fois si cela est jugé nécessaire. eKash compte d'autres parties prenantes, à savoir les acteurs agréés par la BNR à fournir des services de superposition, comme les fintechs, les agences gouvernementales (par exemple, la plateforme en ligne IremboGov), les agrégateurs et les fournisseurs de services en matière de commerce électronique. Ces parties prenantes peuvent se connecter via une couche d'API (Banque Nationale du Rwanda, 2020).

ILLUSTRATION H.3 | Flux de transactions d'eKash



Gouvernance

eKash a adopté une structure de gouvernance démocratique et inclusive, afin de donner la parole à l'ensemble du secteur des paiements. eKash est un système détenu par les participants, qui suit un modèle de gouvernance d'association privée. Toutes les institutions financières (banques, IMF, fintechs) sont membres de cette association. RSwitch est l'opérateur du système et soutient le système appartenant aux participants en jouant un rôle de gouvernance. Gestionnaire du système, RSwitch est une société privée dotée d'une structure d'actionnariat. Les investissements réalisés dans RSwitch dans le sillage de la COVID-19 ont entraîné des remaniements dans son conseil d'administration. Il compte à présent des membres de la société civile, de l'association bancaire, des OAM et des fintechs (***New Times*** Rwanda, juin 2023). Le conseil d'administration constitue l'organe de gouvernance. La distinction entre le système et l'opérateur est limitée, en raison de la représentativité du conseil d'administration. La BNR a un statut d'observateur, sans droit de vote au conseil d'administration. Tous les autres membres du conseil d'administration ont les mêmes droits de vote et élisent collectivement les nouveaux membres. Les acteurs ayant droit de vote sont les suivants : représentants des banques commerciales et des IMF, représentants des fintechs et un représentant du gouvernement. La représentation des participants au conseil d'administration garantit que la voix du secteur puisse s'exprimer dans la gouvernance.

Même si eKash est une entreprise privée, le gouvernement rwandais joue un rôle important dans sa structure de gouvernance, par l'intermédiaire d'agences comme le ministère des Finances et le ministère des TIC, ainsi que par le biais des activités de contrôle de la BNR. Des groupes de travail gèrent les opérations, les questions juridiques et de conformité, la technologie et les produits et services. Les membres de ces groupes sont des participants au système. Ils sont nommés par leurs entreprises respectives. Les participants reçoivent le procès-verbal de la réunion, afin de pouvoir y apporter leurs commentaires. Une réunion de validation est par la suite convoquée, pour confirmer les décisions avec l'ensemble des membres. Toute décision prise par un groupe de travail l'est, de préférence, par consensus. Ce n'est que dans de rares cas, lorsque l'atteinte d'un consensus n'est pas possible et que la question est urgente, que le comité s'en remet à une décision majoritaire. Par exemple, les participants ont été mis à contribution pour établir les principes et les critères en matière de tarification figurant dans les règles du système eKash.

Fonctionnalité

Le système prend en charge plusieurs canaux et les instruments des banques commerciales et de monnaie électronique (RSwitch, n.d.). eKash suit une approche indépendante en termes de canaux, en ce sens qu'il prend en charge n'importe quel canal approuvé par un FSP participant. Dans leur menu de paiements, les FSP participants incluent eKash en tant qu'option destinée aux consommateurs. Le système prend en charge divers instruments, à savoir : la carte, le TEF de débit, le TEF de crédit et la monnaie électronique. Les canaux de paiement comprennent les distributeurs automatiques, les terminaux de points de vente, les USSD et les applications mobiles (Banque Nationale du Rwanda, 2020). Des discussions autour du rôle de la MNBC dans le système sont en cours, mais rien n'est encore finalisé.

Normes techniques et cas d'utilisation

RSwitch a souscrit à une approche progressive de déploiement des cas d'utilisation. À l'heure actuelle, eKash prend uniquement en charge les paiements P2P. Toutefois, il est possible d'effectuer des paiements P2B aux MPME, par l'intermédiaire des comptes personnels des propriétaires d'entreprise. RSwitch prévoit de mettre en œuvre les cas d'utilisation restants, dans l'ordre suivant : paiements marchands (P2B), décaissements de masse (B2P), décaissements sociaux (G2P) et paiements des stocks des entreprises (B2B) (Banque Nationale du Rwanda, 2020).

Le système utilise la norme de messagerie ISO 20022 comme format de message natif pour l'intégration. Selon RSwitch, cela devrait mieux préparer le système à une intégration future avec les systèmes de paiement régionaux et internationaux. RSwitch propose également une intégration par le biais d'une API, pour permettre l'intégration des banques et des FSP utilisant des systèmes suivant d'autres normes de messagerie. Cette couche permet aux acteurs non traditionnels, à l'instar des fintechs et des agrégateurs, de participer en toute sécurité au système et d'apporter de nouveaux services aux consommateurs (Banque Nationale du Rwanda, 2020). Si les paiements P2B sont intégrés via les canaux existants, le secteur se réunira à nouveau pour décider de l'introduction d'un code QR à l'échelle du système.

Modèle économique

AFR a financé les coûts initiaux, en particulier ceux liés à la création du plan d'action relatif au SNPNR et des règles du système. RSwitch et l'industrie ont pris en charge le reste des coûts de démarrage. L'association a choisi de recouvrer ces coûts initiaux, afin d'éviter de faire peser une charge excessive sur les utilisateurs finaux. Le système eKash est donc un système à but lucratif, dont l'objectif est de permettre de recouvrer les coûts en encourageant l'efficacité et l'innovation. Le système facture aux participants des frais de commutation, qui s'élèvent à 0,3 % du montant de la transaction, à concurrence de 0,38 dollar (420 francs rwandais) maximum. Des dispositions ont été mises en place pour assurer un rendement nominal à ses investisseurs. Les participants s'acquittent également d'un droit d'intégration unique de 893 dollars (1 000 000 francs rwandais). La conception d'eKash en fait un système abordable pour tous les participants, une caractéristique dont les utilisateurs finaux devraient également bénéficier.

Règles du système

eKash est un système multisectoriel et intègre donc les mêmes règles pour la monnaie électronique que pour l'échange de monnaie commerciale. Les règles du système établissent les obligations prudentielles, la sécurité, la délimitation des responsabilités et les modalités de règlement (c'est-à-dire les processus de règlement direct ou indirect). Elles stipulent en outre que toute organisation agréée par la BNR peut devenir un participant et être directement connectée au commutateur ; seuls les membres de la chambre de compensation peuvent bénéficier du règlement direct par l'intermédiaire du système RIPPS. Les organisations qui ne participent pas à la chambre de compensation doivent avoir un agent de règlement. Le module de résolution des litiges peut rapprocher le statut d'une transaction entre la compensation et le règlement des fonds, mais pas au stade

de la comptabilisation de la transaction dans les grands livres ou systèmes auxiliaires du FSP. En cas de litige entre participants, les parties concernées doivent tenter de le régler bilatéralement, entre elles. Dans les cas où les parties ne parviennent pas à un règlement, les règles du système prévoient des accords de niveau de service (pour *Service Level Agreements*, « SLA ») concernant le délai dans lequel les parties doivent régler un litige. En l'absence de règlement, la gestion automatisée des SLA déclenche l'étape suivante. En outre, les règles du système intègrent un cadre de protection des données et un cadre de gestion des risques associé (Banque Nationale du Rwanda, 2020).

Volumes et valeurs

Entre le lancement d'eKash en mai 2022 et le mois de décembre de la même année, eKash a traité 1,1 million de transactions, pour un montant total de 5,7 millions de dollars (6,4 milliards de francs rwandais). Le montant moyen des transactions a fluctué de 4,00 dollars (4 500 francs rwandais) en juin 2022 à 5,14 dollars (5 750 francs rwandais) en septembre 2022 et 3,57 dollars (4 000 francs rwandais) en décembre 2022 (Banque Nationale du Rwanda, 2023). Il n'est pas possible de prédire le montant moyen des transactions futures ou les taux d'adoption à ce stade précoce.

Réglementation

La législation et la réglementation des paiements sont motivées par la politique « Vision 2050 » du gouvernement rwandais, qui vise à atteindre le statut de pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure d'ici à 2035 et le statut de pays à revenu élevé à l'horizon 2050. Pour atteindre ces objectifs, il faudra disposer d'un secteur financier solide et inclusif, et notamment d'un système de paiement sûr, fiable et efficace. La Stratégie du Rwanda relative au système de paiement national sur 2018 -2024 (la « stratégie relative au système de paiement ») guide le gouvernement du Rwanda et les parties prenantes du système de paiement vers le développement d'une économie « sans espèces » et la garantie que les services financiers desservent toute la population.

Depuis son lancement, des lois portant spécifiquement sur les systèmes de paiement ont été introduites en vue de créer un environnement favorable. Cette législation constitue le cadre opérationnel d'eKash. Les lois et règlements définissent la structure et le fonctionnement du système de paiement, les FSP, les opérateurs, les instruments, la protection des consommateurs et la gouvernance globale. Le mandat de supervision et de régulation des systèmes de paiement et des systèmes bancaires de la BNR découle de la *loi n° 061/2021 du 14/10/2021 régissant le système de paiement (Law No 061/2021 of 14/10/2021 Governing the Payment system)* et du *règlement n° 06/2010 du 27/12/2010 de la Banque Nationale du Rwanda relatif à la surveillance des systèmes de paiement et aux activités des prestataires de services de paiement (Regulation N°06/2010 of 27/12/2010 of the National Bank of Rwanda relating to the Oversight of Payment Systems and the Activities of Payment Service Providers)* (Banque Nationale du Rwanda, 2023, 2010a et 2010b). Ces lois couvrent la réglementation et la surveillance des activités liées aux paiements, y compris l'octroi d'agréments dans le cadre de projets pilotes supervisés à des fins d'innovation. Parmi les autres lois et règlements pertinents figurent la *loi n° 75/2019 du 29/01/2020* portant prévention et répression du blanchiment de capitaux, du financement du terrorisme et du financement de la prolifération des armes de destruction massive (*Law on AML/CFT-2020*), qui établit les procédures en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (« CDD »), et la loi n° 017/2021 du 03/03/2021 relative à la protection du consommateur de service financier (*Financial Service Consumer Protection Law*).

Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'Échelle d'inclusivité des SPI définie au Chapitre 2, eKash n'est pas encore classé à cet égard, notamment du fait que, bien qu'il donne accès au canal le plus utilisé au Rwanda (l'argent mobile), il ne prend pas encore en charge les paiements P2B. eKash est toutefois en train d'ajouter la fonctionnalité P2B. En outre, des plans explicites décrits dans le plan d'action en matière d'interopérabilité indiquent la voie à suivre pour que le SPI prenne en charge toute l'étendue des cas d'utilisation. Le fait de disposer de plans explicites pour intégrer les cas d'utilisation sensibilise les participants au programme de déploiement et garantit l'adhésion.

Les participants prennent part au processus décisionnel sur un pied d'égalité et la BNR joue un rôle de gouvernance clairement établi dans le système. Pourtant, le système souscrit à un modèle à but lucratif visant à un recouvrement efficace des coûts. Aucune distinction claire n'est faite entre le système et l'actionnariat, la gouvernance et les modèles tarifaires à but lucratif de l'opérateur. En d'autres termes, il n'est pas comparable à un modèle bénéficiaire. Il est difficile d'assurer l'égalité des chances en matière de propriété en l'absence de séparation entre l'opérateur et le système.

En ce qui concerne l'inclusivité, eKash est le seul SPI en Afrique à publier les règles de son système. Ce système sert d'exemple à d'autres pour améliorer la transparence et permettre aux participants d'évaluer les dispositions du système.

La Stratégie du Rwanda relative au système de paiement national est également axée sur la transition vers une société « sans espèces ». Les principes de cette politique se sont répandus dans l'ensemble du secteur des paiements, ce qui a permis l'émergence de participants potentiels qui s'investissent dans la promotion d'un système de paiement moderne et numérique afin de concrétiser la vision du gouvernement. Un plus grand nombre de participants finiront par utiliser eKash, et ce SPI deviendra donc plus inclusif.

Le plan d'action et les règles du système, qui s'appuient sur des échanges étendus avec le secteur et les parties prenantes, garantissent l'adhésion des acteurs du secteur. La création et la mise en œuvre d'eKash ont fait l'objet de vastes consultations entre l'industrie et la BNR. Cela a permis de clarifier les intentions du système, de répondre aux préoccupations en matière de concurrence et d'expliquer les avantages que les participants retireraient de sa mise en œuvre.

Le fait de confier la conceptualisation à une tierce partie a en outre abouti à la mise en place heureuse du SPI. AFR a joué un rôle essentiel dans l'élaboration du plan d'action concernant eKash et a mené un processus de consultation ouvert entre l'industrie et la BNR. AFR et la BNR ont été chargées de rédiger le plan d'action du Rwanda en matière d'interopérabilité, qui a jeté les bases de la mise en œuvre d'eKash. Au cours de l'élaboration du plan d'action, l'industrie a été invitée à plusieurs reprises à faire part de ses commentaires et à approuver les projets de textes. Le rôle d'AFR dans l'élaboration du plan d'action témoigne de l'efficacité des tiers indépendants dans les consultations relatives à la conception d'un SPI.

Un modèle de gouvernance à plusieurs niveaux, avec des contributions de l'industrie sous différents angles, garantit que la voix des participants est entendue. En outre, eKash dispose d'une structure de gouvernance transparente : direction exécutive, groupes de travail et forums pour la contribution de l'industrie. Ces différents niveaux de gouvernance offrent des moyens d'expression et de représentation à l'organisme de réglementation et à l'industrie.

ZAMBIE : NATIONAL FINANCIAL SWITCH

Histoire

Défi

L'écosystème des paiements en Zambie se caractérise par une interopérabilité limitée. En effet, les fournisseurs de services de paiement (« FSP ») bancaires et non bancaires s'appuient sur des accords bilatéraux, ce qui se traduit par un écosystème fragmenté. Les utilisateurs finaux n'étaient pas en mesure de transférer systématiquement des paiements par voie numérique entre des FSP de différents types, d'où une sous-utilisation des méthodes de paiement numérique de détail par les utilisateurs finaux et une faible vitesse de circulation des fonds par le biais des systèmes de paiement nationaux. En outre, toutes les transactions nationales par carte étaient transférées en dehors de la Zambie, aux taux internationaux. Les paiements en espèces dominaient et les niveaux d'inclusion financière restaient faibles (ZECHL, n.d.). En 2009, avant le lancement du National Switch Project, 36 % des adultes zambiens avaient accès à un compte financier (Banque mondiale, 2014).

Proposition de valeur

Face à la suprématie des espèces et au cloisonnement des services financiers, la Banque de Zambie (« BoZ ») a publié en 2013 une stratégie nationale en matière de paiement, dans l'optique de mettre en place une plateforme de paiement électronique de détail sécurisée et abordable (Banque de Zambie, 2013). Le National Financial Switch (« NFS ») a vu le jour pour faciliter la transition des utilisateurs finaux vers les méthodes de paiement numérique et pour contenir les flux de fonds en Zambie, réseaux de cartes internationaux Mastercard et Visa compris. Grâce à l'infrastructure NFS partagée, les FSP bénéficieraient d'une réduction des coûts d'acquisition de l'infrastructure et de propriété de la plateforme, ce qui se traduirait par une baisse des frais facturés aux utilisateurs finaux, ainsi qu'à une adoption accrue des canaux de paiement numériques (African Center for Economic Transformation, 2019).

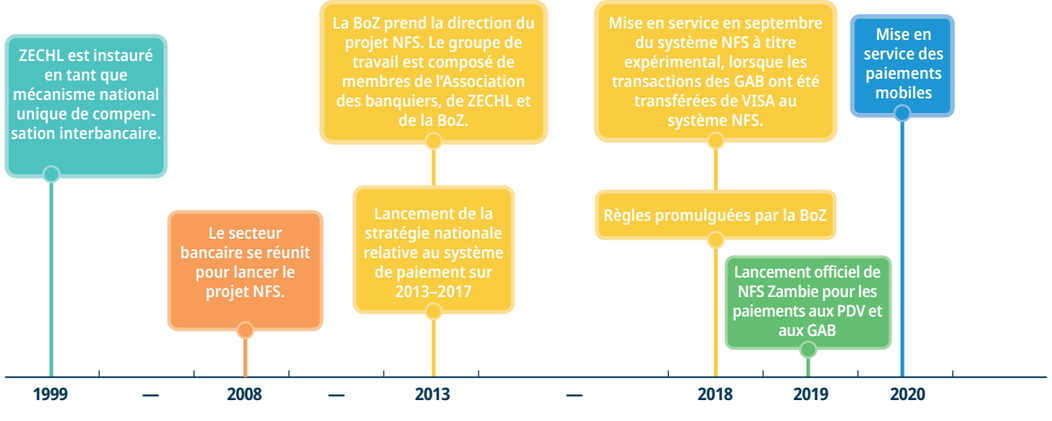
Frise chronologique

Une initiative publique-privée a pris en main le développement du système. En 2008, le secteur bancaire a tenté de développer sa propre initiative d'interopérabilité interbancaire, afin d'obtenir de parvenir à l'échelle. Cependant, les coûts élevés d'un tel projet et la résistance à la participation des FSP non bancaires ont conduit la BoZ à reprendre les rênes du projet en 2013. La BoZ s'est associée à la Zambia Electronic Clearing House (ZECHL), une entité détenue conjointement par le secteur bancaire et la BoZ, pour piloter le projet NFS dans le but de promouvoir un système multisectoriel qui permettrait l'interopérabilité entre tous les FSP. La volonté de mettre en œuvre un système de paiement national sûr et efficace a été renforcée par la Stratégie de 2017 relative au système de paiement national, qui définit l'objectif de la BoZ, à savoir moderniser l'infrastructure de paiement nationale (Banque de Zambie, 2013).

L'initiative a adopté une approche d'intégration des canaux et des instruments en deux phases, afin de consacrer du temps aux discussions avec l'industrie. La première phase portait sur l'intégration des distributeurs automatiques et des terminaux de points de vente, et la deuxième sur l'intégration de la monnaie électronique. En 2018, NFS a été mis en service par le biais du flux « distributeurs automatiques ». L'année suivante, les terminaux de points de vente ont suivi, permettant l'acheminement des paiements nationaux par Mastercard et Visa via la plateforme locale. La mise en service totale de NFS a eu lieu en 2019. En 2020, il disposait d'une fonctionnalité permettant de commuter les transactions en monnaie électronique (Banque de Zambie, 2019a). Les participants non bancaires — à savoir les OAM, les FSP et les IMF — ont été intégrés en 2020.

ZECHL prévoit d'introduire les services bancaires d'agents ainsi qu'une norme relative au code QR et un canal dédié à l'horizon 2024. ZECHL prévoit également de lancer une plateforme eKYC centralisée dans le cadre des services des NFS, en utilisant la fonctionnalité d'identification secondaire existante (c'est-à-dire les numéros de téléphone portable et le numéro d'identification bancaire [« NIB »]) ainsi que certaines données liées à l'identité. L'intégration avec le système TCIB de la CDAA a commencé, et l'intégration avec le SPI prévu par le COMESA est en cours.

ILLUSTRATION H.4 | Historique de NFS en Zambie

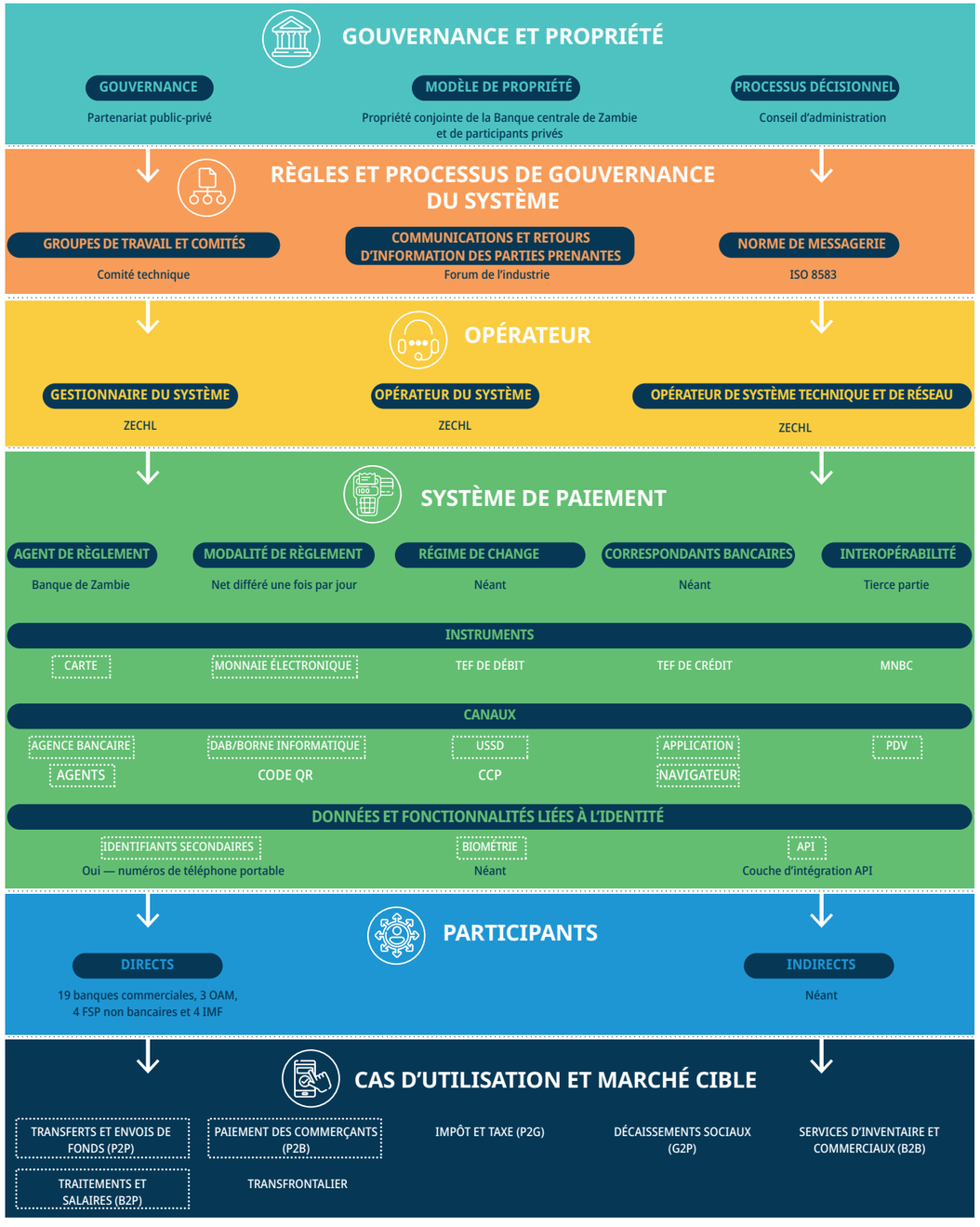


Sources : Banque de Zambie (2020), Banque de Zambie (2019b), Banque de Zambie (2014), Banque de Zambie (2012)

Gouvernance et opérations

Aperçu du système de paiement

ILLUSTRATION H.5 | Aperçu du modèle NFS en Zambie

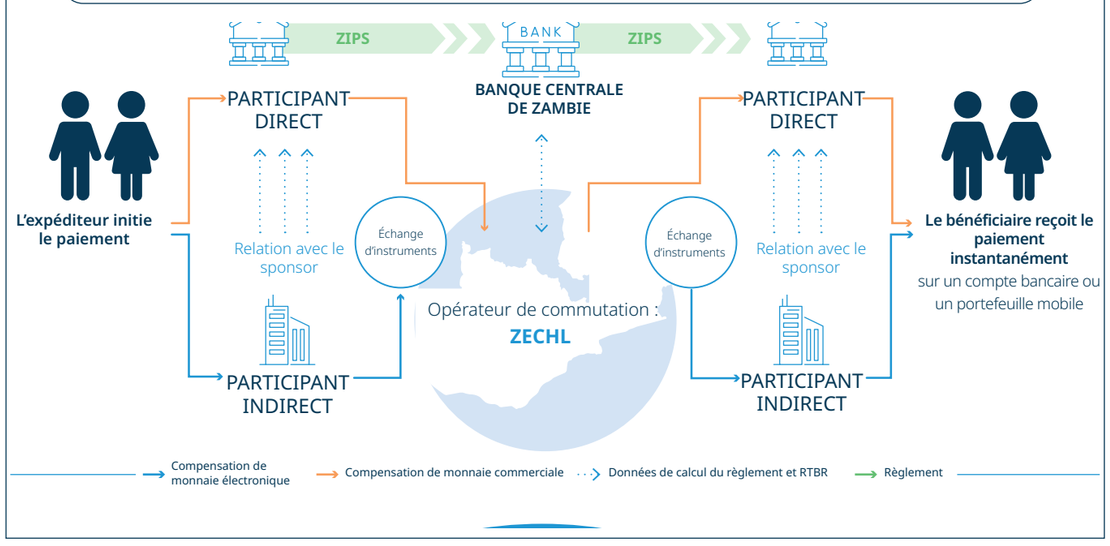


NFS a été mis en place à titre de système de paiement en temps réel interopérable, qui relie à la fois les banques et les institutions non bancaires, y compris les opérateurs d'argent mobile (« OAM ») (Cooper, *et al.*, 2019 ; Banque de Zambie, 2019). Au départ, la conception même de NFS en faisait un système bancaire, mais la pression réglementaire et les forces du marché ont imposé la création d'une facilité de paiement pour tous les acteurs du secteur des paiements. NFS est opérationnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (entretiens avec des parties prenantes, 2023 ; ZECHL, 2018). Le commutateur calcule les positions de règlement nettes et transmet les instructions de règlement à la Banque de Zambie, qui joue le rôle d'agent de règlement (ZECHL, 2018). Le dénouement des transactions a lieu une fois par jour à 16 h 30, par l'entremise du Zambian Interbank Payment and Settlement System (« ZIPSS »), le RBTR de la BoZ (entretiens avec des parties prenantes, 2023).

NFS compte 30 participants, dont 19 banques commerciales, trois OAM, quatre IMF et quatre FSP non bancaires. Dix autres FSP non bancaires sont en cours d'intégration. Les banques commerciales et les institutions non bancaires peuvent jouer le rôle de participant direct et se connecter directement à NFS pour l'échange des données transactionnelles. Toutefois, seules les banques commerciales effectuent des règlements directs auprès de la BoZ. Les FSP non bancaires s'appuient donc sur les relations avec les banques sponsors pour le dénouement des transactions, ce qui fait d'eux des participants indirects au règlement.

Les modalités de règlement sont définies dans les règles du système. Aucun plafond n'est appliqué au montant qu'une banque participante peut régler. Des dispositifs de garantie sont en place, pour assurer la solidité et la stabilité des engagements de paiement ouverts. Si les garanties sont épuisées, la banque participante peut demander un prêt à la BoZ, en tant que prêteur de dernier recours. Cette dernière assure une surveillance permanente de ce risque. À ce jour, aucun cas de non-règlement des engagements d'une banque à la fin de la journée n'a été constaté (ZECHL, 2018). NFS ne dispose pas encore de solutions ***cloud*** et confie l'assistance technique à des entreprises externes.

ILLUSTRATION H.6 | Flux de transactions de la solution de monnaie électronique NFS en Zambie



Structure de gouvernance

NSF est géré par ZECHL, une entité à but non lucratif détenue conjointement par la BoZ et le secteur bancaire. ZECHL a été créée en 1999, en tant que première et unique chambre de compensation interbancaire du pays. L'organisation est supervisée par un conseil d'administration composé des banques membres, qui détiennent collectivement une part de 50 %. La BoZ préside NFS et possède les 50 % restants. Les participations des banques membres ne sont pas égales et les banques plus grandes et mieux établies détiennent davantage de parts (ZECHL, n.d.). Le conseil d'administration est toutefois présidé par le BoZ, et chaque membre actionnaire du conseil d'administration dispose d'une voix égale.

Les révisions ou modifications des règles du système ZECHL font l'objet d'un processus d'examen mettant à contribution la direction et le conseil d'administration de ZECHL. Si les parties prenantes de ZECHL sont d'accord, les amendements sont soumis à l'Association des banquiers de Zambie (Bankers Association of Zambia, « BAZ ») pour approbation. Ensuite, la BoZ examine et accepte les amendements ; ils doivent être signés par chacun des participants (règles générales de ZECHL, 2022). Il n'est pas clairement établi que chaque participant dispose d'un droit de veto effectif sur les règles s'il refuse de signer ou que la signature a pour finalité de reconnaître les amendements et non pas de sécuriser l'accord. Toutefois, les institutions non bancaires sont représentées au sein de l'Association des paiements de Zambie (Payments Association of Zambia), dont la BoZ est également membre. Par ce biais, ces établissements peuvent exprimer leurs préoccupations et le gouverneur de la BoZ peut vérifier si ces points de vue sont pris en compte par le marché. ZECHL consulte les parties prenantes lors de l'introduction ou de la modification des frais liés à l'utilisation de NFS. La BoZ supervise NFS et les nouveaux développements dans le paysage des paiements, par l'intermédiaire d'un département dédié aux systèmes de paiement (entretiens avec les parties prenantes, 2023).

Fonctionnalité

Le système prend en charge les instruments de paiement par carte et la monnaie électronique. Le système repose sur les cartes et exclut les TEF, qui sont disponibles sur un système de compensation différent (système TEF). Les fonctionnalités des distributeurs automatiques ont été déployées en premier, suivies par les terminaux de points de vente et la monnaie électronique interopérable (Banque de Zambie, 2019). Pour effectuer des transactions via un porte-monnaie électronique, les utilisateurs peuvent se servir de leur numéro de téléphone portable à titre d'identifiant secondaire. Les FSP participants associent les identifiants secondaires aux comptes. ZECHL prévoit d'intégrer les numéros d'identification nationaux en qualité de deuxième forme d'identifiants secondaires. NFS est indépendant en termes de canaux et les NSP participants déterminent les canaux qu'ils proposent aux utilisateurs finaux.

Normes techniques et cas d'utilisation

NFS prend actuellement en charge plusieurs cas d'utilisation, notamment les paiements P2P et P2B. Il prend également en charge les décaissements sociaux (G2P), mais aucun programme de décaissement social n'est acheminé par l'intermédiaire de ZECHL à juin 2023, date limite de fin de recherche. Les paiements de masse effectués par les organismes donateurs transitent par la plateforme (B2P).

Le système est actuellement conforme à la norme de messagerie ISO 8583 et les participants sont tenus de veiller à ce que leurs interfaces techniques avec NFS soient conformes aux normes décrites dans le document sur les spécifications d'interface du système. NFS envisage actuellement de passer à la norme de messagerie ISO 20022, décision qui dépendra de l'utilité et de la valeur ajoutée que la transition apportera aux participants.

Modèle économique

ZECHL est une société à but non lucratif créée pour fournir des services à faible coût au secteur des paiements. Les recettes de NFS sont tirées d'un droit d'inscription unique, d'une cotisation de participation annuelle et d'une commission par transaction, tous facturés aux participants. Les recettes provenant des transactions couvrent environ 60 % des charges d'exploitation ; les 40 % restants sont pris en charge par ZECHL. Les recettes de NFS ne sont pour l'heure pas suffisantes pour couvrir ses dépenses. ZECHL s'est engagée dans une révision du modèle économique actuel, dans le but de rendre NFS autonome. Les transactions aux distributeurs automatiques, aux terminaux de points de vente et en monnaie électronique font l'objet d'une commission de commutation forfaitaire minimale. La commission appliquée aux transactions en monnaie électronique n'est facturée qu'à partir d'un certain seuil (ZECHL, 2020). Conformément aux conditions d'adhésion et aux règles du système, chaque participant au système est tenu de payer ou a le droit de recevoir les commissions indiquées par ZECHL (ZECHL, 2018). Ces commissions se réfèrent à la commission d'interchange à plusieurs niveaux convenue, qui repose sur les différents cas d'utilisation du système et entre tous les FSP. La structure tarifaire exacte n'est pas rendue publique.

Règles du système

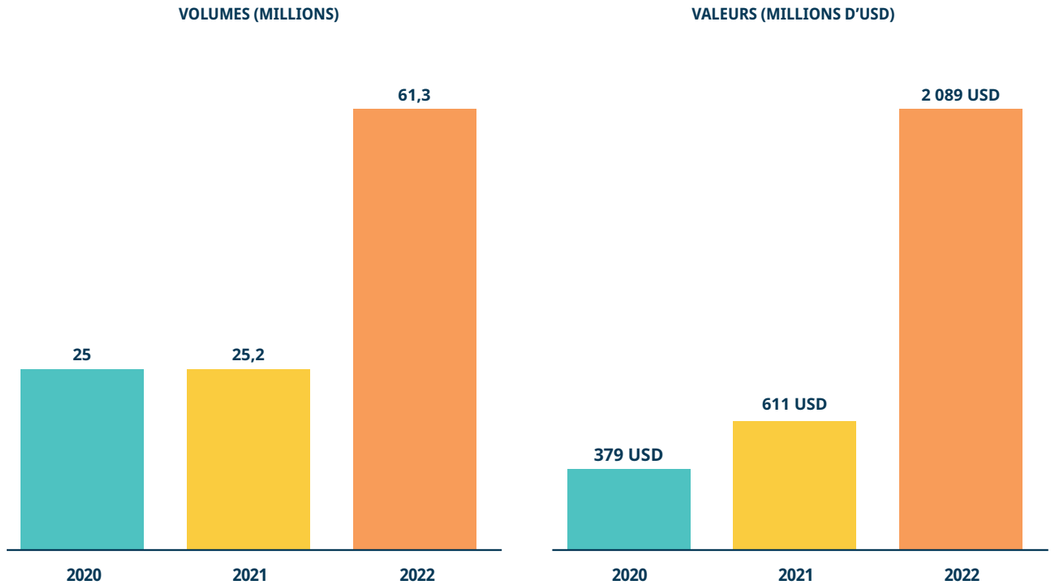
Le système comprend un ensemble de règles pour les distributeurs automatiques de billets et les terminaux de points de vente, ainsi que d'un autre ensemble pour les paiements en monnaie électronique. En ce qui concerne ces dernières, tous les FSP concernés sont tenus de les respecter pour rester membres du système.

Pour y adhérer, chaque participant doit être désigné par la BoZ pour fournir des services financiers et satisfaire toutes les conditions générales de participation. Les participants doivent soit disposer d'un compte de règlement auprès de la BoZ, soit transmettre un document attestant d'un accord de parrainage de règlement avec une banque de règlement (ZECHL, 2018 ; ZECHL, 2020). Les règles du système prévoient en outre des exigences en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive (« LBC/FT/PADM ») pour les participants, notamment le signalement d'activités suspectes au centre de renseignement financier et la mise à jour des données de vérification des clients et des titulaires de cartes. Tous les participants sont tenus d'adhérer aux directives LBC de la Banque de Zambie et aux autres réglementations LBC/FT/PADM applicables (ZECHL, 2018 ; ZECHL, 2020). En outre, les règles du système exigent des participants qu'ils adhèrent à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) (Banque de Zambie, 2020).

Volumes et valeurs traités par le système de paiement

L'utilisation de NFS s'est considérablement accrue depuis son lancement en 2020, avec notamment une forte hausse en 2022. En volume, le nombre de transactions est passé de 25 millions en 2020 à plus de 61 millions en 2022, avec un taux de croissance annuelle de 0,8 % en 2021 et de 143 % en 2022. De même, en valeur, le montant traité est passé de 379 millions de dollars (8,1 milliards de kwachas zambiens) en 2020 à 2,1 milliards de dollars (44,7 milliards de kwachas zambiens) en 2022, soit un bond de 242 % pour la seule année 2022. Le montant moyen des transactions a crû de 15 dollars (325 kwachas zambiens) en 2020 à 34 dollars (729 kwachas zambiens) en 2022.

ILLUSTRATION H.7 | Volumes et valeurs des transactions traitées par NFS en Zambie



Source : entretiens avec des parties prenantes, 2023

Réglementation

Avant le lancement de NFS, la BoZ a adopté la loi de 2007 sur le système national de paiement (*National Payment System Act*), qui lui confère le pouvoir de réglementer et de superviser les systèmes de paiement du pays (Banque de Zambie, 2007). En outre, la stratégie visait à mettre en place un système de paiement qui réduirait les coûts de transaction et l'utilisation des espèces (Banque de Zambie, 2013). Le système a permis de concrétiser la vision de la Stratégie nationale en matière de paiement sur 2013-2017, comme en témoigne la réglementation émise par la BoZ en 2017, qui régit les banques et les institutions non bancaires, émetteurs de monnaie électronique compris. Par exemple, la loi de 2017 sur les services bancaires et financiers (*Banking and Financial Services Act*) disposait des exigences prudentielles et de surveillance, à l'instar des exigences minimales en matière de fonds propres et l'interdiction des pratiques dangereuses et douteuses pour les banques et les FSP. Les directives nationales sur les systèmes de paiement concernant l'émission de monnaie électronique (*National Payment Systems Directives on Electronic Money Issuance*) régissent quant à elles les opérations des émetteurs de monnaie électronique (Banque de Zambie, 2017 ; République de Zambie, 2018).

La Zambie dispose de plusieurs réglementations en matière de LBC/FT/PADM, notamment la loi de 2001 sur l'interdiction et la prévention du blanchiment d'argent (*Prohibition and Prevention of Money Laundering Act*), la loi de 2007 sur la lutte contre le terrorisme (*Anti-Terrorism Act*), la loi de 2010 sur la cellule de renseignement financier (*Financial Intelligence Centre Act*) ou encore la loi de 2010 sur la lutte contre la corruption (*Anti-Corruption Act*), pour n'en citer que quelques-unes.

Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'échelle d'inclusivité des SPI évoquée au Chapitre 2, le système NFS a un niveau d'inclusivité avancé. En plus de répondre aux critères d'un SPI au niveau élémentaire, il s'agit d'un système bénéficiaire qui se caractérise par une fonctionnalité inclusive, prenant en charge les canaux les plus utilisés et les cas d'utilisation essentiels (P2P et P2B).

Les enseignements suivants ont été tirés de la conception et du déploiement du système NFS :

- **Une initiative conjointe entre le secteur privé et le secteur public peut contribuer à faciliter la mise en œuvre et du développement réussis d'un système.** Dans un premier temps, le secteur bancaire n'a pas été en mesure d'engager les capitaux suffisants pour mettre en œuvre NFS. C'est pourquoi la BoZ a pris les rênes du projet. Elle continue à le piloter, en collaboration avec le secteur bancaire. Cela souligne l'importance de mettre en œuvre de manière conjointe un projet nécessitant la participation du secteur privé, mais destiné à être un service d'utilité publique à faible coût.

- **Démonstration explicite de la valeur ajoutée de l'interopérabilité entre le secteur bancaire et les FSP non bancaires.** Les banques commerciales étaient opposées à l'idée d'interopérer avec des membres non bancaires potentiels. Elles craignaient en effet une intensification de la concurrence et un affaiblissement de leur pouvoir de marché. Cependant, ZECHL et la BoZ ont montré que l'interopérabilité multisectorielle permettrait d'améliorer les perspectives commerciales du secteur bancaire, notamment en élargissant la portée des comptes de dépôt d'entrée de gamme et en stabilisant la base existante des dépôts des particuliers. L'interopérabilité multisectorielle a permis d'élargir l'éventail des modes de paiement adaptés aux besoins des utilisateurs finaux.

- **Une approche progressive de l'intégration des institutions non bancaires a réduit la complexité inhérente à la multitude de configurations simultanées, ce qui a encouragé les banques participantes à adhérer au système.** NFS a été lancé avec des canaux exclusivement bancaires et a pris en charge l'argent mobile deux ans plus tard. Cette approche progressive a permis au système de tester, avec succès, des canaux spécifiques aux banques et de démontrer les avantages de l'interopérabilité à l'échelle du marché. Cela a motivé la participation d'un groupe diversifié de FSP et a considérablement élargi les groupes d'utilisateurs finaux ciblés, avec à la clé l'adoption de NFS.

- **Des mesures concrètes qui garantissent que les voix du secteur sont entendues et prises en compte, en particulier celles des institutions non bancaires participantes.** La BoZ et la plupart des banques participantes disposent d'un droit de vote par le biais de leur participation au capital. Les FSP non bancaires font entendre leur voix par l'intermédiaire de la Payments Association of Zambia. Ces mécanismes de communication et de prise de décision permettent à la BoZ de réaliser un contrôle efficace et garantissent que l'ensemble du secteur a son mot à dire, ce qui rend ce système aussi inclusif que possible.

- **L'intégration transfrontalière des FSP est problématique.** Malgré un environnement réglementaire favorable aux paiements inclusifs, les réglementations relatives à la localisation des données constituent un défi pour l'intégration des nouveaux FSP situés dans des pays autres que la Zambie.

MALAWI : NATSWITCH

Histoire

Défi

En 2014, 75 % des transactions dans l'économie malawienne étaient réglées en espèces et près de la moitié de la population adulte était financièrement exclue (CNUCED, 2014). Les habitants du Malawi ont un accès limité aux services financiers, exacerbé par un manque de coordination entre les initiatives publiques et privées visant à promouvoir l'inclusion financière. L'infrastructure des paiements électroniques au Malawi n'était que peu utilisée, et le secteur du commerce de détail et le milieu des affaires ne disposaient d'aucun moyen pratique pour effectuer et recevoir des paiements (Banque centrale du Malawi, 2008). L'absence d'interopérabilité entre les fournisseurs de services de paiement (« FSP »), les coûts d'infrastructure élevés et la faiblesse des recettes tirées des frais de transaction constituaient les principaux obstacles qui empêchaient les paiements électroniques de prendre de l'ampleur.

Proposition de valeur

Le désir fondamental d'interopérabilité a incité les banques à faire appel à la Banque centrale du Malawi (Reserve Bank of Malawi – « RBM ») pour moderniser le secteur financier et les systèmes de paiement nationaux du pays. Leur co-création, le système de paiement en temps réel Natswitch, avait pour objectif principal la création d'une infrastructure de système de paiement commune à tous les FSP, à une échelle suffisante pour permettre aux utilisateurs finaux de bénéficier de services à faible coût (IFC, 2021). La fonctionnalité « instantanée » du système vise à améliorer l'expérience des clients et à accroître la circulation de l'argent. Enfin, Natswitch devrait catalyser la croissance économique au Malawi (Banque centrale du Malawi, 2022a).

Frise chronologique

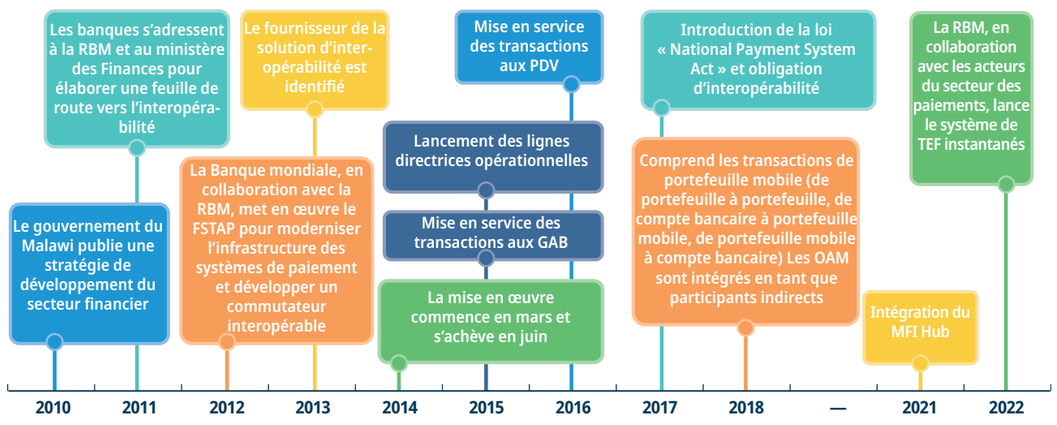
Le secteur privé et son désir d'interopérabilité ont catalysé le lancement de Natswitch. En 2010-2011, les banques se sont réunies et ont mis en exergue le besoin d'interopérabilité pour remplacer les accords bilatéraux alors très répandus. À l'époque, la RBM élaborait des stratégies en matière d'inclusion financière et de paiements numériques de détail. La mise en place d'une plateforme numérique pour faciliter l'interopérabilité entre les banques et les acteurs non bancaires s'inscrivait dans cet effort, et la RBM a lancé le projet d'interopérabilité qui allait aboutir à Natswitch, avec le financement et le soutien de la Banque mondiale.

La RBM a mis sur pied un comité de pilotage au début du projet, auquel ont pris part le ministère des Finances, la RBM et les banques. Ce comité était chargé de formuler des recommandations sur la portée du projet, la passation des marchés et l'analyse de rentabilité de la plateforme numérique. En 2014, grâce à un financement du projet « Financial Sector Technical Assistance Project » (« FSTAP ») de la Banque mondiale, la société National Switch Ltd (Natswitch Ltd) et le système Natswitch ont été lancés. Natswitch a en premier lieu permis l'interopérabilité des distributeurs automatiques (2015), puis celle des terminaux de points de vente l'année suivante. L'adhésion était initialement réservée aux banques.

La communauté bancaire du Malawi s'est d'abord montrée réticente à l'intégration avec des institutions non bancaires. Cette inquiétude s'est dissipée lorsque Natswitch Ltd et la Banque mondiale ont démontré que la pérennité du commutateur dépendait d'un niveau d'échelle qui ne pouvait être atteint qu'en captant le trafic et les clients supplémentaires desservis par les FSP non bancaires. Le secteur bancaire s'est finalement montré disposé à cette intégration.

En outre, en 2017, la RBM a promulgué la loi sur le système national de paiement (*National Payment System Act*) et les directives d'interopérabilité pour l'ensemble des FSP, exigeant que tous se connectent au commutateur, garantissant ainsi l'échelle et la pérennité dans l'ensemble du secteur financier. Ces événements ont abouti à l'intégration des FSP non bancaires en 2018, fournisseurs de monnaie électronique compris, en tant que participants indirects au système. Le centre de microfinance (MFI Hub) a été intégré à Natswitch en 2021. En 2022, Natswitch a commencé à traiter les TEF en temps réel. Natswitch Ltd œuvre aux côtés du ministère des Finances du Malawi à la mise en place d'un portail électronique dans le cadre du projet « Financial Inclusion and Entrepreneurship Scaling ». D'ici la fin de l'année 2023, Natswitch Ltd espère commencer à tester la passerelle et à intégrer les ministères, les services et les agences du gouvernement. Natswitch Ltd prévoit d'intégrer Natswitch au système TCIB de la CDAA d'ici décembre 2024.

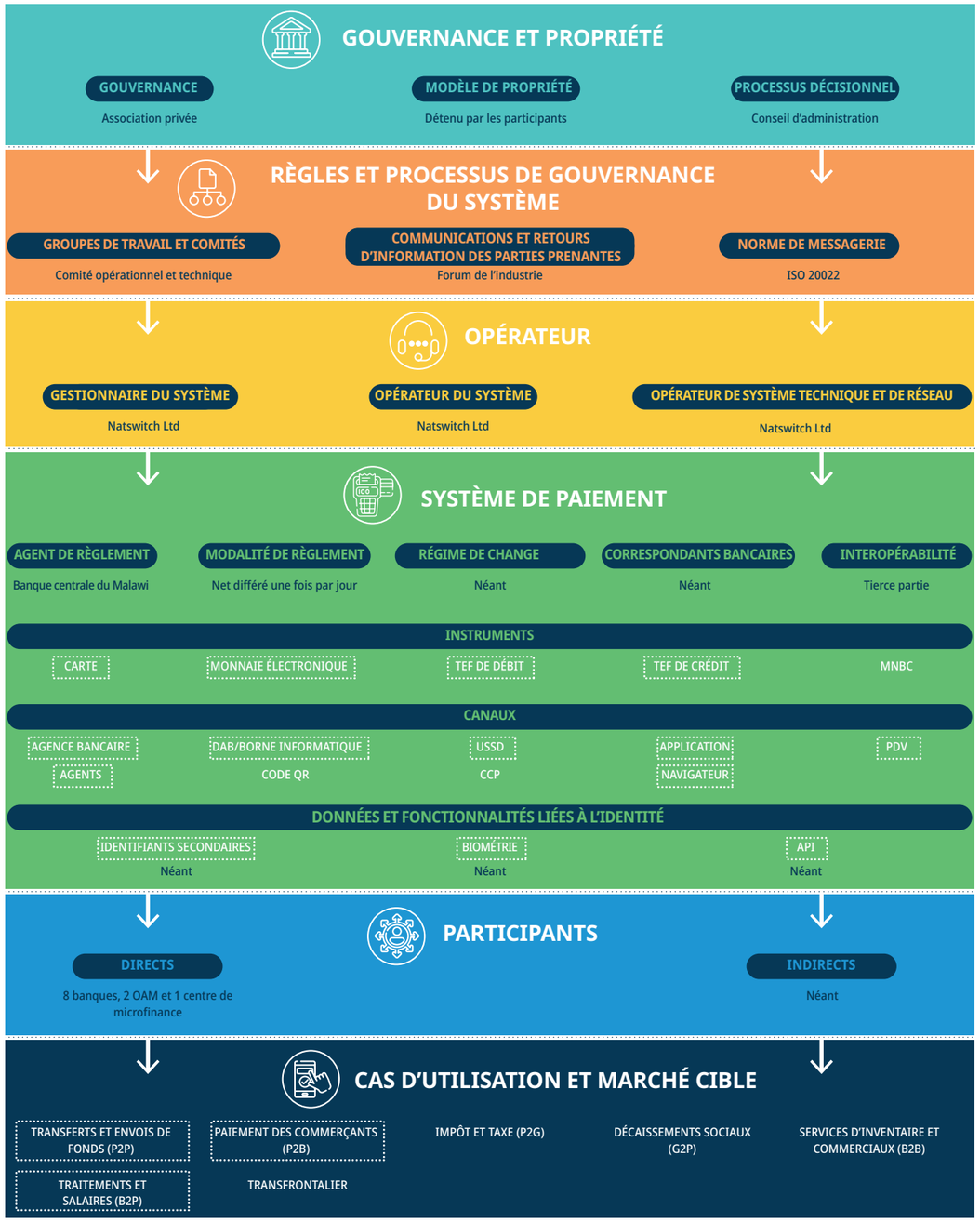
ILLUSTRATION H.8 | Frise chronologique de Natswitch



Gouvernance et opérations

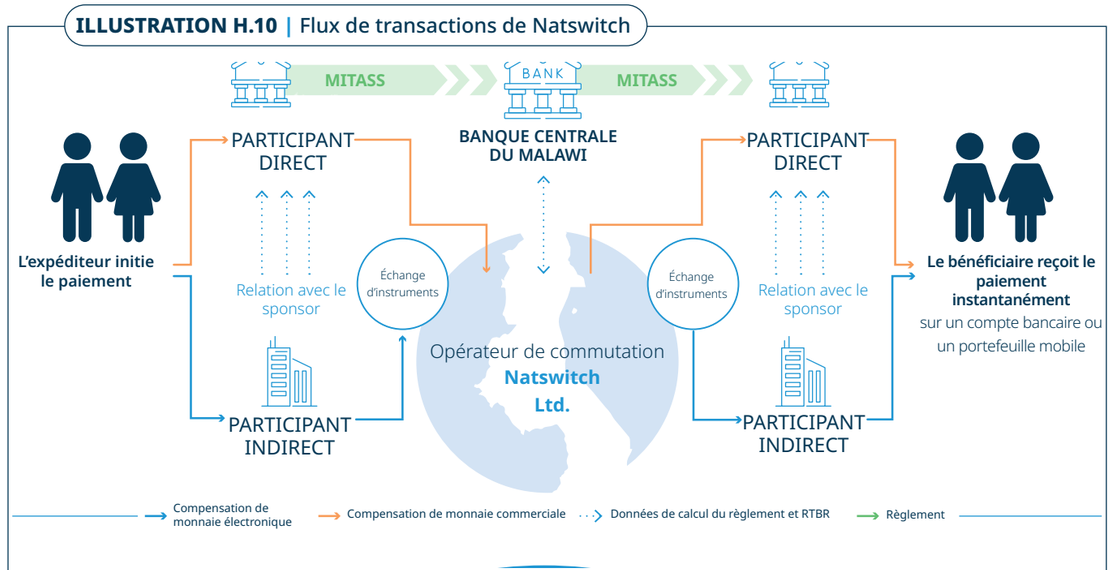
Aperçu du système de paiement

ILLUSTRATION H.9 | Aperçu du modèle Natswitch



Natswitch est un commutateur partagé utilisé pour connecter toutes les banques et autres institutions financières, OAM et IMF inclus. Il fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, avec un objectif de disponibilité de 99,9 %, conformément aux normes des réseaux de cartes internationaux (Natswitch Limited, 2020). Lorsque la transaction est autorisée, le payeur (bénéficiaire) est débité (crédité) en temps réel. Le dénouement des transactions interbancaires a lieu entre 8 et 9 h chaque jour sur une base nette différée, via le système de transfert et de règlement interbancaire du Malawi (MITASS) à la RBM. Toutes les banques se connectent directement au système MITASS. Les institutions financières non bancaires doivent être parrainées par une banque, qui dénoue les transactions en leur nom (Natswitch Limited, 2020). Le système comprend huit banques, deux OAM et le MFI Hub, qui abrite 20 coopératives d'épargne et de crédit (« SACCO ») et 19 IMF (MFI Hub, 2023). Natswitch Ltd sous-traite l'ensemble de l'assistance technique : le groupe BPC Banking Technologies se charge de l'application de commutation nationale, Mitra Systems du matériel informatique et Globe Internet du réseau et des télécommunications.

ILLUSTRATION H.10 | Flux de transactions de Natswitch



Source : National Switch Limited, 2020

Structure de gouvernance

Natswitch, le commutateur, est la propriété de Natswitch Ltd, l'entreprise, et s'entretient régulièrement avec les participants et la RBM. Natswitch Ltd est une société privée à responsabilité limitée à but non lucratif. Elle fixe les règles du système et les normes techniques, un processus auquel participent tous les actionnaires. Natswitch est géré par Natswitch Ltd, dans le cadre d'un accord de niveau de service (pour *Service Level Agreements*, « SLA ») défini avec ses membres. Les propriétaires sont les huit banques commerciales et deux OAM. Chaque actionnaire dispose des mêmes droits de vote. Assujetti à la supervision de la RBM, le conseil d'administration de Natswitch est l'organe directeur et dispose des pleins pouvoirs sur les opérations du système. Les PDG de toutes les banques membres de Natswitch siègent au conseil d'administration. Les participants sont on non des membres de Natswitch, en fonction de leur rôle de propriétaire et de leur contribution aux coûts de mise en place. Le conseil d'administration de Natswitch comprend plusieurs comités, notamment un comité technique, qui met sur pied des groupes de travail pour traiter les questions techniques, et un comité politique, qui examine les questions de gouvernance liées à l'écosystème du commutateur national. La RBM n'a aucun pouvoir décisionnel direct au sein de Natswitch, outre la supervision et la réglementation. Natswitch permet aux fintechs de rejoindre le système, mais elles doivent en premier lieu obtenir une lettre de non-objection de la part des autres participants. Le MFI Hub est intégré à Natswitch, en tant que participant représentant les SACCO et les IMF affiliées.

Fonctionnalité

Natswitch assure la compensation instantanée des transactions de faible montant réalisées par le biais de distributeurs automatiques, de terminaux de points de vente, d'agences, de navigateurs et d'applications (paiements en ligne) et des USSD (Banque centrale du Malawi, 2022a). Il est prévu d'inclure une norme relative au code QR et des lignes directrices concernant les identifiants secondaires dans le cadre d'un projet de passerelle de paiement électronique en cours de développement. À l'avenir, les numéros de téléphone portable et autres identifiants secondaires gérés par les FSP seront pris en charge et acheminés à l'aide des normes relatives au paiement par carte de débit combinées à l'acheminement institutionnel des NIB. La plupart des transactions comportent une seule phase. Les transactions effectuées à l'aide des terminaux de points de vente font figure d'exception. Elles comportent deux phases et sont autorisées via un code PIN/mot de passe. De même, Natswitch propose toute une palette d'instruments, dont la monnaie électronique, la carte, le TEF de crédit et le TEF de débit (Natswitch Limited, 2020).

Normes techniques et cas d'utilisation

Natswitch prend en charge un ensemble de cas d'utilisation, y compris les paiements marchands (P2B), ainsi que les paiements P2P et B2B. Il est prévu de développer une passerelle nationale de paiement électronique qui prendra en charge les décaissements sociaux et les paiements gouvernementaux (G2P), ainsi que les paiements P2G, G2B, B2G et G2G. Natswitch prévoit en outre de développer un service de commerce électronique, qui prendra en charge les paiements B2B, B2P et P2B. La passerelle sera structurée de manière à ce que l'agence qui initie un paiement entretienne une relation contractuelle avec la RBM ou la banque commerciale par l'intermédiaire de laquelle les fonds seront versés.

Le commutateur suit actuellement la norme de messagerie ISO 8583. Des discussions sont en cours concernant la création d'une couche de conversion, pour permettre la conversion de la norme ISO 8583 à la norme ISO 20022 (et ***vice versa***). Natswitch travaille également sur un projet de services bancaires d'agent, pour permettre aux utilisateurs finaux des participants de traiter des transactions de dépôt et de retrait interopérables par l'intermédiaire du commutateur.

Modèle économique

Natswitch est un service public qui fonctionne sur la base du recouvrement des coûts. La Banque mondiale, par l'intermédiaire du projet FSTAP, a financé les coûts de démarrage du commutateur national grâce à un prêt de 28 millions de dollars (28,7 milliards de kwachas malawiens) sur cinq ans. Un montant de 2,2 millions de dollars (2,7 milliards de kwachas malawiens) a été alloué à l'acquisition et à la mise en place du commutateur national.

L'Association des banquiers du Malawi (Bankers Association of Malawi) a pris en charge le restant des coûts de mise en œuvre de Natswitch par des prises de participation (Malakata, 2023). Pour couvrir les charges d'exploitation et maintenir un modèle économique bénéficiaire, tous les participants de Natswitch sont tenus de payer un droit d'adhésion ; seuls les participants non membres paient une cotisation annuelle (Chiphwanya et Orama, 2016). En outre, Natswitch prélève une commission d'interchange pour toutes les transactions. Tous ces frais, à l'exception des commissions facturées dans le cadre des transactions effectuées aux terminaux de points de vente, peuvent être répercutés sur l'initiateur. Les montants exacts ne sont pas rendus publics. En vertu de la directive relative à l'interopérabilité des systèmes de paiement de détail, les FSP ne peuvent pas facturer les utilisateurs finaux lorsqu'ils initient une transaction au terminal d'un point de vente (Banque centrale du Malawi, 2017). La commission d'interchange est alors couverte par les frais d'acceptation facturés au commerçant. Les FSP sont tenus de consulter la RBM avant d'augmenter les tarifs des transactions réalisées aux distributeurs automatiques et des TEF instantanés. Un mandat explicite contre la collusion en matière de commissions entre les FSP a été mis en place.

Règles du système

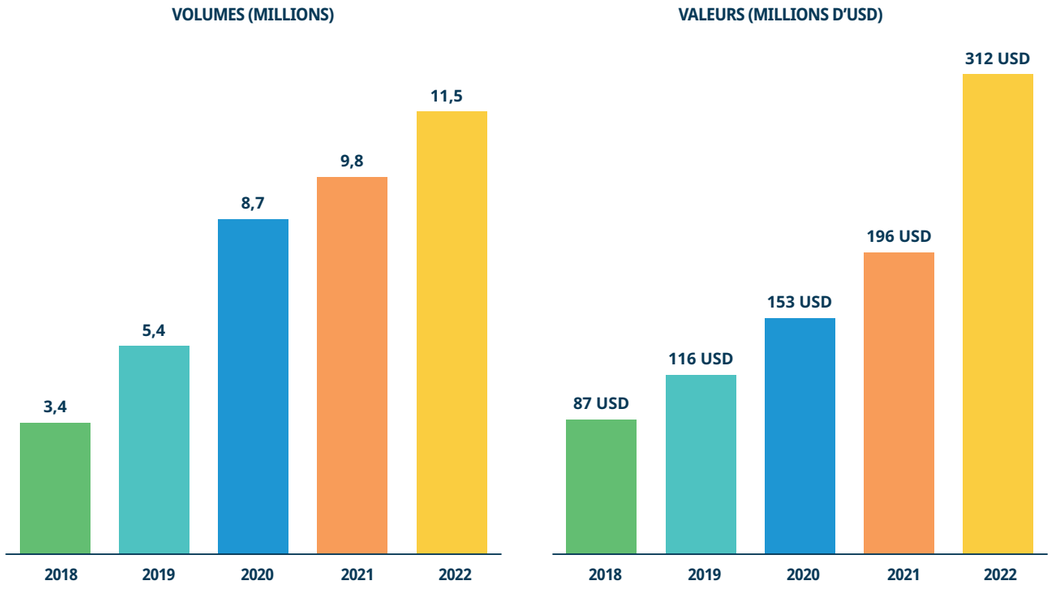
Natswitch Ltd a publié les lignes directrices opérationnelles relatives au commutateur national en 2015, révisées en 2020, afin de régir les opérations de l'écosystème Natswitch et les relations entre ses membres. Ces lignes directrices exposent les obligations des membres, les commissions et frais et les rôles et responsabilités au sein du commutateur. Pour être considéré comme un participant à Natswitch, un FSP candidat doit avoir obtenu un agrément de banque ou d'institution financière de la part de la RBM et posséder une infrastructure technique, ainsi que les logiciels de sécurité et d'intégration les plus récents. Le conseil d'administration de Natswitch se charge de l'acceptation formelle des nouveaux participants. Le non-respect des exigences énoncées dans les lignes directrices est passible de sanctions ou d'amendes. Les règles du système définissent également des exigences de sécurité fondées sur les normes PCI-DSS et EMV et sur les lignes directrices internationales de SWIFT en matière de sécurité.

Elles prévoient des mécanismes de gestion des litiges survenant entre les FSP. Les litiges sont introduits via un portail en ligne mis à disposition des FSP. Conformément à la législation sur les systèmes de paiement, si un litige n'est pas réglé via le portail de gestion des litiges dans les 72 heures ouvrables, le FSP fautif se voit infliger une pénalité (Natswitch Limited, 2020). Natswitch suit des procédures de conciliation, de médiation et d'arbitrage pour régler les litiges entre FSP, conformément à la législation sur les systèmes de paiement.

Volumes et valeurs traités par le système de paiement

Entre 2018 et 2022, les volumes de transactions des utilisateurs finaux ont progressé à un taux de croissance annuel composé (« TCAC ») de 51 %, tandis que les montants ont enregistré un TCAC de 53 % (Illustration 64). Le montant moyen des transactions était de 17 dollars en 2020 et de 27 dollars en 2022, signe d'une adoption accrue des cas d'utilisation impliquant des transactions dont le montant est plus élevé. Enfin, environ 20 % seulement des transactions (en valeur) qui transitent par Natswitch sont des transactions externes.

ILLUSTRATION H.11 | Volumes et valeurs des transactions traitées par Natswitch



Source : Banque centrale du Malawi, 2023

Réglementation

En 2001, avant le lancement de Natswitch, le Conseil national des paiements (National Payments Council), la RBM et l'Association des banquiers du Malawi (Bankers Association of Malawi) ont approuvé le cadre de la Vision et de la Stratégie du Malawi relatives au système de paiement national. Le cadre stratégique a par la suite été actualisé en 2008 et a régi l'avenir du développement des systèmes de paiement jusqu'en 2013.

La RBM a également mis en œuvre plusieurs lois et règlements visant l'écosystème des paiements du Malawi et ses acteurs respectifs. Il s'agit notamment du projet de loi du Malawi sur les systèmes de paiement (*Malawi National Payment System Bill*), rédigé en 2014 et publié dans la Gazette du Malawi en 2015, et de la directive de 2017 relative à l'interopérabilité des systèmes de paiement de détail (*2017 Interoperability of Retail Payment Systems Directive*), qui impose la connexion de tous les FSP agréés à Natswitch (Banque centrale du Malawi, 2017)[3]. Parmi les autres réglementations notables figurent la loi de 2011 relative aux systèmes de paiement mobile (*2011 Mobile Payment Systems Act*), la loi de 2016 sur les systèmes de paiement (*2016 Payment Systems Act*) et les directives de 2019 relatives aux systèmes de monnaie électronique (IFC, 2021). La réglementation connexe comprend la loi de 2006 en matière de LBC/FT/PADM et la loi de 2016 sur les transactions électroniques et la cybersécurité (*Electronic Transaction and Cyber Security Act*).

Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'échelle d'inclusivité des SPI décrite au Chapitre 2, Natswitch relève du niveau d'inclusivité avancé. Natswitch offre des fonctionnalités inclusives pour les cas d'utilisation les plus importants (P2P et P2B) et répond aux exigences en matière de canaux inclusifs. Natswitch progressera sur le plan de ses objectifs d'inclusion dès lors que le système lancera une gamme plus étendue de cas d'utilisation. L'ajout de voies de recours centralisées et transparentes pour les consommateurs, ainsi que de possibilités supplémentaires de contribution et de participation pour les institutions financières non bancaires, augmenterait encore le niveau d'inclusivité du SPI.

Les enseignements suivants ont été tirés de la conception et du déploiement du système Natswitch :

→ **La démonstration de l'intérêt commercial de l'interopérabilité entre les participants garantit l'adhésion.** L'élaboration d'un argumentaire solide en faveur de l'interopérabilité a joué un rôle crucial pour que le secteur bancaire souscrive davantage à l'intégration des participants non bancaires. Cela s'est révélé essentiel à la mise en place d'un système multisectoriel.

→ **Un organisme de réglementation national suivant un programme de numérisation des paiements établit des cadres réglementaires propices.** Les initiatives de paiement menées par des associations privées qui visent le bien-être collectif peuvent être remises en question en l'absence de supervision et d'orientation appropriées de la part des organismes de réglementation. Plusieurs lois relatives aux paiements ont donné vie à un environnement favorable à Natswitch et ont permis au secteur de savoir clairement ce qui était légalement autorisé dans le cadre des opérations du système. Un cadre juridique solide soutient la mise en place d'un SPI à même de favoriser l'inclusion.

→ **Les initiatives des banques centrales et des partenaires de développement sont des catalyseurs essentiels pour la mise en œuvre.** Bien que détenu et géré par le secteur privé, Natswitch était à l'origine dirigée par la RBM, avec la contribution et le financement de la Banque mondiale. La RBM a mis en place des comités composés d'acteurs commerciaux pour s'assurer que les points de vue de l'industrie étaient pris en compte pendant la phase de conception du système, avec à la clé une plus grande adhésion des participants.

→ **L'inclusion de plusieurs canaux, instruments et types de participants permet de passer à l'échelle.** L'éventail de canaux de paiement pris en charge par le SPI et proposés par différents types de participants offre aux utilisateurs finaux une variété de choix adaptés à leurs moyens et aux situations. Natswitch prend en charge les principaux canaux que sont les banques et l'argent mobile. L'intégration de cas d'utilisation à plus fort volume, tels que les paiements G2P, jettera les bases d'un système faisant circuler la valeur numérique. Le cycle ne sera complet qu'en intégrant tous les cas d'utilisation P2B et B2B.

→ **L'interopérabilité obligatoire garantit une intégration réussie des FSP bancaires et non bancaires, mais ce n'est pas une panacée.** Les banques commerciales participantes peuvent se montrer réticentes à autoriser les FSP non bancaires à s'intégrer au système, pour des raisons de contrôle du marché et par crainte de perdre un avantage concurrentiel. Les directives relatives à l'interopérabilité adoptées au Malawi ont permis de veiller à ce que la résistance du secteur privé ne puisse l'emporter sur les objectifs d'interopérabilité du système. Les mandats d'interopérabilité sont des outils efficaces dont disposent les organismes de réglementation pour amener l'industrie à rejoindre le système. Cependant, ils ne garantissent pas la mise à l'échelle du commutateur, surtout s'il existe des FSP locaux dominants qui traitent un volume important de transactions internes. Dans le cas de Natswitch, le commutateur continue d'être sous-utilisé, parce que la majeure partie du trafic de détail national est acheminée sous forme de transactions internes.

→ **Une couche d'intégration (API) ISO 20022 favorise l'inclusion.** Les caractéristiques techniques interopérables et les aspects de gouvernance améliorés de la norme ISO 20022 pourraient permettre à Natswitch d'atteindre une plus grande échelle, mais en contrepartie des inconvénients liés au coût des mises à niveau du système. Une couche d'API ISO 20022 efficace crée un compromis inclusif, en ce sens qu'elle ne nécessite pas de mise à niveau à l'échelle du secteur et peut soutenir les institutions plus petites qui se concentrent sur des segments de marché vulnérables.

CEMAC : GIMACPAY

Histoire

Défi

La Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (« CEMAC ») comprend le Cameroun, le Gabon, la Guinée équatoriale, la République centrafricaine, la République du Congo et le Tchad. La région compte une forte proportion d'adultes financièrement exclus. Seulement 23 % de la population adulte de la CEMAC disposait d'un compte financier en 2017 (Banque mondiale, 2018). S'agissant d'une union monétaire, la CEMAC dispose d'une monnaie unique, le franc centrafricain (« XAF »), et d'une banque centrale régionale unique, la Banque des États de l'Afrique centrale (« BEAC »). Comme la majorité des transactions de détail, tant nationales que transfrontaliers, étaient effectuées en espèces, la banque centrale régionale éprouvait des difficultés à contrôler les flux de capitaux et à surveiller les activités de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme dans la région. De même, la dépendance à l'égard des espèces a limité les échanges commerciaux de détail entre les pays de la région.

Proposition de valeur

Avant 2020, la CEMAC n'avait aucune plateforme d'interopérabilité des paiements fiable et stable pour faciliter le transfert de fonds en temps réel entre les banques commerciales et les opérateurs de téléphonie mobile (« OAM »). Les TEF étaient disponibles par l'intermédiaire de deux anciennes structures, l'Office Monétique de l'Afrique Centrale (« OMAC »), basé au Cameroun et la Société Monétique de l'Afrique Centrale (« SMAC »), basée au Gabon. Ces deux structures géraient le système de paiement électronique interbancaire.

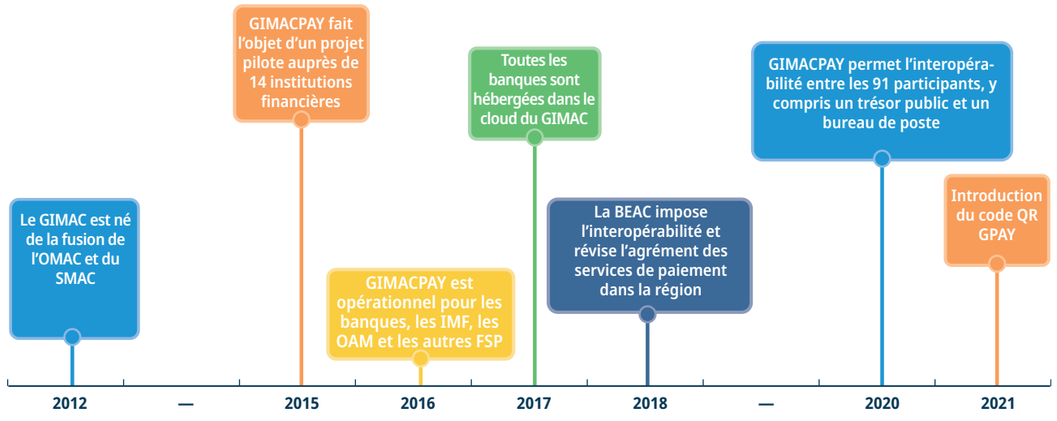
En 2020, le Groupement Interbancaire Monétique de l'Afrique Centrale (« GIMAC ») a été créé pour fusionner l'activité des deux structures. Le GIMAC a lancé le SPI GIMACPAY, dans le but de proposer aux utilisateurs finaux de la CEMAC une option de paiement numérique efficace et peu coûteuse, aux niveaux national et transfrontalier. Le GIMAC espérait que ce service permettrait aux utilisateurs finaux de remplacer les espèces et, *in fine*, d'agréger les paiements de détail. GIMACPAY renforce la mission de la BEAC, à savoir créer une société « sans espèces » et faciliter les mouvements de capitaux dans la région (Agence Ecofin, 2020).

Frise chronologique

La création du GIMAC avait pour objectif de faciliter l'intégration régionale des paiements par carte, d'interconnecter l'ensemble des banques, des OAM et des institutions de microfinance (« IMF ») et de promouvoir le développement des paiements numériques à faible coût en Afrique centrale (SONEMA, 2015). Avant la création du GIMAC, la BEAC avait décidé de moderniser le système monétique interbancaire, décision qui a entraîné une réforme de la réglementation. Les activités précédemment dévolues à l'OMAC et à la SMAC ont été fusionnées au sein d'une seule entité : le GIMAC. GIMACPAY complète les systèmes existants, le système RBTR, Système de Gros Montants Automatisé (« SYGMA »), et la chambre de compensation automatisée, Système de Télécompensation en Afrique Centrale (« SYSTAC »).

Le GIMAC a développé GIMACPAY pour en faire une plateforme d'interopérabilité régionale. Un projet pilote a été mené pendant 10 mois, de janvier 2016 à octobre 2016, avec 14 institutions financières, au cours duquel le SPI a traité plus de 100 000 transactions électroniques d'une valeur de 1,7 milliard de francs CFA (2,8 millions de dollars). La BEAC a rendu obligatoire l'interopérabilité de tous les FSP et, en 2018, a émis une directive, aux termes de laquelle le GIMAC serait l'entité chargée de mettre en œuvre la vision de l'interopérabilité. Le système GIMACPAY a été officiellement lancé en juillet 2020. Vingt-neuf participants y avaient été intégrés à la date de lancement officiel. Les autres FSP de la région l'ont rejoint au cours des années suivantes. GIMACPAY a introduit le canal du code QR, appelé GPAY QR Code, en vue de stimuler les paiements numériques en 2021 en réponse aux mesures mises en place dans la région pour lutter contre la COVID-19 (GIMAC, 2021).

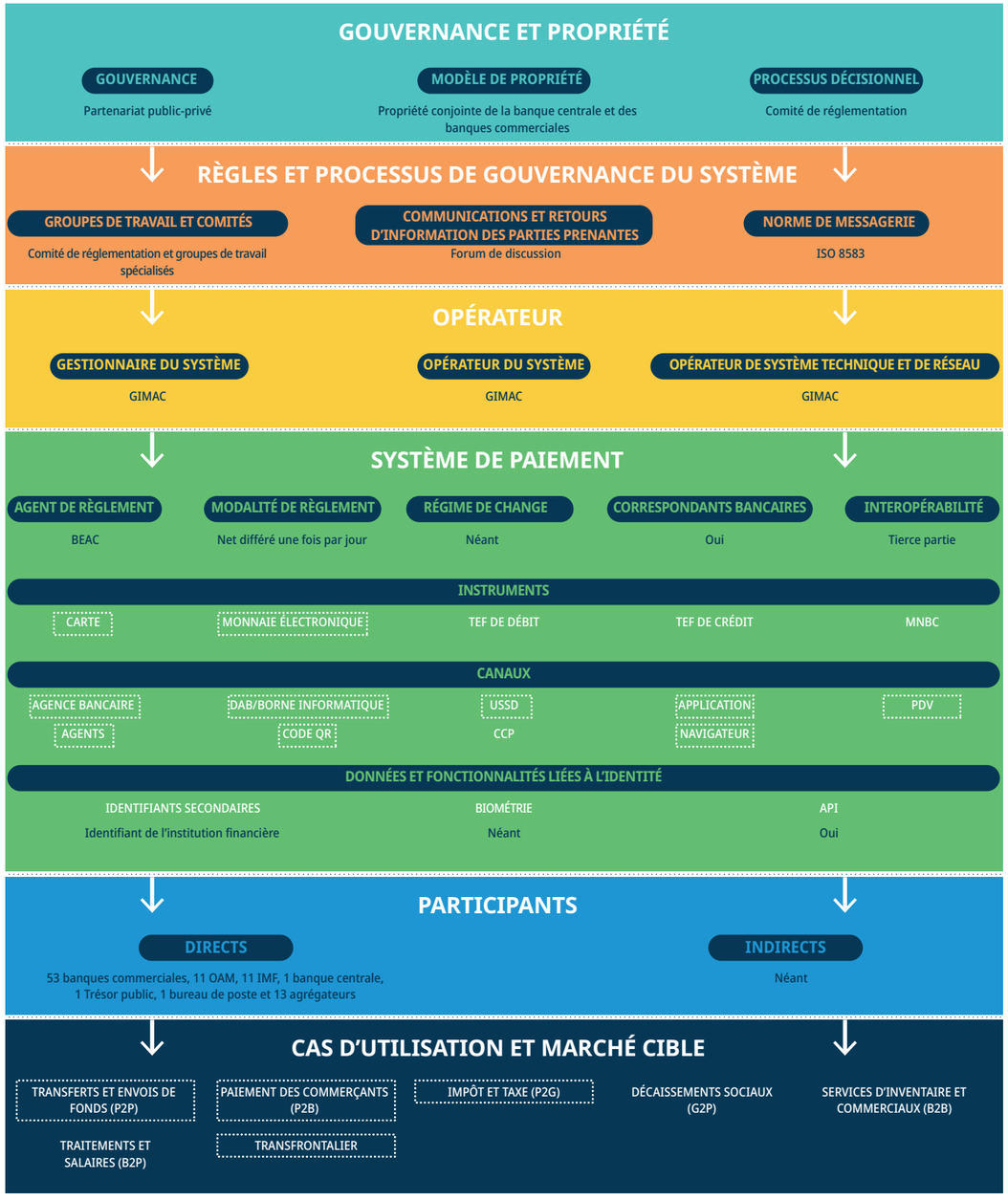
ILLUSTRATION H.12 | Frise chronologique de GIMACPAY



Gouvernance et opérations

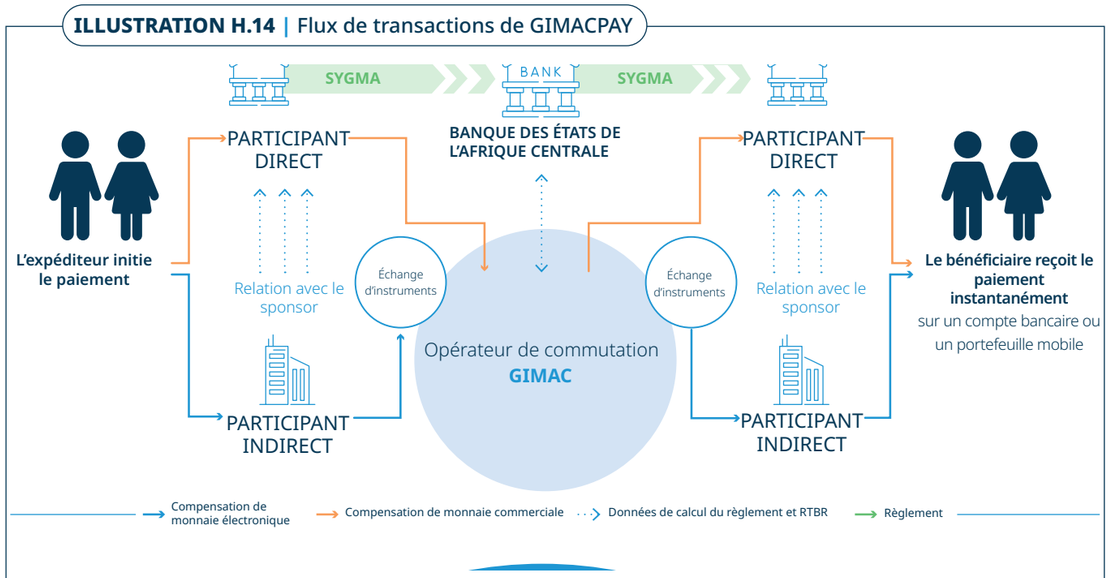
Aperçu du système de paiement

ILLUSTRATION H.13 | Aperçu du modèle GIMACPAY



GIMACPAY est un système intégré de paiement électronique de détail, qui prend en charge les transferts de paiements intra-CEMAC, à la fois nationaux et transfrontaliers, au sein de l'union monétaire. Des services de paiement interopérables sont fournis aux FSP (banques commerciales, OAM, IMF, agrégateurs de services, administrations postales et Trésors publics nationaux) dans les six pays membres de la CEMAC. À ce jour, GIMACPAY compte 91 participants, dont 53 banques commerciales, 11 IMF, 11 AOM, 13 agrégateurs, 1 banque centrale, 1 Trésor public et 1 bureau de poste. Les banques commerciales fournissent des services de règlement. Les participants non bancaires sont tenus d'avoir une banque sponsor pour assurer le dénouement des transactions (participants indirects au système). Les transactions sont compensées en temps réel en utilisant la monnaie commune de la région CEMAC (XAF) et dénouées via SYGMA, la plateforme de RBTR régionale (Agence Ecofin, 2020), hébergée au sein de la BEAC. Le dénouement des transactions a lieu une fois par jour à 14 h, sur une base nette. Du fait de la monnaie unique, GIMACPAY traite de la même manière les transactions nationales et transfrontaliers au sein de l'union monétaire.

ILLUSTRATION H.14 | Flux de transactions de GIMACPAY



Source : National Switch Limited, 2020

Structure de gouvernance

GIMACPAY a été créé par des banques commerciales et la BEAC, sous la forme d'une entreprise privée dédiée aux paiements numériques. Elle suit un modèle de propriété conjointe et un modèle de gouvernance de partenariat public-privé. La BEAC détient 99,2 % des parts et les 0,8 % restants sont réparties entre les banques commerciales membres au prorata de leur taille. La BEAC a apporté la majorité du capital de départ, car les banques commerciales étaient à l'époque réticentes à investir dans un autre projet interbancaire régional, SYSTAC. La BEAC prévoit de transférer la majorité des parts aux membres de GIMACPAY à l'avenir, mais aucune date n'a été fixée. En plus d'être propriétaire du système, la BEAC en est également le superviseur et l'agent de règlement. GIMAC assure la gouvernance du système et joue le rôle d'opérateur technique.

Les participants directs sont des banques commerciales, des OAM, des IMF et des agrégateurs de systèmes de paiement, des bureaux de poste, la BEAC et les Trésors publics[5]. Le Trésor public du Cameroun est le seul à être connecté à ce jour. En 2020, lors de la réunion du comité ministériel de la CEMAC, il a été recommandé que les Trésors publics soient reliés à GIMACPAY afin de bénéficier de solutions sécurisées pour les dépenses et les recouvrements (GIMAC, 2021). Les participants à GIMACPAY signent des accords d'adhésion avec le GIMAC et la BEAC. Le GIMAC organise des réunions entre ses membres et les participants, afin de recueillir des commentaires et des propositions sur les ajustements des règles du système et la création de nouvelles lignes directrices (GIMAC, 2021).

Fonctionnalité

Le système prend actuellement en charge divers canaux, notamment les applications, les distributeurs automatiques, les navigateurs, les terminaux de points de vente, les codes QR et le canal USSD. Actuellement, le mobile est le canal le plus utilisé dans le système (entretien avec une partie prenante, 2023). En juillet 2022, toutes les cartes bancaires privatives ont été retirées de la circulation et remplacées par des cartes GIMAC (Kamsu kom, 2022).

Normes techniques et cas d'utilisation

GIMACPAY comprend un large éventail de cas d'utilisation, à savoir les paiements P2P, les paiements P2B, les paiements transfrontaliers et les paiements de factures. En outre, le SPI propose des services d'administration en ligne, notamment le paiement des cotisations d'assurance et le paiement des impôts. Il est prévu de déployer d'autres cas d'utilisation à l'instar des décaissements G2P, qui sont disponibles, mais non utilisés à ce jour. L'ajout d'autres cas d'utilisation sera éclairé par une étude de marché visant à évaluer les besoins de la population (entretien avec une partie prenante, 2023). Pour ce qui est des normes de messagerie, GIMACPAY suit actuellement la norme ISO 8583, mais le protocole ISO 20022 sera bientôt disponible.

En 2017, toutes les banques commerciales de la sous-région étaient hébergées dans le ***cloud*** du GIMAC. L'hébergement dans le ***cloud*** a toujours fait partie des spécifications du système. Pour le GIMAC, il était important de fournir une option d'hébergement aux banques et aux OAM, afin de favoriser une intégration rapide dans le système. Les FSP qui ne disposent pas encore de l'infrastructure nécessaire peuvent être hébergés sur la plateforme du GIMAC.

Modèle économique

La BEAC a apporté 99,2 % du capital de départ pour financer la création du GIMAC, le restant de la participation étant réparti entre les banques commerciales membres, au ***prorata*** de leur taille. Pour couvrir les charges d'exploitation, les FSP facturent aux utilisateurs finaux un minimum de 500 XAF (0,83 dollar) et un maximum de 1 000 XAF (1,66 dollar) par transaction. Ces montants correspondent à ce que l'individu devrait théoriquement payer pour se rendre à une banque ou à un distributeur automatique de billets (entretien avec une partie prenante, 2023). S'agissant des transactions d'argent mobile, les utilisateurs finaux peuvent se voir facturer un maximum de 2 850 XAF (4,73 dollars) pour les transactions d'un montant compris entre 500 XAF (0,83 dollar) et 5 000 000 XAF (8 290 dollars). Le GIMAC veille à ce que tous les participants au système dans chaque pays membre respectent la fourchette de commissions. GIMACPAY suit le principe du recouvrement des coûts (bénéficiaire).

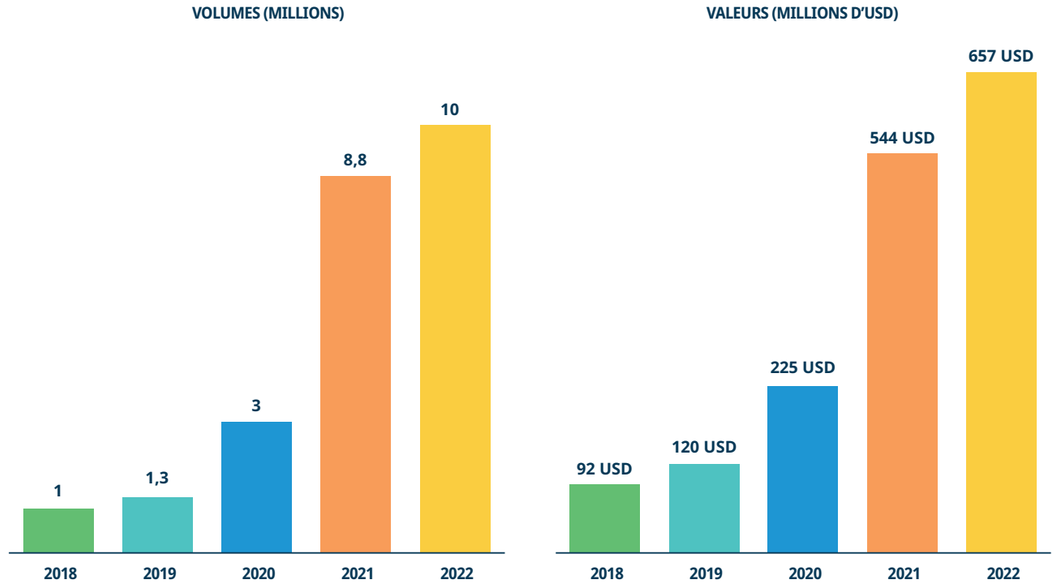
Règles du système

Le manuel de gouvernance de GIMACPAY définit les niveaux de disponibilité, l'assistance aux participants, le délai de réponse, la résolution des incidents et un plan de remontée des informations, ainsi que les pénalités en cas de défaillance du service (GIMAC, 2021). Les règles du système ne sont pas rendues publiques.

Volumes et valeurs traités par le système de paiement

Les utilisateurs finaux se servent de plus en plus de GIMACPAY depuis 2018. Entre 2018 et 2022, les volumes ont progressé à un TCAC de 117 %, tandis que les valeurs ont crû à un TCAC de 93 %. Le montant moyen annuel de transaction a diminué, passant de 75 dollars (45 168 XAF) à 64 dollars (39 444 XAF) en 2022, signe que les utilisateurs finaux recourent de plus en plus au système pour effectuer des transactions de faible montant.

ILLUSTRATION H.15 | Volumes et valeurs des transactions traitées par GIMACPAY



Source : entretiens avec des parties prenantes, 2023

Réglementation

La BEAC remplit la fonction souveraine statutaire de régulation des structures du marché des paiements, y compris le traitement des agréments techniques, des demandes ou des autorisations, et des solutions de paiement. Les réglementations bancaires établies par la BEAC s'appliquent aux six États membres (BEAC, 2021). Quatre institutions régionales assistent la BEAC : l'organisme régional de réglementation du secteur bancaire (Commission Bancaire de l'Afrique Centrale, « COBAC »), l'organisme de réglementation des valeurs mobilières (Commission de surveillance du marché financier de l'Afrique centrale, « COSUMAF »), le Groupe d'action contre le blanchiment d'argent en Afrique Centrale (« GABAC ») et la Banque de développement des États de l'Afrique centrale (« BDEAC »). Le Plan stratégique de la BEAC sur 2017-2023 prévoyait la modernisation du système de paiement de la CEMAC dans le cadre de politiques visant à accroître la proportion de la population adulte disposant d'un compte (BEAC, 2022). Les principaux règlements sur la lutte contre le blanchiment de capitaux dans la CEMAC sont le Règlement nº 01/CEMAC/UMAC/CM de 2016 et le Règlement nº 02/18/CEMAC/UMAC/CM portant réglementation des changes dans la CEMAC (BEAC, 2016 ; BEAC, 2019). Ce dernier imposait des critères plus stricts pour le transfert, le paiement et le dénouement des transactions commerciales courantes (Norton Rose Fulbright, 2019).

La CEMAC compte une banque centrale régionale, un organisme régional de réglementation du secteur bancaire, ainsi que des réglementations spécifiques à chaque pays. Bien que la COBAC établisse la réglementation des services financiers pour la région, d'autres règlements, par exemple ceux relatifs à la protection des données et à la protection des consommateurs, sont élaborés et mis en œuvre au niveau national par différents organismes de réglementation. Cela peut entraîner des incertitudes, des chevauchements ou des conflits entre les réglementations nationales dans la région (entretien avec les parties prenantes, 2023 ; Cooper, 2018 ; Banque mondiale, 2018).

Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'échelle d'inclusivité des SPI décrite au Chapitre 2, GIMACPAY relève du niveau d'inclusivité avancé. En plus de répondre aux critères d'un SPI au niveau élémentaire, il permet l'interopérabilité entre tous, ainsi que l'accès et la contribution au système par tous les FSP agréés. La banque centrale régionale a eu une forte influence positive sur la création et le déploiement du système et joue un rôle central dans la gouvernance du SPI. Le SPI peut progresser vers un niveau d'inclusivité mature en prenant en charge l'ensemble des cas d'utilisation et en proposant des mécanismes de recours efficaces pour les consommateurs.

Les enseignements suivants ont été tirés de la conception et du déploiement du système GIMACPAY :

- **Des cadres réglementaires favorables sont essentiels pour que l'écosystème du SPII soit inclusif.** Le BEAC a imposé l'interopérabilité et exige que tous les FSP se connectent à une plateforme de commutation interopérable afin de maximiser l'accessibilité pour les utilisateurs. En outre, les politiques fondamentales, comme la mission de la BEAC (créer une société « sans espèces »), jouent un rôle essentiel dans le modelage du paysage réglementaire. Ces politiques définissent les règlements auxquels les FSP doivent se conformer et qui favorisent l'inclusion financière, la protection des consommateurs et l'innovation. Enfin, des cadres réglementaires solides sont essentiels pour que l'écosystème des paiements instantanés soit sûr, fiable et accessible à tous.

- **La prolifération de nombreux services de superposition et de canaux améliore l'accès aux paiements numériques et leur adoption.** La mise à disposition d'un large éventail de canaux est en grande partie imputable à l'écosystème étendu des participants. L'émergence du service de superposition GPay QR Code a encore simplifié les transactions des commerçants, en éliminant les incitations à l'achat de matériel de point de vente pour que les commerçants puissent accepter les paiements. En outre, l'augmentation du nombre de transactions et les nouveaux ajouts au système portent à croire que les utilisateurs finaux utilisent de plus en plus le système pour effectuer des transactions dont les montants sont plus faibles.

- **La banque centrale régionale a joué un rôle essentiel dans la mise en place du SPI.** La BEAC détient une part majoritaire dans le SPII et a largement financé son développement. Cela était nécessaire, compte tenu de la concurrence entre les projets de paiement à l'époque, qui rendait les FSP réticents à apporter leur contribution. La propriété de la banque centrale crée une base solide pour les participants au SPII dans toute la région et contribue à son statut de service public pour les utilisateurs finaux.

- **La mise à disposition de fonctionnalités de paiement instantané nationales et régionales améliore l'évolutivité du système.** Bien que qualifié de SPII régional, GIMACPAY fournit également une fonctionnalité de SPII national aux utilisateurs finaux dans les États membres de la CEMAC. Cela permet de combler un manque de fonctionnalité important dans la région de l'Afrique centrale et de consolider la mise à l'échelle, ce qui se traduit en fin de compte par des coûts de transaction unitaires les plus bas possibles.

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

http://www.africanenda.org/fr/
info@africanenda.org
@africanenda

Novembre 2023
© 2023 - Tous droits réservés - AfricaNenda