

ÉTAT DES LIEUX 2024 DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Algérie



INTRODUCTION

Le Rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs en Afrique (ci-après le « Rapport SIIPS 2024 ») est une initiative de recherche et de plaidoyer d'AfricaNenda, en collaboration avec la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique.

L'année 2024 marque la troisième édition de cette série phare. Le Rapport SIIPS 2024 a pour ambition d'informer le public et les acteurs privés du secteur africain des paiements mais aussi du monde entier de l'évolution du paysage des systèmes de paiement instantané (« SPI ») de détail en Afrique. Vous y trouverez de précieuses informations sur l'inclusivité des systèmes en service sur le continent. Leur niveau d'inclusivité est fonction de trois facteurs : accessibilité du SPI, utilité pour tous les utilisateurs finaux et possibilité pour tous les fournisseurs de services de paiement (« FSP ») agréés du pays de contribuer, sur un pied d'égalité, à sa conception et à sa gouvernance.

L'analyse figurant dans le Rapport SIIPS 2024 porte sur les SPI opérationnels qui traitaient des transactions réelles à juin 2024. Les données sont issues de sources publiques, complétées par une enquête menée auprès des banques centrales et des opérateurs des SPI, ainsi que par des entretiens approfondis avec des parties prenantes. L'enquête et les entretiens ont été réalisés entre février et juin 2024.

L'étude de marché, dont les conclusions figurent dans cette présentation, a eu conduite entre février et mars 2024. Elle a pris la forme d'enquêtes quantitatives et d'entretiens qualitatifs avec des adultes percevant de faibles revenus et des propriétaires de micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME ») dans cinq pays :

Bien que les conclusions de cette étude ne soient pas représentatives au niveau national, elles fournissent néanmoins des perspectives permettant de mieux éclairer la conception des SPI pour répondre aux besoins des utilisateurs finaux.



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

01	PARTIE 1
	Présentation de la méthodologie.....4

02	PARTIE 2
	Modes d'utilisation des paiements numériques..... 10

2.1	Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs	12
2.2	Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement	16
2.3	Analyse des cas d'utilisations.....	17

03	PARTIE 3
	Catalyseurs et obstacles à l'adoption et à l'utilisation..... 18

3.1	Le parcours qui mène à une utilisation habituelle	19
3.2	Obstacles à l'accès.....	20
3.3	Catalyseurs et obstacles à une première utilisation.....	21
3.4	Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle	24
3.5	Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques.....	29



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



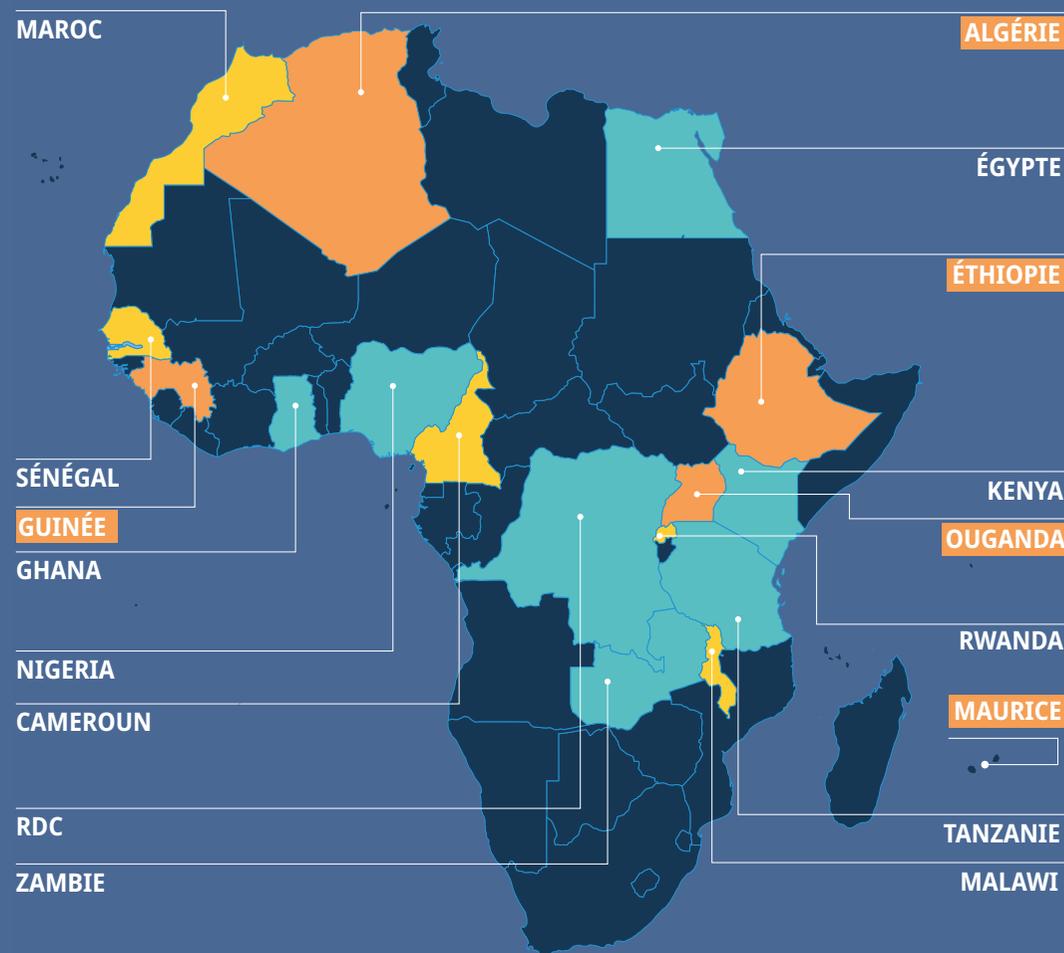
Pays inclus dans l'échantillon :

Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda

L'étude de marché 2024 a été menée dans un échantillon de cinq pays étudiés : Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda.

Les moyennes comparatives entre les pays reposent sur ces cinq pays de l'échantillon étudiés.

Cette étude complète les recherches conduites en 2022 et en 2023 selon une méthodologie similaire. Le rapport publié en 2022 portait sur l'Égypte, le Ghana, le Kenya, le Nigeria, la RDC, la Tanzanie et la Zambie. En 2023, il s'agissait du Cameroun, du Malawi, du Maroc, du Rwanda et du Sénégal.



Méthodologie :

Approche d'échantillonnage

Pour éclairer la conception de systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII »), l'échantillon de l'étude s'est concentré sur le « marché émergent ». Sur ce marché, on s'attend à une adoption des paiements numériques, notamment par les particuliers vivant dans des zones urbaines et périurbaines. L'attention a été portée spécifiquement sur les personnes à faible revenu et les MPME. Par ailleurs, l'échantillon ciblait les utilisateurs de paiements numériques, afin de fournir suffisamment d'éclairages sur les contraintes à la première utilisation et à l'utilisation habituelle et les obstacles en la matière.

Les conclusions de cette étude de marché ne sont pas représentatives au niveau national. Les conclusions à l'échelle nationale reposent uniquement sur les réponses des personnes interrogées.



Méthodologie :

Vue d'ensemble



MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ET OBJECTIFS CORRESPONDANTS

Enquête

Entretiens approfondis

Objectifs de l'enquête

- Appréhender l'ampleur de l'utilisation des consommateurs
- Mesurer la fréquence d'utilisation des paiements numériques et la popularité des types de transaction
- Hiérarchiser les instruments de paiement les plus utilisés

- Cartographier les caractéristiques des cas d'utilisation et le comportement en matière de paiement
- Déterminer les perceptions des consommateurs concernant les systèmes de paiement instantané inclusifs en matière d'accès, d'adoption et d'utilisation
- Comprendre le parcours du consommateur

Objectif de taille d'échantillon par pays

- Identifier les principaux obstacles
- Nombre de particuliers = 60
- Nombre de MPME = 40

- Nombre de particuliers = 10
- Nombre de MPME = 10 (dont 1 est un agent d'argent mobile)



CIRCUIT DU TRAVAIL SUR LE TERRAIN

- Le travail sur le terrain a été effectué en Algérie, en Éthiopie, en Guinée, à Maurice et en Ouganda
- Collecte de données quantitatives : Du 11 février au 7 mars 2024
- Collecte de données qualitatives : Du 7 février au 28 février 2024

Méthodologie :

Présentation de l'échantillon — Algérie



PERSONNES AUX REVENUS OCCASIONNELS



PERSONNES AUX REVENUS RÉGULIERS



MICRO-ENTREPRENEURS*



PETITES ENTREPRISES*

Définition

Le groupe de personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels comprend les personnes défavorisées en milieu urbain, qui survivent au jour le jour en raison de l'absence d'emploi régulier et de revenus stables, les personnes travaillant par intermittence à la pièce ou à la tâche et les personnes qui dépendent d'autres membres de la famille, de la communauté et/ou des aides sociales.

Le groupe des personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers, constitue la partie légèrement plus aisée du marché des personnes à faibles revenus, qui perçoivent un revenu régulier (salaire) ou une rémunération, dans le secteur formel ou informel.

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

Les commerçants qui possèdent de petits locaux fixes ou des magasins (la plupart du temps informels)/prestataires de services, ainsi que les petits exploitants agricoles et les petites entreprises agroalimentaires.

Proportion de l'échantillon (enquête quantitative)

26 %

34 %

17 %

23 %

Parmi les personnes interrogées, s'agissant de **l'enquête quantitative**, **69 % utilisent les paiements numériques** (particuliers et MPME) ; ce taux est de 70 % s'agissant de **l'enquête qualitative**.

Dans chacun des quatre groupes, une **proportion adéquate des femmes et des jeunes** a été assurée. Les entreprises de l'échantillon représentent un ensemble composite de différentes activités commerciales.

PARTIE 2

MODES D'UTILISATION DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES



Contexte national :

En Algérie, les niveaux d'utilisation des paiements numériques et d'inclusion financière sont faibles, et ce malgré un niveau d'inclusion numérique relativement élevé.

		Groupe « Utilisation émergente »
		Algérie
Utilisation des paiements numériques	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente [Findex 2021]	34 %
Pénétration des comptes	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	44 %
Nombre d'agents d'argent mobile	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km ² [FMI, 2022]	-
Nombre de succursales	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	5.3



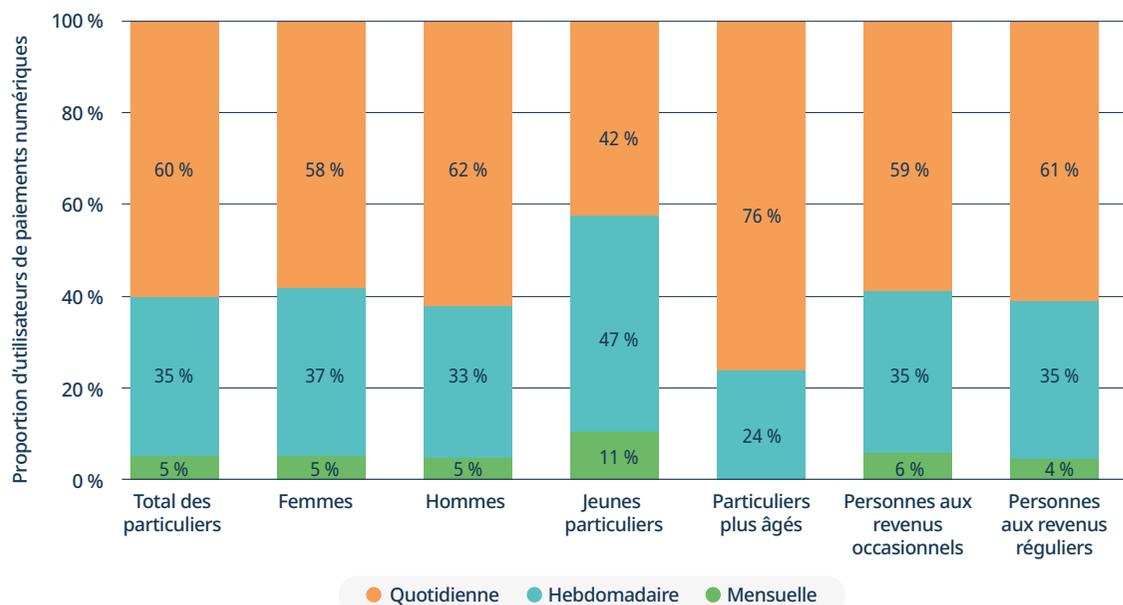
Inclusion numérique		Groupe « Utilisation émergente »
		Algérie
Couverture du réseau mobile	Part de la population à portée d'un signal cellulaire mobile de type 4G/LTE au minimum [UIT, 2022]	86 %
Pénétration d'Internet	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	71 %
Pénétration de la téléphonie mobile	Part de la population qui possède un téléphone mobile (cellulaire) ou un smartphone avec au moins une carte SIM active pour un usage personnel [UIT]	88 % (2018)
Pénétration/adoption du smartphone	Part de particuliers utilisant un smartphone avec au moins une carte SIM active pour un usage personnel [UIT] Pourcentage des connexions de téléphonie mobile (à l'exclusion des connexions IoT cellulaires sous licence) par l'intermédiaire d'un smartphone [GSMA]	29 % (GSMA, 2018)

- En Algérie, environ un tiers de la population utilise les paiements numériques. Le pays relève donc de la catégorie « Adoption émergente ».
- La couverture du réseau mobile, la pénétration d'Internet et la pénétration des smartphones sont importantes. En revanche, la pénétration des comptes est faible.
- Le marché financier algérien est dominé par un fournisseur de services qui propose des applications de paiements et des cartes. Cette situation a favorisé l'adoption et l'utilisation des paiements numériques via les terminaux de point de vente (« PDV »). Ces terminaux sont les canaux de paiement numérique les plus plébiscités.
- Les bourses universitaires accordées aux étudiants sont versées sur un compte bancaire, ce qui favorise l'utilisation des paiements numériques (ministère de l'Éducation nationale, 2024).
- Le manque de familiarité avec les paiements numériques, conjugué à un choix limité de fournisseurs de paiements numériques, freine une utilisation plus fréquente parmi les actuels utilisateurs.
- La plupart des utilisateurs de paiements numériques algériens interrogés y recourent à raison de moins de trois fois par mois.

Partie 2.1 : analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs

Analyse des groupes d'utilisateurs des particuliers — fréquence d'utilisation des paiements numériques :

Les jeunes particuliers interrogés sont les plus actifs en matière d'utilisation des paiements numériques



Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 40

Les jeunes* particuliers utilisent les paiements numériques plus souvent :

- Les bourses universitaires accordées aux étudiants sont versées sur un compte bancaire, ce qui favorise l'utilisation des paiements numériques (ministère de l'Éducation nationale, 2024).
- Les particuliers plus âgés hésitent à utiliser les paiements numériques, pour des questions de sécurité comme la fraude, mais aussi car le recours aux espèces est particulièrement ancré.

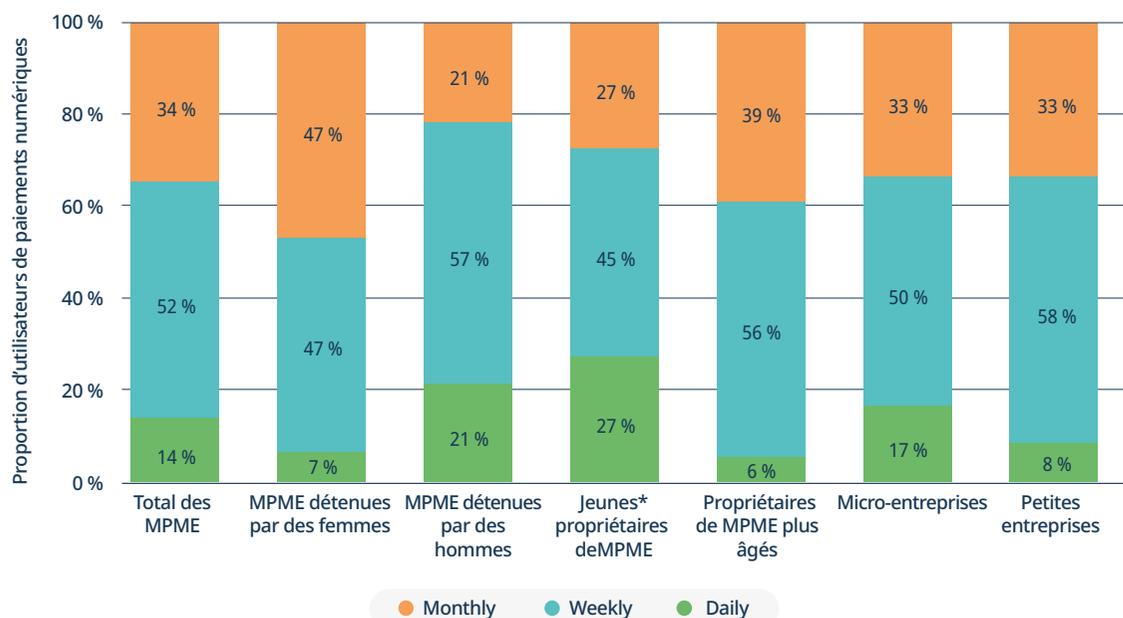
« Les gens ont peur d'être victimes d'une fraude. C'est arrivé à quelqu'un que je connais. À chaque fois qu'elle allait retirer de l'argent, il s'est avéré qu'il manquait de l'argent sur son compte. »

— **Femme, non-utilisatrice**

* L'expression « Les jeunes » se réfère aux répondants âgés de 18 à 29 ans. ** L'expression « plus âgés » (ou « aînés ») se réfère aux répondants âgés de plus de 30 ans.

Analyse des groupes d'utilisateurs des MPME — fréquence d'utilisation des paiements numériques :

Parmi les personnes interrogées, les femmes propriétaires de MPME utilisent nettement moins fréquemment les paiements numériques que leurs homologues masculins.



Nombre total de MPME utilisatrices de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 29

- L'écart femmes-hommes observé en matière d'utilisation des paiements numériques s'explique en partie par les attentes relatives aux rôles de chacun des sexes (voir « Gros plan sur le genre » à la diapositive suivante).

« Les hommes en feraient un meilleur usage. Dans nos communautés, c'est l'homme qui les contrôle et les gère {les paiements numériques}. Il s'en occupe donc mieux qu'une femme. »¹

— **Femme, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

- **Chez les plus âgés, le manque de sensibilisation et de connaissances** contribue à l'écart constaté sur le plan de la fréquence d'utilisation des paiements numériques des propriétaires de MPME.

« Les gens n'y sont pas ouverts {aux paiements numériques}, parce que l'information n'est pas diffusée et qu'ils ne sont pas encore au courant. »

— **Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise**

« Certains n'ont pas entendu parler de l'existence de cette méthode, et certains n'ont pas l'application nécessaire et estiment que le processus est long. »

— **Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise**

* L'expression « Les jeunes » se réfère aux répondants âgés de 18 à 29 ans. ** L'expression « plus âgés » (ou « aînés ») désigne les plus de 30 ans.

¹ **Disclaimer:** This quote reflects the views of the speaker and should not be interpreted as the opinion of the entire Algerian sample or of the AfricaNenda Foundation.

Gros plan sur le genre :

Le manque d'informations et les normes culturelles constituent un obstacle.

Manque d'informations : par rapport aux hommes, les femmes interrogées reçoivent moins d'informations relatives aux paiements numériques. L'accès limité aux informations et à la formation aux fonctionnalités en dehors du simple cadre de la perception du salaire peut entraver leur compréhension des paiements numériques et leur propension à les adopter.

« Pour moi, je pensais qu'on ne pouvait que retirer de l'argent avec, c'est tout. J'y ai songé, mais je ne savais pas qu'on pouvait effectuer des transactions par voie numérique. J'aurais beaucoup aimé les utiliser pour ça. Ce n'est qu'en France que j'en ai entendu parler ! »

— **Femme, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise**

Normes culturelles : selon les femmes interrogées, les attentes relatives aux rôles de chacun des sexes font barrière à l'adoption des paiements numériques. Certaines personnes estiment que la gestion des finances est dévolue aux hommes, décourageant ainsi les femmes d'utiliser les paiements numériques.

Disponibilité insuffisante : la faible acceptation des paiements numériques par les commerçants est un obstacle de taille, même pour les femmes interrogées qui aimeraient les utiliser. Cela freine l'adoption plus généralisée par les femmes.

« Parfois, quand il se fait tard et que je n'ai pas d'espèces sur moi, j'aimerais bien aller faire des courses au supermarché et payer avec une carte de crédit. Malheureusement, je n'en ai pas {encore}. »

— **Femme, utilisatrice**

Utilisation des paiements numériques perçue comme non nécessaire : pour les femmes plus âgées, notamment celles qui ne sont pas encore familiarisées avec les paiements numériques, ces derniers n'offrent pas de réels avantages par rapport aux espèces.

« Dans mon entourage, toutes les femmes de mon âge les utilisent, sauf mes tantes d'un certain âge et ma grand-mère. À mon avis, c'est parce qu'elles n'ont pas le temps ou n'en perçoivent pas les avantages. »

— **Femme, utilisatrice**

Étude de cas d'une femme — 1

Informations sur la répondante **Activité :**
Revenus : microentreprise

« Les familles n'approuveront pas cette liberté et cette technologie. C'est parce que cette méthode donnerait à la femme algérienne une certaine liberté, et ça, ce ne serait pas acceptable dans certaines familles algériennes.

« Dans nos communautés, c'est l'homme qui contrôle... donc en principe, l'homme s'en occupera mieux que sa femme.

Et si une femme est célibataire, elle a le contrôle sur sa carte de crédit jusqu'à ce qu'elle soit fiancée à un homme. C'est ensuite lui qui prend la main. »²

² **Disclaimer:** This quote reflects the views of the speaker and should not be interpreted as the opinion of the entire Algerian sample or of the fricaNenda Foundation.

Étude de cas d'une femme — 2

Informations sur la répondante **Activité :** coiffeuse
Revenus : microentreprise

« Il faudrait qu'on informe les citoyens à propos de ça {des paiements numériques}. Tout comme cela a été le cas pour le Wi-Fi. Tout le monde a alors commencé à l'utiliser.

Si l'on venait me parler des paiements numériques dans mon salon, je me mettrais à les utiliser. Mes clients sont également des salariés a priori. Ils perçoivent donc leur salaire par voie numérique. Ce serait plus pratique pour eux s'ils pouvaient me payer ainsi. »

Gros plan sur les MPME :

Les clients influent sur l'adoption des paiements numériques par les propriétaires de MPME.

Principal catalyseur d'une première utilisation	Demande des clients de payer par voie numérique	« Mes clients m'ont suggéré cette méthode, car certains d'entre eux habitent loin et ne peuvent pas payer en espèces. À présent, on utilise directement cette méthode dans ce cas. Les clients n'ont alors plus à se rendre ici. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
Principal catalyseur de l'utilisation habituelle	Paiements sécurisés	« Je préfère payer par carte. Pour moi, c'est plus simple d'avoir la carte sur soi que des espèces. C'est plus sûr. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
Principal obstacle	Paiements numériques pas toujours acceptés	« Lorsque j'effectue des achats chez mes fournisseurs, je les paye comptant. Ils ne proposent pas la possibilité d'utiliser les paiements numériques. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise

Étude de cas d'une MPME — 1

Informations sur la répondante

Sexe : femme

Activité : propriétaire d'une petite entreprise

« En fait, nous on aime les transactions par carte mais on s'est rendu compte que la plupart de nos clients utilisent des espèces. Et comme on dit, le client est roi.

C'est la principale raison pour laquelle on n'utilise pas les paiements numériques, alors qu'on aimerait bien. »

Étude de cas d'une MPME — 2

Informations sur le répondant

Sexe : homme

Activité : propriétaire d'une petite entreprise

« C'est évidemment très utile si un client vient m'acheter des matériaux pour un montant de 2 à 3 millions de dinars, je préfère qu'il paye par carte plutôt qu'en espèces. Comme ça, il ne prend pas de risque avec d'importantes liasses sur lui. »

Partie 2.2 : analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement

Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement :

Les répondants utilisent nettement plus les terminaux de PDV, étant donné que le principal fournisseur offre les services de paiement par carte nécessaires.



71 % des répondants ont déclaré qu'ils payaient principalement en **espèces**.

* Le canal des applications inclut uniquement les transactions effectuées via une application sans utiliser la NFC ni un code QR.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 100

- Conjugué à la flexibilité de paiement, le côté pratique de l'accès à de l'argent sans devoir faire la queue dans les agences bancaires favorise l'utilisation des GAB et des PDV en Algérie.

« Pour éviter la foule au bureau de poste et lorsqu'on doit payer quelque chose sur-le-champ, mais qu'on n'a pas d'espèces sur soi, la carte, c'est la seule solution. »

— Homme, utilisateur

- L'acceptation généralisée du fournisseur de services de paiement dominant incite la population à utiliser les canaux numériques qu'il propose, comme les PDV et les applications.

« La plupart du temps, j'utilise l'application de {Fournisseur 1} sur mon mobile. Cette application est destinée à celles et ceux qui ont un compte chez lui. En plus, elle est simple d'utilisation. »

— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise

Partie 2.3 : analyse des cas d'utilisation

Analyse des cas d'utilisation :

La plupart des transactions P2B et B2B continuent d'être réalisées en espèces.

Classement des cas d'utilisation les plus fréquents	#	Particuliers	MPME
	1	Paiement d'articles ménagers	Réception des paiements des clients
2	Perception du salaire	Perception du salaire	
3	Épargne	Épargne des revenus d'activité	
4	Recharges télécoms	Salaires du personnel	
5	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Frais de transport des employés	

Cas d'utilisation pour lequel moins de 40 % des répondants ont effectué/reçu une transaction numérique au cours du mois écoulé

Cas d'utilisation pour lequel entre 40 et 70 % des répondants ont effectué/reçu une transaction numérique au cours du mois écoulé

Cas d'utilisation pour lequel plus de 70 % des répondants ont effectué/reçu une transaction numérique au cours du mois écoulé

La conservation de l'argent sur un compte numérique est considérée comme une forme d'épargne adéquate.

« En règle générale, je laisse mes économies à la banque et retire de l'argent lorsque j'en ai besoin. »

— **Homme, utilisateur**

Certains employeurs versent les salaires par voie numérique. Toutefois, ce cas d'utilisation pourrait être davantage dématérialisé.

« J'ai ouvert un compte bancaire, car la société qui m'emploie m'y a obligée. »

— **Femme, utilisatrice**

L'achat d'articles ménagers n'est encore que peu numérisé, du fait de la faible pénétration des paiements numériques dans les magasins.

« Je n'ai pas d'autres choix. En l'absence d'options de paiement par voie numérique, je dois payer en espèces dans certains magasins. » — **Homme, utilisateur**

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 40
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 29

Pour les clients et les commerçants, les paiements numériques sont plus pratiques pour effectuer des transactions longue distance, sans compter que cela permet d'accélérer la dématérialisation des reçus des clients.

« Ça rend vraiment les choses plus simples. Par exemple, on peut acheter tout ce qu'on veut tout en restant chez soi rien qu'à travers une application. »

— **Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise**

Les paiements numériques permettent aux propriétaires d'entreprises d'épargner les revenus de leur activité et de suivre cette épargne, ce qu'ils apprécient grandement. Cependant, rares sont ceux à être passés à l'épargne numérique.

« Je dépose mon argent sur mon compte bancaire dès que je suis payé, pour éviter de le dépenser. Lorsque j'ai besoin de quelque chose, soit j'utilise l'application, soit je retire des espèces. »

— **Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise**

L'utilisation des cartes de transport prépayées contribue à la numérisation accrue des dépenses dévolues au transport.

« Ceux qui habitent loin sont logés. Ceux qui habitent à proximité bénéficient quant à eux d'une carte de tramway gratuite. »

— **Homme, utilisateur**

PARTIE 3

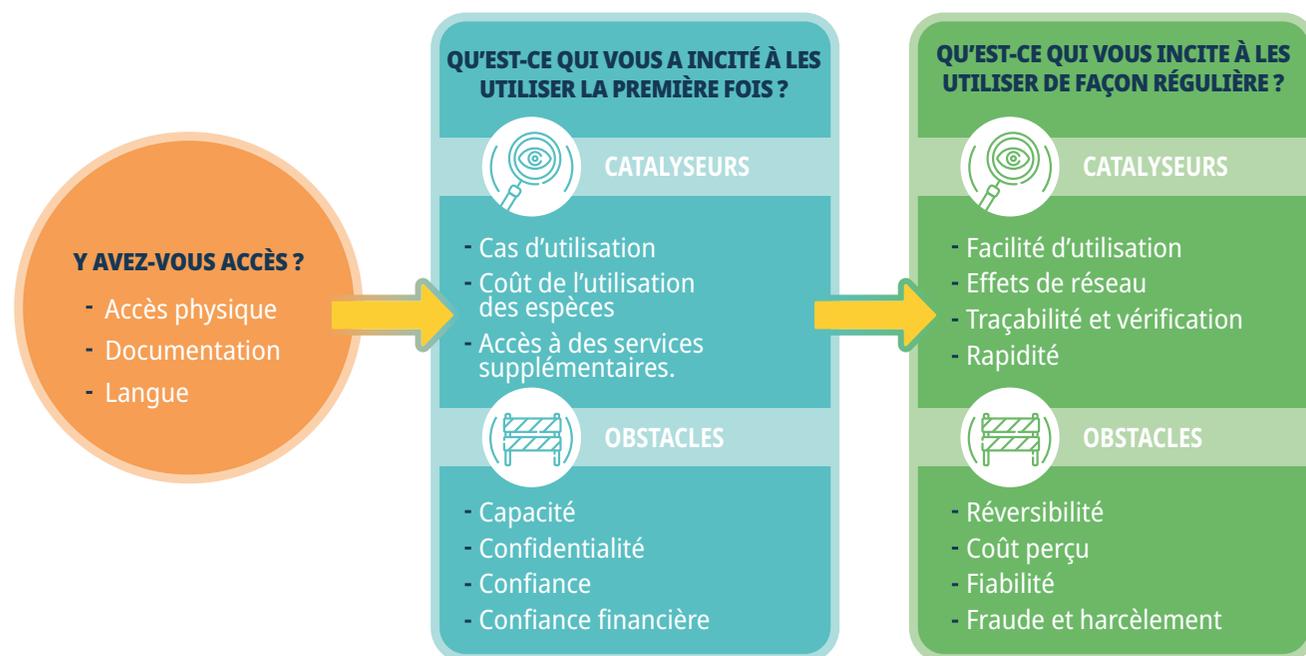
**CATALYSEURS ET OBSTACLES À
L'ADOPTION ET À L'UTILISATION
DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES**



Partie 3.1 : Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques

Cadre d'utilisation des paiements numériques :

Le parcours de l'accès à une utilisation habituelle des paiements numériques se décompose en trois phases.



Partie 3.2 : Obstacles à l'accès

Obstacles à l'accès :

Globalement, les obstacles à l'accès sont limités en Algérie ; mais la barrière de la langue et le manque de moyens dominant parmi les répondants qui ont déclaré faire face à des obstacles à l'accès.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 31

Classement de l'obstacle selon le pourcentage de non-utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Instructions non fournies dans la langue maternelle	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	Aucun nouvel élément à propos de cet obstacle n'est ressorti de l'étude sur le terrain*
2  Paiements numériques inabordables	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	Certaines personnes perçoivent les paiements numériques comme onéreux. « Chaque fois que l'on transfère de l'argent ou que l'on achète quelque chose, ils prélèvent des frais. Je trouve que ça fait beaucoup. S'ils les augmentent encore, j'arrêteraï de les utiliser {les paiements numériques}. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
3  Pas de téléphone	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	Aucun nouvel élément à propos de cet obstacle n'est ressorti de l'étude sur le terrain*

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

*Dans l'ensemble, seul un faible pourcentage de répondants ont évoqué des obstacles à l'accès. En Algérie, les obstacles à l'accès sont relativement plus faibles qu'ailleurs, grâce à la pénétration élevée d'Internet et des smartphones. Étant donné que l'échantillon qualitatif est relativement réduit, aucune autre information sur les obstacles à l'accès n'a été mentionnée. Les principaux obstacles sont plutôt liés à des facteurs propres à une première utilisation, par exemple l'absence de besoin et le manque de sensibilisation aux paiements numériques.

Partie 3.3 : Catalyseurs et obstacles à une première utilisation

Obstacles à une première utilisation :

Pour les Algériens qui ont participé à l'étude, la dépendance fortement ancrée aux espèces fait obstacle à une première utilisation des paiements numériques.

Classement de l'obstacle selon le pourcentage de répondants qui l'ont évoqué		Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 100	
1	 <p>Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</p>	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>Du fait de l'habitude fortement ancrée du recours aux espèces et de l'exposition limitée aux paiements numériques, les gens préfèrent se cantonner à ce qu'ils connaissent bien. Pour certains, il n'est pas nécessaire ou peu pratique de passer aux méthodes numériques.</p>	<p>« On a pas le choix, on ne peut que payer en liquide. Je ne les utilise pas {les paiements numériques}, on peut rien faire. Pour moi, c'est logique de payer en liquide. »</p> <p>—Homme, non-utilisateur</p>
2	 <p>Préoccupations liées à la confidentialité des données</p>	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	<p>L'inquiétude concernant la sécurité des données au niveau des systèmes de paiement numérique est un obstacle à une première utilisation. Les gens ont entendu parler de divers cas de violations, avec à la clé des arnaques ou des fraudes. Ils estiment donc que leurs informations ne sont pas en sécurité.</p>	<p>« Certaines personnes ont peur de payer par carte. Ils ont peur d'être surveillés, peur que quelqu'un se connecte à leur compte et dérobe leurs informations ou leur argent. »</p> <p>—Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
3	 <p>Manque de confiance</p>	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>Des facteurs comme le manque d'exposition aux paiements numériques contribuent au manque de confiance.</p>	<p>« C'est probablement à cause du manque de confiance. Certaines personnes se méfient de la nouveauté, jusqu'à ce qu'ils essayent. C'est une question de mentalité. »</p> <p>—Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p>

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

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

Catalyseurs d'une première utilisation (1/2) :

La perception du salaire par voie numérique favorise l'adoption des paiements numériques en Algérie. Cela est particulièrement le cas parmi les propriétaires de MPME interrogés.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 100

Classement du catalyseur selon le pourcentage de répondants qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Perception d'un revenu par voie numérique	Plus prononcé chez les MSME	Pas d'écart significatif	Le versement direct des salaires ou des paiements sur des comptes numériques est un puissant catalyseur de l'adoption des paiements numériques. La disponibilité immédiate de leur salaire sur un compte numérique peut inciter les utilisateurs à découvrir les portefeuilles numériques et la commodité qu'ils offrent. « Ce n'était pas par choix {perception du salaire par voie numérique}. J'ai accepté ce qu'ils m'avaient proposé et ai ouvert un compte. » —Femme, utilisatrice
2  Le bénéficiaire n'accepte pas les espèces	Plus prononcé chez les MSME	Plus prononcé chez les femmes	Lorsque les espèces ne sont pas acceptées, les consommateurs sont obligés de se tourner vers les paiements numériques et de se familiariser avec. « J'ai découvert les paiements numériques alors que j'étais en compagnie d'amis. Nous voulions assister à un match de football. Les billets étaient uniquement vendus en ligne. Chacun a dû ouvrir un compte, et c'est comme ça qu'on a commencé à les utiliser. » —Homme, utilisateur
2  Demande des clients de payer par voie numérique	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	Le fait que leurs clients préfèrent payer par voie numérique incite les propriétaires de MPME à adopter les paiements numériques. « Mes clients m'ont suggéré cette méthode, car certains d'entre eux habitent loin et ne peuvent pas payer en espèces. A présent, on utilise directement cette méthode dans ce cas. Les clients n'ont alors plus à se rendre ici. » —Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Catalyseurs d'une première utilisation (2/2) :

La perception du salaire par voie numérique favorise l'adoption des paiements numériques en Algérie. Cela est particulièrement le cas parmi les propriétaires de MPME interrogés.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 100

Classement du catalyseur selon le pourcentage de répondants qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
3  Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>« J'étais à la banque et mon cousin m'a téléphoné pour me dire qu'il avait besoin de moi au travail. Je me souviens, il y avait 100 personnes devant moi. Lorsque je le lui ai dit, il m'a répondu que c'était complètement insensé que j'attende comme ça. Il m'a dit qu'il existait une autre méthode bien plus simple et m'a parlé des paiements numériques. J'ai tout de suite ouvert un compte. »</p> <p>—Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
3  Les paiements numériques sont la seule option proposée	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>Les utilisateurs sont exposés aux paiements numériques lorsqu'il n'y a pas d'autres moyens pour acheter des biens et payer des services. Cela pourrait favoriser une adoption plus généralisée. Certains pourraient au premier abord rester indifférents face à l'utilisation obligatoire. Toutefois, découvrir la simplicité d'utilisation des paiements numériques et la commodité qu'ils offrent pourrait aboutir à une plus grande intégration au quotidien.</p> <p>« À présent, ils {les paiements numériques} sont également disponibles dans les boutiques en ligne. En effet, pour acheter des billets pour assister à un grand match, le seul choix, c'est la carte bancaire. »</p> <p>—Homme, utilisateur</p>

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Partie 3.4 : Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle

Obstacles à une utilisation habituelle (1/2) :

La difficulté à annuler ou à rectifier une transaction numérique entrave l'utilisation, de même que l'acceptation peu courante par les commerçants.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 69

Classement de l'obstacle selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
<p>1</p>  <p>Difficulté à annuler ou à rectifier une transaction</p>	<p>Plus prononcé chez les MPME</p>	<p>Plus prononcé chez les MPME</p>	<p>« Dans le cas d'une banque privée, c'est {le recours} rapide. Mais comme {Fournisseur 1} est une entreprise publique et compte tenu de la pression énorme, cela prend du temps. » —Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</p> <p>« C'est un peu compliqué pour moi, j'ai peur d'envoyer de l'argent à un mauvais numéro ou ce genre de choses. » —Femme, utilisatrice</p>

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Obstacles à une utilisation habituelle (2/2) :

Le côté pratique des paiements numériques incite les répondants à y recourir régulièrement.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 69

Classement de l'obstacle selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
<p>2  Paiements numériques pas toujours acceptés</p>	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>L'acceptation limitée des paiements numériques par les commerçants est un obstacle à l'utilisation. Le fait de se retrouver parfois à vouloir payer par son mode de paiement numérique préféré mais que ce ne soit pas accepté pourrait dissuader les utilisateurs de basculer totalement vers le paiement tout numérique. Ils continuent donc de fonctionner avec l'argent liquide.</p> <p>« Je n'ai pas le choix, je dois payer en liquide dans certains magasins. » —Femme, utilisatrice</p>
<p>3  Réseaux mobiles de piètre qualité</p>	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	<p>Le manque de fiabilité du service ou les indisponibilités du réseau subis avec les fournisseurs de services de paiement numérique peuvent frustrer les utilisateurs et miner leur confiance à l'égard de ces systèmes. Cela peut les inciter à se détourner des paiements numériques.</p> <p>« Pour moi, ils compliquent les choses. J'aimerais tellement que ce soit plus simple, que je puisse être payé et utiliser les services sur mon téléphone. Mais il faut toujours qu'ils compliquent les choses, évoquant un problème de réseau au bureau de poste. » —Homme, utilisateur</p>

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de répondants ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp



Catalyseurs d'une utilisation habituelle :

Le côté pratique des paiements numériques incite les répondants à y recourir régulièrement.



Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 69

Classement du catalyseur selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Commodité	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	La possibilité d'effectuer des achats rapidement et facilement, d'éviter de transporter de l'argent liquide et de payer des factures à distance sont autant de facteurs qui incitent les utilisateurs à continuer à recourir à ces méthodes. « Cela permet de gagner du temps. Un jour, j'ai dû emmener ma mère, malade, à l'hôpital. Dans la précipitation, je n'ai pas pris d'argent liquide. J'ai donc utilisé ma carte pour retirer de l'argent à mon arrivée. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise
2  Accès facile à l'historique des transactions	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	Par rapport aux espèces, les utilisateurs gagnent en visibilité et en contrôle sur leurs habitudes de consommation en utilisant les paiements numériques. Ils peuvent suivre leurs dépenses et prendre des décisions financières plus éclairées. « J'ai choisi d'envoyer les fonds sur mon compte bancaire. Je peux ainsi mieux gérer mes dépenses. C'est pour cette raison que j'ai opté pour cette méthode. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise
2  Rapidité	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	Les utilisateurs considèrent que les paiements numériques sont ce qu'ils considèrent comme des TGV, car les transactions sont rapides. La possibilité de réaliser des achats facilement et rapidement est très appréciée. « Je les {paiements numériques} surnomme les TGV, parce que c'est un mode de paiement rapide et utile. » — Homme, utilisateur

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de répondants ayant évoqué que ce catalyseur était important.

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

Gros plan sur les expériences et perceptions en matière de coûts de transaction :

Pour les Algériens interrogés, les coûts de transaction sont abordables

Pourcentage de répondants estimant que les frais sont injustifiés

23 %

Sources d'information

- Calculs personnels
- Annoncés/affichés au bureau de poste
- En ligne

MPME

Perception de la valeur : en règle générale, les propriétaires de MPME interrogés estiment que les coûts de transaction sont abordables et n'ont pas une grande incidence sur l'utilisation des paiements numériques.

« Les coûts de transaction sont faibles. Ils sont moins élevés que le prix d'une course en taxi ou d'un ticket de bus. »

—**Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

Stabilité financière : les coûts de transaction associés à l'utilisation des paiements numériques sont perçus comme lourds pour les personnes instables sur le plan financier. Les utilisateurs dont les ressources financières sont limitées sont perçus comme plus sensibles aux coûts de transaction. En effet, même si les frais sont faibles, ils peuvent grandement rogner leur budget.

« Si le titulaire de la carte bénéficie d'une stabilité financière, ils n'ont aucune incidence. Par contre, dans le cas contraire, l'impact se fait sentir, car le montant total prélevé augmente à chaque utilisation des paiements numériques. »

—**Femme, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

Particuliers

Généralement perçus comme abordables

« Pour moi, le coût est faible. Du coup, je les utilise pour absolument toutes les transactions. » « Ça doit me coûter entre 10 et 50 dinars par mois je crois. »

—**Femme, utilisatrice**

Pour certains particuliers, les coûts de transaction n'ont aucune incidence sur l'utilisation

« Les coûts liés aux paiements numériques n'influent pas sur mon utilisation. Je les utilise, quel que soit le coût. »

—**Homme, utilisateur,**

Gros plan sur les expériences en matière de service clientèle :

Le manque de fiabilité du service à la clientèle dissuade les répondants d'utiliser les paiements numériques.

« Une fois, alors que j'étais avec mon mari, nous avons voulu payer par voie numérique. Mais la transaction n'a pas abouti, parce qu'il n'y avait pas de réseau. »

—**Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

Pour quelles raisons les clients contactent-ils le service clientèle ?

- Indisponibilité du réseau
- Erreurs de transaction
- Difficultés au niveau du PDV

Parmi les répondants, 57 % ont souhaité annuler une transaction, mais **seuls 43 % d'entre eux** y sont parvenus.

Expérience en matière de service clientèle

- **Lenteur du service à la clientèle** : le service à la clientèle est lent, tout particulièrement s'agissant des délais pour obtenir les terminaux (PDV), ou alors il se montre peu réactif.
- **Manque de clarté quant au point de contact** : les utilisateurs ne savent pas toujours qui contacter pour obtenir de l'aide en cas de problème. Du fait de ce manque de clarté quant aux différents canaux de contact, ils se sentent démunis, ce qui nuit à la confiance.
- **Perception des établissements publics** : les utilisateurs de services de paiement numérique dispensés par des entités publiques indiquent s'attendre à ce que le traitement des recours prenne du temps, étant donné que ces entités desservent de nombreux clients.

« On ne sait pas vraiment qui contacter pour introduire une réclamation ou obtenir des informations. Ce n'est pas clair. »

—**Femme, utilisatrice**

« Dans le cas d'une banque privée, c'est {le recours} rapide. Mais comme {Fournisseur 1} est une entreprise publique et compte tenu de la pression énorme, cela prend du temps. »

—**Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

« On l'a payé {le terminal de PDV}, et cela fait trois mois qu'on l'attend. On n'en veut plus, on n'a pas besoin d'eux. S'ils ne prennent pas les choses au sérieux et qu'ils ne nous envoient pas le terminal, alors on n'en a pas besoin. »

—**Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise**

Mécanismes d'adaptation

- Les clients attendent que le FSP résolve le problème
- Les clients se rendent dans les locaux du FSP pour faire part de leur problème et récupérer leur carte qui avait été avalée par le GAB

Influence sur le comportement en matière de paiements

- La médiocrité du service à la clientèle dissuade les utilisateurs et freine la croissance des écosystèmes des paiements numériques, car les commerçants ne parviennent pas à réellement intégrer les SPI.

Section 3.5 : retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques

Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques 1/2 :



Sensibiliser davantage les clients

- Accroître la visibilité des paiements numériques via des publicités et une présence sur les réseaux sociaux.
- Pour favoriser l'adoption, informer les clients sur l'accès aux paiements numériques, leur utilisation et leurs avantages, ainsi que sur les mécanismes de recours.

« Je pense qu'ils devraient publier sur Facebook pour dire qu'il existe des cartes de crédit utiles, ou l'annoncer à la télévision. »

—**Femme, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise**

« Honnêtement, les personnes dont je vous ai parlé n'ont pas connaissance de ces méthodes de paiements. À mon avis, elles ont juste besoin de savoir qu'elles existent et comment les utiliser. Je peux vous garantir que plus jamais elles n'utiliseront les espèces, car ça va grandement leur simplifier la vie. »

—**Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise**



Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques 2/2 :



Œuvrer à l'acceptation généralisée

- Les clients appellent à une plus grande disponibilité des paiements numériques chez les commerçants et les entreprises.

« Pour moi, ils {les paiements numériques} devraient être disponibles partout. C'est vraiment nécessaire dans les supermarchés, dans les boutiques, à la boulangerie, chez le boucher, dans les salons de coiffure : partout. Et on devrait aussi pouvoir les utiliser quand on est à l'étranger. »

—**Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

« Ils ne sont pas disponibles partout, c'est vraiment dommage. »

—**Homme, utilisateur**



Simplifier le processus d'adhésion

- En simplifiant le processus d'adhésion à des services de paiement numérique, les nouveaux utilisateurs pourraient plus facilement les adopter. Par ailleurs, les utilisateurs existants pourraient explorer différentes options. Cela doperait l'adoption globale, ainsi que l'utilisation.

« Tenez, la semaine dernière, j'ai voulu demander une carte. Ils m'ont dit qu'ils avaient besoin de photos d'identité et de documents (originaux et copies), et qu'il y avait des papiers à signer. Ils ont ensuite ajouté qu'il fallait attendre 4 mois. J'ai laissé tomber et ne suis jamais revenu. »

—**Homme, non-utilisateur**



AfricaNenda Foundation

C1-402, 4th Floor, Block C, Grand Baie La Croisette, Grand Baie, Mauritius

site Web www.africanenda.org | e-mail info@africanenda.org



AfricaNenda Foundation is an independent, African-led organization created to accelerate the growth of inclusive instant payment systems that will benefit all Africans, including the poorest and currently financially excluded. AfricaNenda believes that inclusive instant payment systems can play a pivotal role in creating universal access to financial services for many financially excluded adults and are critical to achieving universal financial inclusion in Africa by 2030.

Octobre 2024
© 2024 - Tous droits réservés
AfricaNenda Foundation