

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

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Éthiopie



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 menés auprès d'adultes percevant de faibles revenus et de propriétaires de micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME ») en Éthiopie.

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..... 09

- 2.1 Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs.....11
- 2.2 Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement.....16
- 2.3 Analyse des cas d'utilisation 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.....25
- 3.5 Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation
des paiements numériques..... 29



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



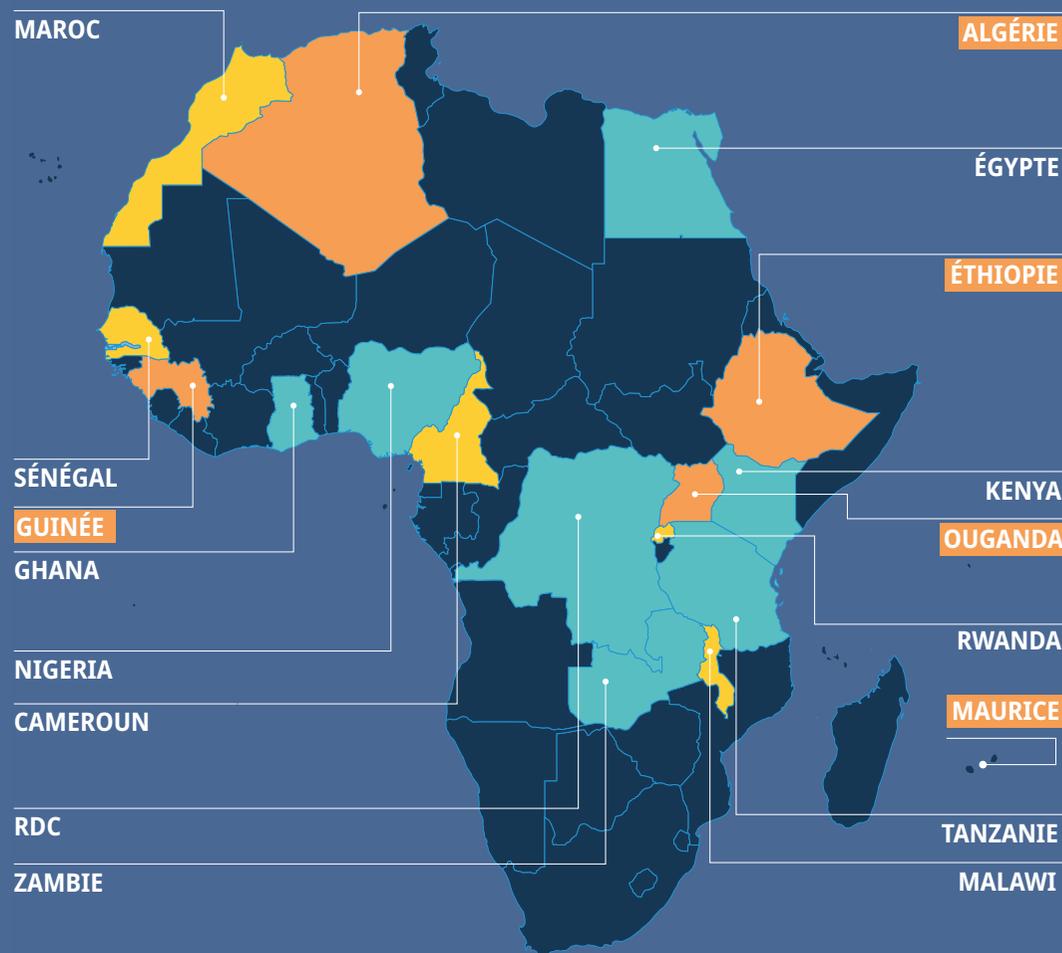
Pays inclus dans l'échantillon :

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.



● Pays inclus dans l'échantillon 2024 ● Pays inclus dans l'échantillon 2023 ● Pays inclus dans l'échantillon 2022

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
- Identifier les principaux obstacles

- 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 :

Aperçu de l'échantillon — Éthiopie



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)

28 %

32 %

20 %

20 %

Parmi les personnes interrogées, s'agissant de **l'enquête quantitative**, **74 % 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 :

Les paiements numériques sont encouragés en Éthiopie par le gouvernement, qui les rend obligatoires dans certains cas.

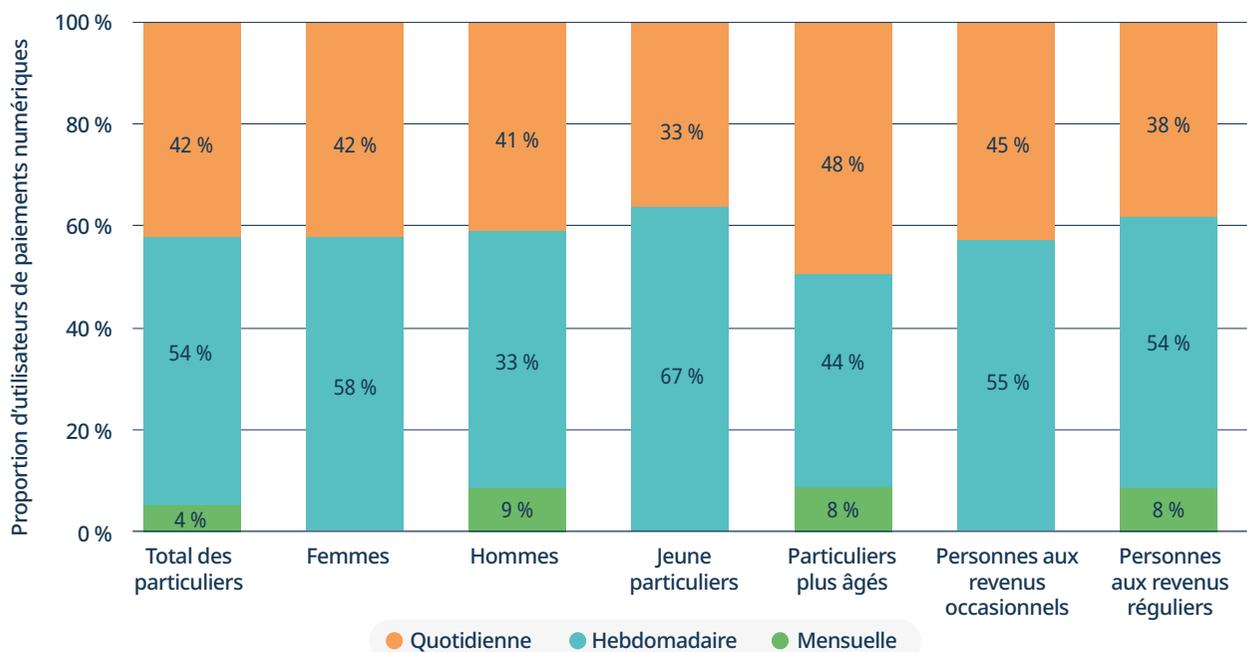
Inclusion financière		Groupe « Utilisation naissante »
		Éthiopie
Utilisation des paiements numériques	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente	26 %
Pénétration des comptes	[Findex 2021]	46 %
Nombre d'agents d'argent mobile	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	139
Nombre de succursales	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km ² [FMI, 2022]	12.1
	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	
Couverture du réseau mobile	Part de la population à portée d'un signal cellulaire mobile de type 4G/LTE au minimum [UIT, 2022]	33 %
Pénétration d'Internet	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	19 %
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]	58 % (2016)
Pénétration des smartphones (UIT) Adoption des smartphones (GSMA)	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]	43 % (GSMA, 2021)

- Les banques dominent le paysage des paiements numériques en Éthiopie, qui commence à peine à adopter ce mode de paiement. Le taux de pénétration des GAB est également relativement élevé dans le pays, avec 9,6 GAB recensés pour 100 000 adultes (GSMA, 2022).
- Si le taux de pénétration des smartphones y est le plus élevé parmi les pays de l'échantillon étudiés en 2024, le taux de pénétration de l'Internet et la couverture du réseau mobile sont en revanche quant à eux comparativement faibles.
- Le gouvernement éthiopien a imposé le recours aux paiements numériques pour le règlement des impôts, du carburant et d'autres achats, ce qui stimule leur adoption (GSMA, 2023).
- Les longues files d'attente dans les agences bancaires et aux GAB incitent les consommateurs à se tourner vers les paiements numériques. Toutefois, la forte dépendance du pays à l'égard d'un seul et unique fournisseur principal de réseau mobile entraîne souvent une congestion du réseau.
- Près de deux tiers des utilisateurs éthiopiens de moyens de paiement numériques de l'échantillon effectuent des paiements numériques chaque semaine.

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 de paiements numériques.



Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 46

Écart d'utilisation des paiements numériques lié à l'âge :

Les répondants plus âgés ont l'habitude d'utiliser des « méthodes traditionnelles » parce qu'ils ne sont pas encore familiarisés avec les modes de paiement numériques. Dans ces conditions, ils mettent plus de temps à les tester puis à les intégrer dans leurs gestes du quotidien.

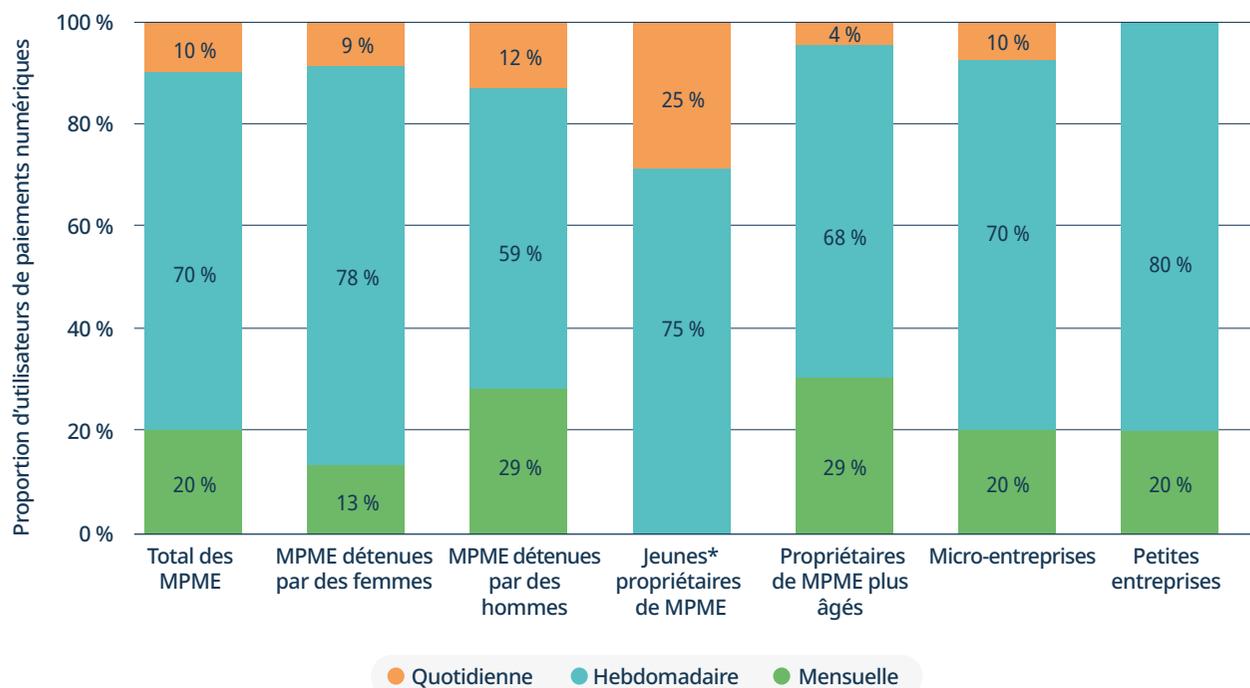
« Les personnes âgées n'ont peut-être pas autant l'habitude de consulter leurs SMS ou leurs messages numériques ; elles préfèrent probablement les méthodes traditionnelles et vérifier les informations sur leur relevé de banque. Cette méconnaissance des méthodes de communication numérique peut constituer un obstacle majeur à l'adoption et à l'utilisation des systèmes financiers numériques. »

— Homme, utilisateur

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

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

Au sujet de l'utilisation des paiements numériques, l'échantillon des MPME d'Éthiopie fait apparaître des écarts importants en termes d'âge et de sexe.



*Younger means that respondents are 18-29 years old. **Older means over 30.

Nombre total de MPME utilisatrices de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 40

- **Les MPME interrogées ont plus fréquemment recours aux paiements numériques que les utilisateurs particuliers, car elles effectuent généralement un plus grand nombre de transactions.** Les entreprises ont également la possibilité de lier leur canal de paiement numérique professionnel à un compte personnel, ce qui leur assure une gestion plus souple des autres opérations numériques privées.

« Dans notre activité, le client est roi. Je leur demande poliment s'ils veulent bien utiliser le mode de paiement qui m'arrange le plus... En revanche, j'ai un autre compte pour mes affaires personnelles. J'utilise les services de banque mobile liés à ce compte personnel pour effectuer des paiements, comme des factures de services publics, des approvisionnements, etc. »

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

- **Les micro-entreprises utilisent un peu moins souvent les paiements numériques, en partie par défiance et par crainte de la fraude.**

« Je réserve principalement les paiements numériques aux clients que je connais bien et en qui j'ai confiance. »

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

Gros plan sur le genre :

La fraude et le manque d'accès à la technologie sont des obstacles auxquels se heurtent les femmes interrogées lorsqu'elles souhaitent utiliser les paiements numériques.

Dépendance financière : les femmes sont souvent tributaires de l'argent que leur mari leur donne pour le ménage, et elles le reçoivent en espèces, ce qui limite leur exposition aux paiements numériques.

« Si elle est sans emploi, qu'elle a trois enfants (dont des jumeaux) et qu'elle dépend de son mari, qui n'a pas de travail fixe, la probabilité qu'elle utilise des systèmes de paiement numériques seront sans doute minimales. »

— **Femme, non-utilisatrice**

Faibles niveaux de revenus : en raison de leurs faibles revenus, il se peut que les femmes ne puissent faire qu'un usage limité des paiements numériques.

« De nombreuses femmes ne disposent que de faibles revenus mensuels, ce qui limite leurs possibilités d'effectuer des transactions via des services de banque mobile ou d'autres formes de paiement numérique. »

— **Femme, non-utilisatrice**

Vulnérabilité face à la fraude et aux escroqueries : les femmes se perçoivent comme plus vulnérables à la fraude et aux escroqueries.

« Elles peuvent être confrontées à des fraudes... lorsqu'une femme se rend au marché, sa première priorité consiste à se fixer un budget et la seconde à se protéger contre tout risque de confusion et autres formes de fraude. »

— **Femme, utilisatrice**

Étude de cas d'une femme

Informations sur le répondant

Activité : vendeuse de produits artisanaux traditionnels

Revenus : propriétaire d'une petite entreprise

« Je préfère clairement tout payer en espèces et je n'utilise pas du tout les paiements numériques. J'ai peur en effet de recourir à des méthodes de paiement numérique que je ne connais pas.

Je connais pourtant les avantages qu'elles procurent, **mais je ne sais pas comment les utiliser.**

J'ai entendu aux informations que **des personnes se font voler ou escroquer, ce qui dissuade les gens d'utiliser ces méthodes.** Je trouve que c'est plus risqué, en particulier pour quelqu'un comme moi qui n'ai pas l'habitude de ces modes de paiement numérique. Il faudrait dès lors trouver des moyens de garantir la sécurité de ces méthodes. »

Gros plan sur les MPME :

Les MPME interrogées sont incitées à adopter les paiements numériques par les campagnes de marketing des agents bancaires.

Principal catalyseur d'une première utilisation	Explication des avantages par les agents	« Lorsque je suis allée à la banque pour transférer de l'argent, les employés nous ont dit d'utiliser nos téléphones à la place des guichets, et c'est comme cela que j'ai découvert les paiements numériques. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
Principal catalyseur de l'utilisation habituelle	Les avantages de la rapidité et de l'horaire	« Parce que c'est un moyen de paiement tout à fait instantané et rapide. Cela me fera gagner du temps et de l'énergie. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise
Principal obstacle	Réseaux mobiles de piètre qualité	« Il m'est arrivé à plusieurs reprises de ne pas avoir pu vendre de téléphones parce que mes clients n'avaient pas d'argent liquide sur eux et ne pouvaient pas payer via les services de banque mobile en raison de la mauvaise qualité du réseau. » — Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une petite entreprise

Étude de cas d'une MPME

Informations sur le répondant

Sexe : femme

Activité : Propriétaire d'une micro-entreprise

« Je me suis rendu un jour dans la banque, et le **personnel m'a demandé si j'utilisais les services de banque mobile**. Ils m'ont ensuite demandé mon numéro de téléphone, m'ont ouvert un compte et **m'ont expliqué comment utiliser les services bancaires mobiles**.

Les paiements numériques sont rapides et permettent de gagner du temps. À l'heure actuelle, je rencontre des problèmes de réseau et je suis parfois débité deux fois. Une fois, j'ai reçu un SMS d'une personne confirmant avoir déjà versé de l'argent sur mon compte. Toutefois, après vérification, j'ai découvert que les fonds n'avaient pas vraiment été crédités sur mon compte. Cette personne a évoqué de possibles problèmes de réseau et m'a réglé. La plupart du temps, c'est le réseau qui est en cause : sa stabilisation contribuera donc tout naturellement à une plus grande utilisation des paiements numériques. »

Gros plan sur les perspectives des agents :

Les agents interrogés perçoivent des commissions.

Avantages pour l'entreprise et parcours menant à l'utilisation initiale

Source de revenus additionnelle : dans les premiers temps de la commercialisation des paiements numériques en particulier, les agents pouvaient percevoir des commissions élevées.

« À cette époque, les commissions étaient généreuses. Ils vous disaient que si vous parveniez à persuader un certain nombre de personnes de commencer à s'en servir, ils vous paieraient beaucoup d'argent. »

— Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise

Défis et risques rencontrés

Réseaux mobiles de piètre qualité : les agents sont pénalisés par la mauvaise qualité du réseau mobile lorsqu'ils aident les non-utilisateurs à créer des comptes de paiement numérique.

« Quand tu parviens à trouver des personnes qui acceptent ta proposition et tentent de créer leur compte, c'est le réseau qui ne fonctionne pas. »

— Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise

Fraude : les agents sont victimes de fraudes lorsqu'ils recourent aux paiements numériques, ce qui leur fait perdre de l'argent.

« Des jeunes gens sont venus à plusieurs et m'ont escroquée... l'un d'eux m'a demandé s'il pouvait transférer 10 000 birrs sur mon compte bancaire via le système de banque mobile afin que je lui remette l'argent en espèces. Il m'a montré une capture d'écran, et je lui ai donné les 10 000 birrs... En fait il m'avait viré 10,00 birrs mais je n'ai pas vu la virgule. »

— Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une micro-entreprise

Coûts de transaction élevés : les agents se disent préoccupés par les coûts de transaction importants engagés pour chaque transaction effectuée.

Ce n'est pas le cas de tout le monde et il faut que les gens prennent toutes les précautions possibles pour éviter de perdre de l'argent. »

— Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise

MSME case study

Respondent details

Sexe : homme

Activité : agent et propriétaire d'une micro-entreprise

« Je suis un agent, et c'est le **personnel de {Fournisseur 1} qui m'a fait découvrir les paiements numériques**. C'est pourtant les équipes de {Fournisseur 5} qui m'ont contactée pour que je devienne un de leurs agents, ce que j'ai accepté.

J'aime utiliser les **paiements numériques parce qu'ils sont rapides**. Les utilisateurs doivent en revanche être **attentifs lorsqu'ils se servent de méthodes de paiement numérique, pour éviter de commettre des erreurs**. Je me connecte toujours à mon compte bancaire et je vérifie que le montant déposé est correct avant de donner à mes clients l'article qu'ils souhaitent. « Je conserve des captures d'écran de chaque transfert d'argent par mobile, et je demande au bénéficiaire de me montrer le message de confirmation.

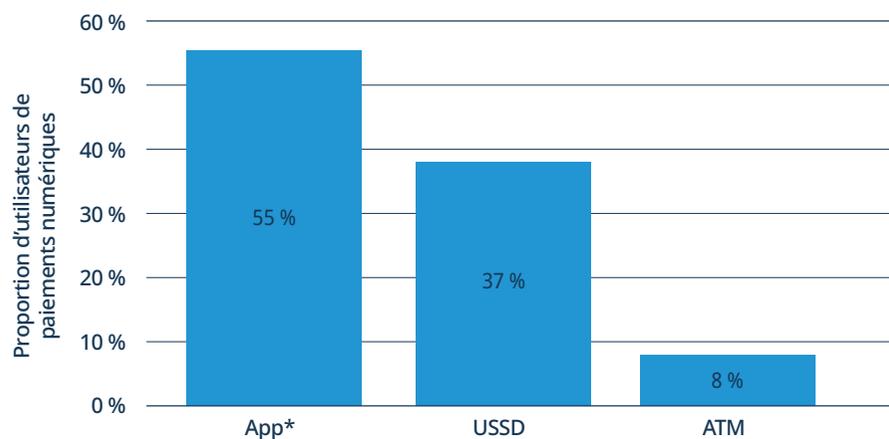
Par exemple, quelqu'un a transféré un montant supérieur à celui qu'il devait payer. J'ai constaté l'erreur et je lui ai remboursé le trop-perçu. Ce n'est pas le cas de tout le monde et il faut que les gens prennent toutes les précautions possibles pour éviter de perdre de l'argent. »

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

Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement :

Les personnes interrogées en Éthiopie affichent une nette prédilection pour l'utilisation d'applications.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 117



85 % des répondants ont déclaré payer principalement en **espèces**.

- Le gouvernement encourage le règlement de certains paiements, notamment l'impôt sur les sociétés et les services publics tels que l'eau et l'électricité, par l'intermédiaire du système Telebirr, qui peut être utilisé via l'application ou le canal USSD.
« Parce que c'est ce que les autorités ont dit de faire. »
— **Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une petite entreprise**
- Lorsque le canal USSD ne prend pas une transaction donnée en charge, les utilisateurs ont tendance à lui préférer les applications.
« Il est possible de payer en envoyant un code court... Toutefois, une application est indispensable pour acheter des forfaits chez {Fournisseur 2}. »
— **Femme, utilisatrice**
- Le canal USSD sera favorisé en l'absence de connexion Internet.
« J'utilise le *889# (USSD). Une connexion Internet n'est pas nécessaire. »
— **Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise**
- Même si le taux de pénétration des GAB est relativement élevé, certaines personnes interrogées peinent à y avoir accès, que ce soit parce qu'ils ne sont pas disponibles, parce qu'ils sont défectueux ou parce qu'il n'y a plus de billets.
« Vous pourriez peut-être songer à vous servir d'un GAB, mais il n'y en a peut-être qu'un seul dans la zone, et il se peut qu'il soit à court d'argent ou hors service. »
— **Homme, utilisateur**

Partie 2.3 : Analyse des cas d'utilisation

Analyse des cas d'utilisation :

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 46
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 40

Pour ce qui est des cas d'utilisation fréquents, les paiements des personnes interrogées ne sont pas largement numérisés.

Classement des cas d'utilisation les plus fréquents	#	Particuliers	MPME
	1	Recharges télécoms	Réception des paiements des clients
	2	Paiement d'articles ménagers	Paiements des fournisseurs
	3	Tickets de bus ou carburant	Épargne des revenus d'activité
	4	Perception du salaire	Remboursements de prêt
	5	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Recharge télécoms du personnel

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

Commodité pour les transactions à distance — les utilisateurs privilégient les paiements numériques pour envoyer de l'argent à leur famille ou à leurs amis vivant loin de chez eux.

« Hier, j'ai transféré de l'argent à des familles vivant en milieu rural grâce à la banque mobile....J'utilise les services bancaires mobiles à cette fin. »

— Homme, utilisateur

Les paiements numériques ne sont pas toujours acceptés — les espèces sont jugées pratiques et instantanées pour des paiements tels que les tickets de bus, et constituent donc le mode de paiement privilégié.

« Pour les frais de déplacement, tels que les frais de taxi, les espèces sont souvent le mode de paiement préféré, car elles sont plus pratiques et plus immédiates que les virements électroniques. »

— Femme, utilisatrice

Les clients veulent pouvoir payer par voie numérique — les commerçants doivent être en mesure d'accepter les paiements numériques de leurs clients, pour répondre aux besoins de ces derniers.
« De nombreux clients souhaitent utiliser les services bancaires mobiles ou effectuer des virements. »

— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise

Accessibilité des prêts — les entreprises peuvent rembourser leurs prêts par le biais de canaux de paiement numériques. Dans certains cas, ces canaux permettent également d'obtenir les prêts.

« Si je dois effectuer des paiements et que je n'ai pas d'argent, je décide de faire appel à [Fournisseur 2] parce que je souhaite qu'il m'accorde un crédit. »

— Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une petite entreprise

PARTIE 3

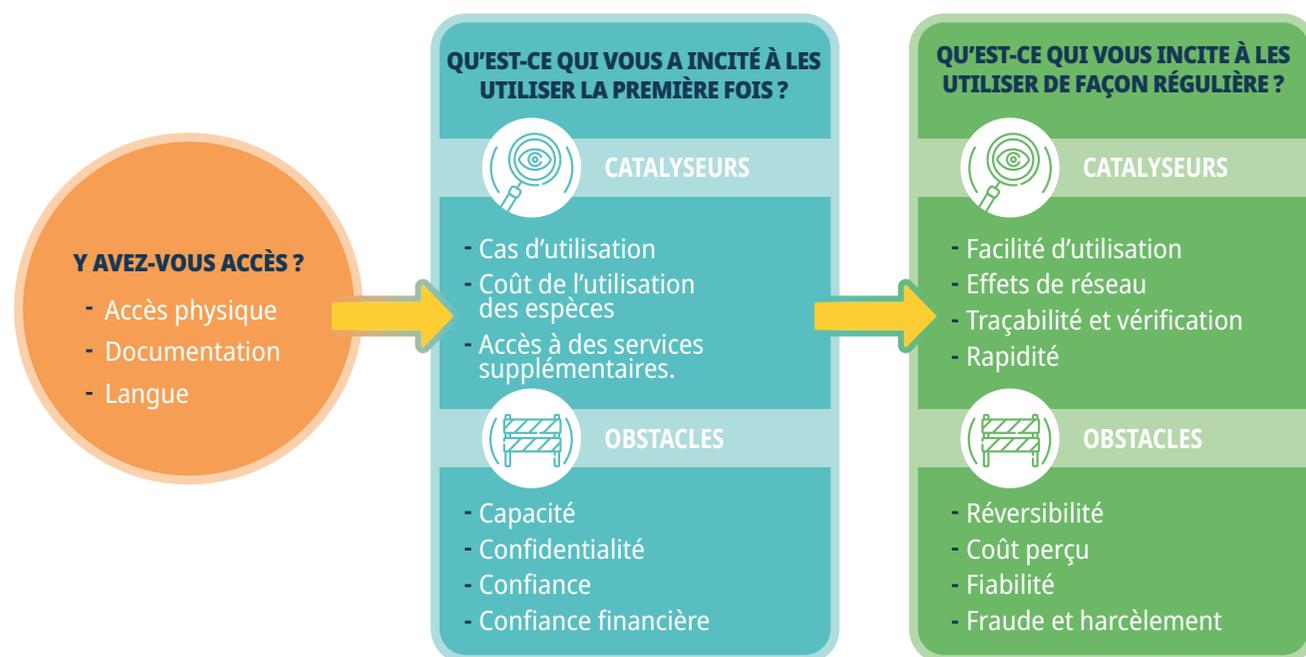
CATALYSEURS ET OBSTACLES À
L'ADOPTION ET À L'UTILISATION



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 :

Le manque d'accès aux téléphones et l'incapacité à lire les instructions freinent l'accès aux paiements numériques, en particulier pour les particuliers.

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  Pas de téléphone	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	Les applications constituent le principal canal de paiement numérique et de ce fait, les non-utilisateurs estiment avoir besoin d'un smartphone pour effectuer des transactions numériques. « Je reçois toujours encore mon salaire directement de la banque, mais j'ai décidé d'acheter un smartphone et de télécharger l'application Telebirr pour récupérer mon argent de cette manière. » — Homme, non-utilisateur
2  Incapacité à lire les instructions	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	L'incapacité à lire liée à l'illettrisme peut empêcher une personne d'utiliser une interface de paiement numérique. « Ils doivent être capables de lire et d'écrire, au moins. Je pense que les personnes touchées par l'illettrisme ne peuvent pas utiliser le mode de paiement numérique. » — Femme, utilisatrice
3  Paiements numériques inabondables du fait de leur coût	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	Le coût élevé des paiements numériques les rend moins accessibles, en particulier pour les particuliers à faibles revenus. « Comme je gagne le revenu minimum et que mes transactions sont limitées, l'argent liquide est plus pratique que la finance numérique. » — Homme, non-utilisateur

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 3.3 : catalyseurs et obstacles à une première utilisation

Obstacles à une première utilisation :

La dépendance fortement ancrée aux espèces fait obstacle à une première utilisation des paiements numériques parmi les personnes interrogées en Éthiopie.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 117

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
<p>1</p>  <p>Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</p>	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	<p>La première utilisation des paiements numériques est retardée en l'absence de nécessité d'y recourir.</p> <p>L'adoption des paiements numériques est par ailleurs freinée par une nette préférence pour les liquidités.</p> <p>« D'autres n'ont pas l'occasion d'effectuer des transactions susceptibles d'être réglées à l'aide de ces méthodes. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p> <p>« En outre, certaines personnes ont tellement l'habitude d'avoir des espèces sur elles qu'elles pourraient avoir l'impression de ne plus se sentir vivantes si elles n'avaient plus d'argent liquide. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
<p>2</p>  <p>Manque de sensibilisation et de connaissances</p>	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>Low level of awareness among the community prevents access to digital payments.</p> <p>“The first issue is a lack of awareness, and in Ethiopia, majority of the people live in rural areas with limited access to information and resources.” — Femme, utilisatrice</p>
<p>3</p>  <p>Coût supérieur des paiements numériques</p>	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	<p>Les coûts de transaction associés aux paiements numériques contribuent à donner l'impression qu'ils coûtent plus chers.</p> <p>« Le montant n'est peut-être pas très élevé, mais je ne pense pas que ce soit normal, car la déduction me paraît inacceptable, qu'elle soit importante ou non. » — Femme, utilisatrice</p>

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

Les recommandations de la famille et des amis, ainsi que les activités d'acquisition clients des agents, amènent à la première utilisation des paiements numériques.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 117

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	Qualitative insights
1	 <p>Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis</p>	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	<p>L'utilisation initiale des paiements numériques est influencée par les amis et la famille.</p> <p>« J'ai commencé à utiliser {Fournisseur 2} après avoir entendu mes amis en parler et les avoir observés en train de s'en servir pour effectuer leurs paiements. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>
2	 <p>L'agent a détaillé les avantages du recours aux paiements numériques</p>	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>Les fournisseurs de services bancaires ont favorisé l'adoption des paiements numériques en préconisant la création de comptes numériques et en les accompagnant dans cette démarche.</p> <p>« Je me suis rendue chez {Fournisseur 1} pour des opérations bancaires et le personnel m'a annoncé le lancement des services de finance numérique. Au tout début, la finance numérique a démarré avec le système SSD. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>
2	 <p>Perception d'un revenu par voie numérique</p>	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>Les employeurs peuvent influencer la première utilisation des paiements numériques en versant les rémunérations via des canaux numériques.</p> <p>« J'ai reçu mon salaire à la banque, et il a été transféré sur la plateforme de {Fournisseur 1} dont j'utilise les services de banque mobile. La société possède ses propres règles et elle utilise des processus numériques pour effectuer toutes ses tâches, y compris le versement de mon salaire. »</p> <p>— 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 répondants ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

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

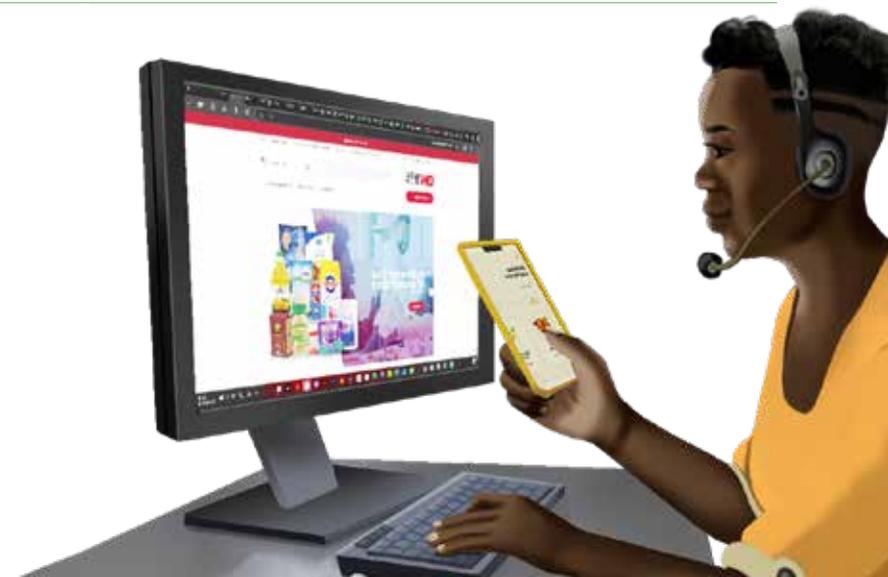
Les recommandations de la famille et des amis, ainsi que les activités d'acquisition clients des agents, amènent à la première utilisation des paiements numériques.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 117

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	Qualitative insights
<p>3</p>  <p>Demande des clients de payer par voie numérique</p>	Plus prononcé chez les MPME	Pas d'écart significatif	<p>« La plupart de mes clients n'utilisaient pas les espèces, c'est donc ce qui m'a conduit à me tourner vers le paiement numérique. »</p> <p>— Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
<p>3</p>  <p>Utilisation généralisée des paiements numériques</p>	Plus prononcé chez les MPME	Pas d'écart significatif	<p>« Beaucoup de gens ont commencé à l'utiliser récemment. Je m'en sers depuis fin 2021, début 2022. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>

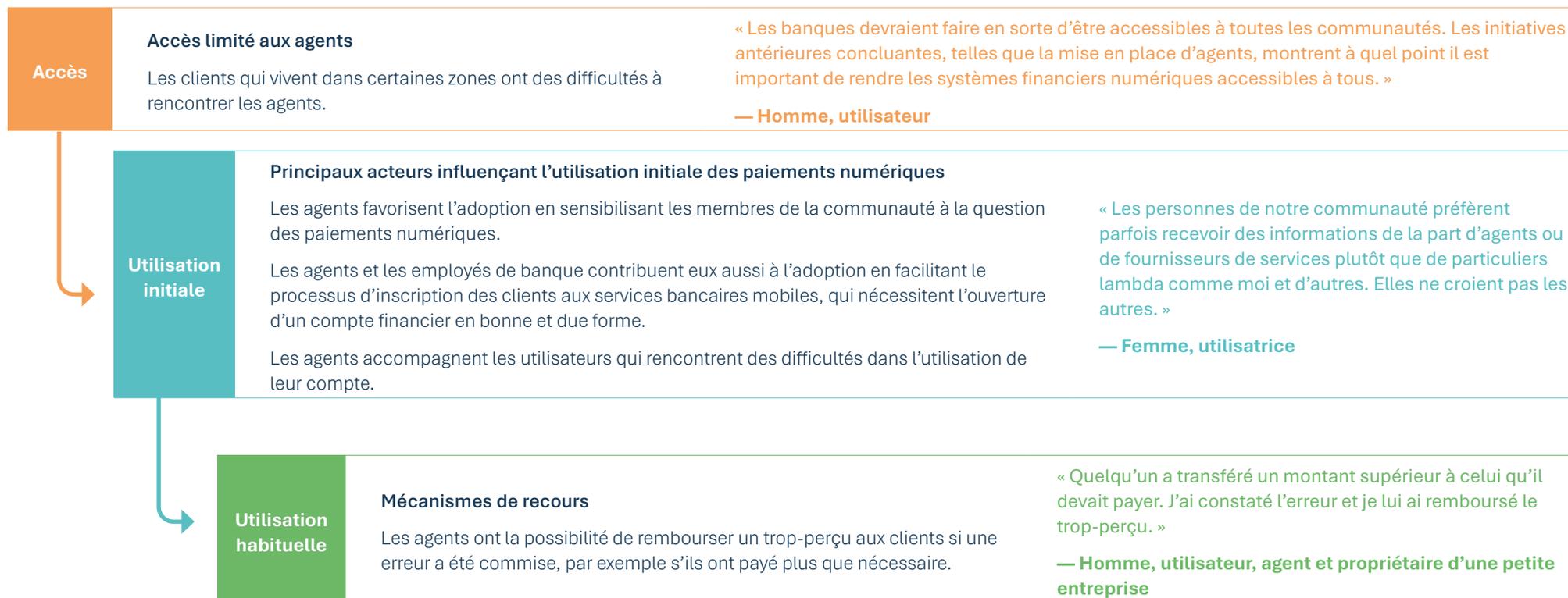
Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne la proportion de répondants ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp



Gros plan sur le rôle des agents :

Les agents interrogés contribuer à sensibiliser les répondants aux avantages des paiements numériques et aident les utilisateurs en cas d'erreur.



Partie 3.4 : Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle

Obstacles à une utilisation habituelle :

La piètre qualité des réseaux mobiles freine considérablement l'utilisation habituelle des paiements numériques.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 86

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
1  Réseaux mobiles de piètre qualité	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	Les problèmes de réseau sont un facteur limitant pour les utilisateurs, car ils font douter du bon aboutissement des transactions numériques. « Lorsqu'il y a un problème de réseau, mes clients ne l'utilisent pas et règlent en espèces. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise
2  Difficulté à annuler ou à rectifier une transaction	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	Une petite erreur au moment d'effectuer une transaction à l'aide d'un paiement numérique peut faire perdre de l'argent. « Lorsque de telles erreurs se produisent, les banques conseillent souvent aux particuliers de négocier directement avec le bénéficiaire des fonds... une fois qu'une transaction est effectuée, elle est généralement considérée comme définitive et les banques n'ont pas toujours le pouvoir de l'annuler de manière unilatérale. » — Femme, utilisatrice
3  Paiements numériques pas toujours acceptés	Plus prononcé chez les MPME	Pas d'écart significatif	Un grand nombre de commerces n'acceptent pas les paiements numériques, ce qui limite les avantages pour les utilisateurs. « À l'exception des supermarchés, des hôtels et d'autres grands détaillants, la grande majorité des magasins n'acceptent pas les règlements par voie numérique. » — Femme, utilisatrice

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 : 86

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	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>« Ce mode de règlement permet de réaliser divers paiements via son téléphone en toute commodité, depuis le confort de son domicile. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p> <p>« Comme je vous l'ai dit, cela me facilite la vie : plus besoin d'aller à la banque et de faire la queue, aucune contrainte de temps. C'est pour cela que je préfère utiliser les plateformes numériques plutôt que l'argent liquide. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>
2  Rapidité	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>« Les paiements numériques sont un moyen très instantané et rapide d'effectuer des paiements. »</p> <p>— Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
2  Sécurité	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	<p>« Il n'est tout simplement pas possible de garder sur soi une grosse somme d'argent en liquide. C'est évidemment mieux de virer cinq cent mille birrs, par exemple par transfert mobile. Cela ne fait aucun doute. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, agent et 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 répondants ayant évoqué que ce catalyseur était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Gros plan sur les coûts de transaction :

Les répondants considèrent que les commissions et frais liés aux paiements numériques sont élevés.

Pourcentage de répondants estimant que les frais sont injustifiés

39 %

Sources d'information

- Message de confirmation
- Calculs personnels
- Amis et famille
- Fournisseur de services

Particuliers

Généralement perçus comme élevés

« Je pense qu'il ne devrait pas y avoir de frais de service. Pour moi, c'est du vol. Ce n'est pas possible de devoir payer des frais lorsque tu transfères de l'argent. »

— Homme, utilisateur

Coûts de transaction élevés pour les virements d'une banque à une autre

« Faire un virement de {Fournisseur 6} vers {Fournisseur 1} me coûte trop d'argent. »

— Homme, utilisateur

Les utilisateurs procèdent à une analyse coûts-avantages des coûts de transaction par rapport aux avantages apportés

« C'est acceptable au regard de ce dont j'ai besoin et de ce que je peux obtenir dans d'autres banques à proximité en utilisant mon GAB... Parce que cela me permet d'économiser du temps, de l'énergie et des frais de transport. »

— Femme, utilisatrice

MPME

Perception de la valeur : les MPME sont moins préoccupées que les particuliers par les coûts de transaction, car les paiements numériques permettent d'effectuer des transactions sans perdre de temps : il n'est plus nécessaire de se déplacer ou de faire la queue dans les banques.

« Il faut les envisager à la lumière des désagréments évités grâce aux paiements numériques. Je pense aux opportunités que je perdrais si je devais me rendre à la banque pour chaque transaction. »

— Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Virements bancaires externes : les MPME doivent payer des coûts de transaction élevés pour virer des fonds d'une banque à une autre. En cas de virement entre deux comptes détenus dans une même banque, aucun frais de transaction ne s'applique.

« Les virements entre deux comptes détenus par {Fournisseur 1} sont gratuits, mais les coûts s'appliquent aux virements vers un compte d'une autre banque. »

— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise

Doublons : dans certains cas, les MPME s'abstiennent de recourir aux paiements numériques par crainte de payer deux fois des coûts de transaction.

“It is reasonable in terms of what I need and can get at other banks nearby using my ATM...Because it saves you time, energy, and transportation costs.”

— Female, user

Augmentation des coûts de transaction : la hausse des coûts de transaction est jugée abusive par les MPME.

« {Fournisseur 1} a commencé à augmenter les commissions appliquées aux paiements numériques d'une transaction à la suivante lorsque le montant est supérieur ou égal à 10 000 ETB. Du coup, cela pourrait s'apparenter à des frais abusifs. »

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

Gros plan sur les expériences en matière de service clientèle :

le manque de fiabilité du service à la clientèle dissuade l'utilisation des paiements numériques.

« Mais si jamais je me suis trompée de bénéficiaire au moment du virement, impossible de régler le problème moi-même... J'ai tenté de résoudre le problème en contactant la cliente ou le client. »

— Femme, utilisatrice

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

- Erreurs de transaction

Parmi les répondants, 50 % ont souhaité annuler une transaction, mais seuls 33 % d'entre eux y sont parvenus.

Expérience en matière de service clientèle

- **Absence de recours** : Le service clientèle peut fournir le numéro de téléphone du bénéficiaire crédité à tort. De leur côté, les utilisateurs peuvent contacter les bénéficiaires accidentels lorsqu'ils essaient de corriger une erreur.
- **Déplacement en personne** : Les clients préfèrent se rendre à la banque pour obtenir de leur aide pour tenter un recours, ce qui peut s'avérer infructueux.

« J'ai signalé le problème à {Fournisseur 1}, qui m'a donné son numéro de téléphone, mais cela n'a pas fonctionné. Il n'avait pas le moindre sou sur son compte en banque. Cela n'a servi à rien. »

— Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une petite entreprise

« Ma tante possédait environ 100 000 birrs. Un jour qu'elle se servait de la banque mobile, quelqu'un a vu son code et son compte a été entièrement vidé. À la suite de cela, elle a cessé d'utiliser la banque mobile et toute autre forme de paiement numérique. La banque assure également un suivi des transactions. Dans ce contexte, beaucoup de gens hésitent à utiliser les paiements numériques. »

— Femme, utilisatrice

Mécanismes d'adaptation

- **Vérification de la transaction** : Les utilisateurs se servent des captures d'écran pour vérifier l'aboutissement d'une transaction numérique.

« Si je sers un client et que je procède au règlement de son paiement via la banque mobile, je montre la capture d'écran au titulaire pour qu'il confirme que la transaction a bien été créditée sur son compte ou non. C'est comme cela que nous procédons. »

— Homme, utilisateur

Influence sur le comportement en matière de

- **Attrition de la clientèle** : les utilisateurs ont tendance à cesser d'utiliser les paiements numériques lorsqu'ils constatent que le service clientèle ne peut pas intervenir.
- **Préférence pour les liquidités** : pour éviter de commettre des erreurs et de perdre de l'argent, les clients se contentent d'utiliser des espèces.

Partie 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



Sensibilisation des clients

- Il convient de sensibiliser davantage les clients aux méthodes de paiement numérique existantes.
- En vue de favoriser leur adoption, il est possible de proposer à la clientèle une formation sur l'accès aux paiements numériques, leur utilisation et leurs avantages.

« Sensibiliser les gens ; cela faciliterait la tâche de ceux qui hésitent à utiliser ces méthodes. Le monde devient de plus en plus numérique, c'est une évidence. »

— Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise



Favoriser une plus grande concurrence

- Permettre à un plus grand nombre d'ORM de proposer des solutions de paiement numérique dans le pays.

« {Fournisseur 4} a lancé ses opérations dans le pays, mais ses services ne sont pas encore accessibles. Notre pays compte plusieurs millions d'habitants. Il serait donc souhaitable qu'il y ait plusieurs fournisseurs de services de télécommunications, car le réseau existant est très médiocre. »

— Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise



Service clientèle

- Il convient de fournir des mécanismes de recours efficaces.

« Lorsque de telles erreurs de transaction se produisent, les banques conseillent souvent aux particuliers de négocier directement avec le bénéficiaire en question pour récupérer leur argent. »

— Femme, utilisatrice



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