

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

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Guinée

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.



CONTENTS

01	PARTIE 1	
	Présentation de la	
	méthodologie.....	04

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	15
2.3	Analyse des cas d'utilisations.....	16

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.....	22
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.....	28



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



Pays inclus dans l'échantillon :

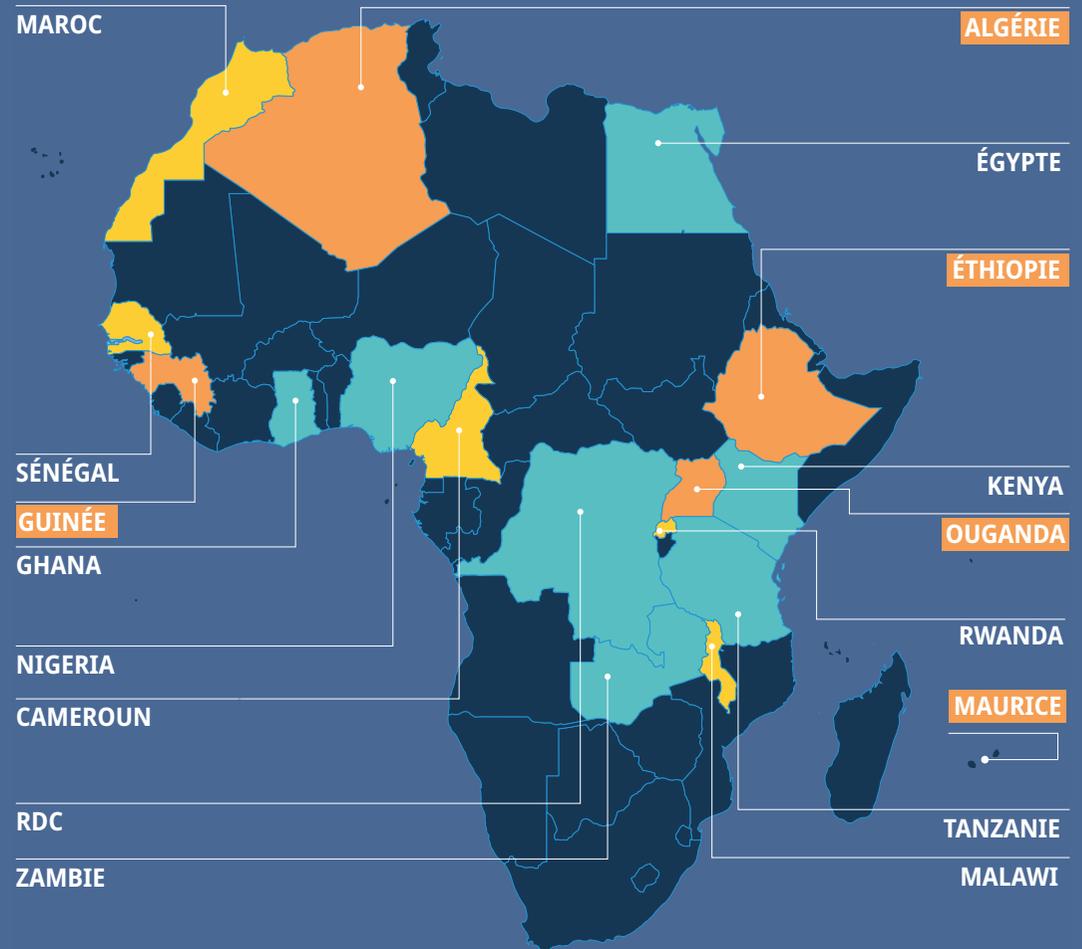
Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda



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

- 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 — Guinée



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.

Pourcentage de l'échantillon (enquête quantitative)

27 %

33 %

21 %

19 %

72 % de l'échantillon total de l'enquête quantitative sont des **utilisateurs de paiements numériques** (particuliers et entreprises) et 80 % de l'échantillon total des **composantes de la recherche qualitative** sont des **utilisateurs de paiements numériques** (particuliers et entreprises).

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.

* Un seuil de chiffre d'affaires mensuel propre à chaque pays a été appliqué

PARTIE 2

MODES D'UTILISATION DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES



Contexte national :

la Guinée fait montre d'une inclusion financière et d'une utilisation des paiements numériques limitée, mais les utilisateurs de l'échantillon sélectionné pour le pays utilisent fréquemment les paiements numériques

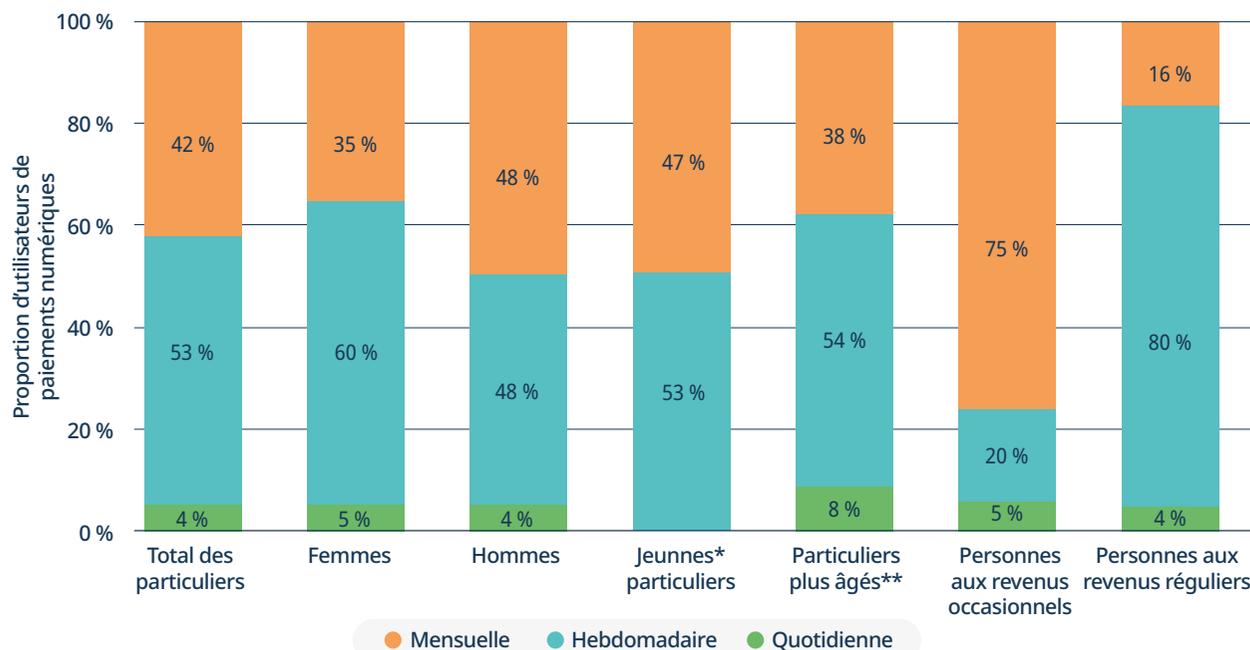
		Groupe « Utilisation naissante »
		Guinée
	Inclusion financière	
Utilisation des paiements numériques	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente [Findex 2021]	28 %
Pénétration des comptes	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	30 %
Nombre d'agents d'argent mobile	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km ² [FMI, 2022]	547,4 (2021)
Nombre de succursales	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	2.7
	Inclusion numérique	
Couverture du réseau mobile	Part de la population à portée d'un signal cellulaire mobile de type 4G/LTE au minimum [UIT, 2022]	29 % (2021)
Pénétration d'Internet	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	34 %
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]	77 % (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]	15 % (GSMA, 2020)

- Les taux d'adoption des paiements numériques, de pénétration des comptes et d'inclusion numérique sont tous faibles en Guinée, ce qui vaut au pays de relever de la catégorie « Inclusion naissante ».
- Malgré cet environnement difficile, les opérateurs de réseaux mobiles (« ORM ») parviennent à encourager celles et ceux qui ont accès aux paiements numériques à les utiliser.
- Un quart des utilisateurs de l'échantillon ont intégré les paiements numériques dans leur quotidien.
- Le canal USSD est le plus plébiscité parmi les personnes interrogées. Le principal fournisseur de paiement, Orange Money, a réduit les coûts de transaction et le service clientèle est facilement accessible ([Fonds d'équipement des Nations unies, 2023a](#)).
- La fraude et les escroqueries sont tout particulièrement problématiques pour les utilisateurs et dissuadent les non-utilisateurs d'adopter les paiements numériques.

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 :

Une utilisation plus fréquente chez les femmes interrogées que chez les hommes de l'échantillon.



Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 45

Les personnes qui perçoivent des revenus réguliers font état d'une utilisation plus importante que celles dont les revenus sont occasionnels.

Parmi les répondants, les femmes en tant que particuliers se servent plus fréquemment des paiements numériques que leurs homologues masculins.

« J'utilise l'argent liquide pour diverses autres raisons, car il m'arrive de glisser des espèces dans ma poche pour couvrir des besoins immédiats. C'est-à-dire pour faire face aux imprévus, parce que je peux me rendre dans un endroit où il est impossible d'effectuer un retrait ou un dépôt. »

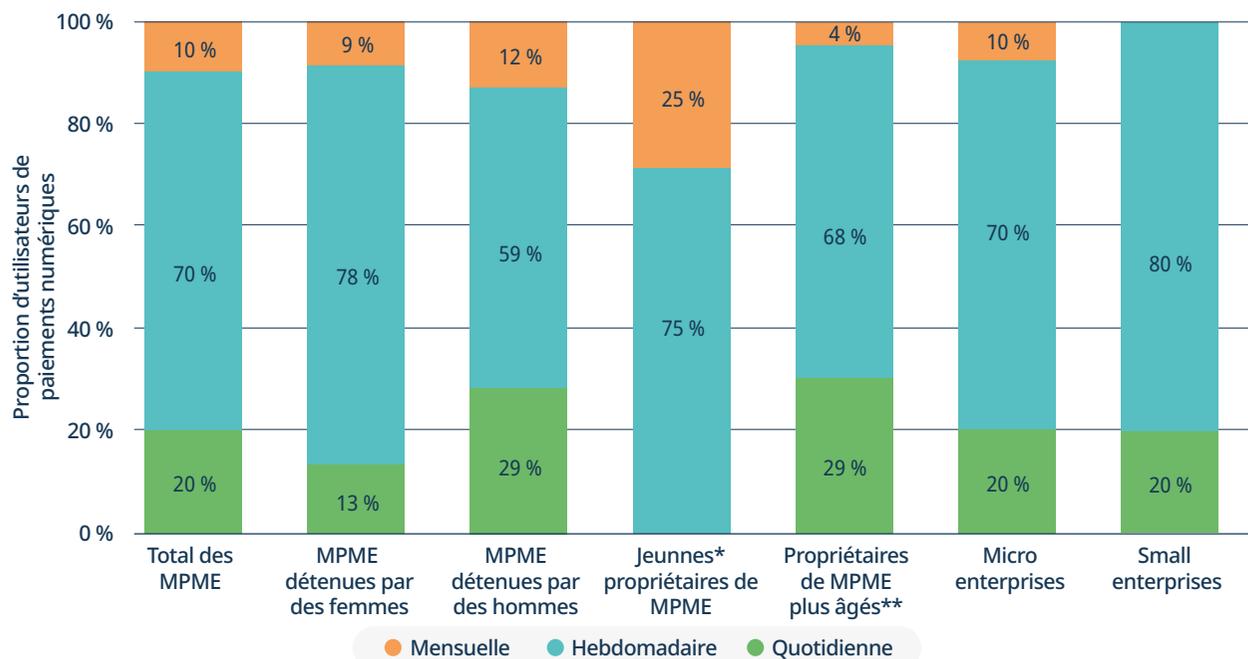
— Homme, utilisateur

* 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.

MSME user group analysis—frequency of digital payment usage :

Sampled male business owners are more likely to use digital payments than women business owners.



Nombre total de MPME utilisatrices de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 31

- Les propriétaires de petites entreprises se servent également de comptes de commerçants, qui sont généralement ouverts dans le but de recevoir les paiements numériques des clients et d'autres opérations commerciales. Ces transactions comprennent le règlement des paiements des fournisseurs, les retraits en espèces et les remboursements de prêts à partir de comptes de commerçants liés à un téléphone portable.
- Les entreprises dirigées par des hommes ont plus fréquemment recours aux paiements numériques que celles pilotées par des femmes (voir « Gros plan sur le genre » en diapositive suivante).

* 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.

Gros plan sur le genre :

la faiblesse des niveaux d’alphabétisation, conjuguée à la crainte d’être victime de fraudes ou d’erreurs sont les principales difficultés que les femmes doivent affronter.

De faibles niveaux d’alphabétisation et de sensibilisation : Le faible niveau d’alphabétisation fait obstacle à l’adoption, en particulier chez les femmes. En conséquence, les femmes continuent d’utiliser de l’argent liquide ou de compter sur leurs proches pour effectuer des transactions numériques.

« À mon avis, pour aider les femmes, il faut organiser des campagnes de sensibilisation pour expliquer comment cela fonctionne, car certaines d’entre elles sont touchées par l’illettrisme. Ma mère, par exemple, ne sait ni lire ni écrire, mais elle utilise {Fournisseur 1}. »

— Femme, utilisatrice

Fraude et escroquerie : les femmes sont perçues comme plus vulnérables à la fraude.

« La personne vous dira qu’elle a effectué un dépôt et si vous n’avez pas le réflexe de vérifier votre solde, vous risquez de tomber dans son piège. Les personnes en situation d’illettrisme sont davantage exposées. »

— Femme, utilisatrice

« Les femmes ont souvent affaire à des escrocs, de plus en plus nombreux, qui se font passer pour des agents financiers de {Fournisseur 1} et les escroquent. »

— Femme, non-utilisatrice

Risque de commettre des erreurs : certaines femmes ne se sentent pas capables d’utiliser les paiements numériques sans commettre d’erreurs.

« Les femmes ne sont pas des hommes. Par exemple, dans le cas d’un dépôt et si elle fait appel à un agent pour la transaction, elle peut commettre une erreur. Par exemple, si quelqu’un dit cinq et que tu n’arrives pas à le prononcer correctement, tu peux dire sept. »

— Femme, utilisatrice

Étude de cas d’une femme

Informations sur le répondant

Activité : services d’impression

Revenus : personne dont les revenus sont réguliers

« Les femmes sont confrontées à de nombreux problèmes lorsqu’il s’agit de pouvoir effectuer des paiements numériques. Ma tante avait créé un compte {Fournisseur 1} et un monsieur a essayé de lui faire croire qu’il avait envoyé un million sur son compte. J’ai vérifié le solde du compte auprès de ma tante.

J’ai appelé cet homme et il m’a carrément expliqué qu’il faisait partie d’un groupe d’escrocs. Il envoyait de faux messages aux gens en leur affirmant qu’ils s’étaient trompés en retirant leur argent.

J’ai ensuite transmis l’information au service clientèle de {Fournisseur 1}. Ce dernier m’a alors demandé d’écouter la conversation téléphonique. Il m’a dit que les escrocs voulaient simplement s’enrichir.

Le service clientèle de {Fournisseur 1} a promis de suivre le dossier et de le régler. Je n’ai pas entendu parler d’un cas pareil depuis. »

Gros plan sur les MPME :

les MPME interrogées sont incitées à adopter les paiements numériques par les recommandations de leur réseau social.

Principal catalyseur de l'adoption	Recommandations provenant du réseau social	« J'ai entendu quelqu'un dire beaucoup de bien de l'argent mobile. C'est ça qui m'a incitée à franchir le pas. » — Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une micro-entreprise
Principal catalyseur de l'utilisation	Commodité	« Les paiements numériques sont fiables. Ils permettent de transférer rapidement de l'argent d'une personne à une autre. » Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
Principal obstacle	Manque de confiance dû à la récurrence des fraudes	« On a peur d'envoyer de l'argent à un mauvais numéro, sans oublier les escrocs. Ce sont vraiment eux qui nous freinent le plus. » — Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une micro-entreprise

Étude de cas d'une MPME

Informations sur le répondant

Sexe : Hommes

Activité : propriétaire d'une micro-entreprise

« J'ai vraiment eu du mal à me lancer dans les paiements numériques. Je n'y connaissais absolument rien, mais je me suis rapproché de quelqu'un qui m'a appris à m'en servir. C'est cette même personne qui m'a aidé à obtenir une puce du {Fournisseur 1}.

Pour utiliser les paiements numériques, il faut en maîtriser le fonctionnement et savoir faire les calculs. Tu dois savoir comment faire un dépôt ou un retrait.

Les agents nous aident énormément. Lorsque j'ai besoin d'aide, par exemple après avoir fait une erreur, ils m'aident à la corriger.

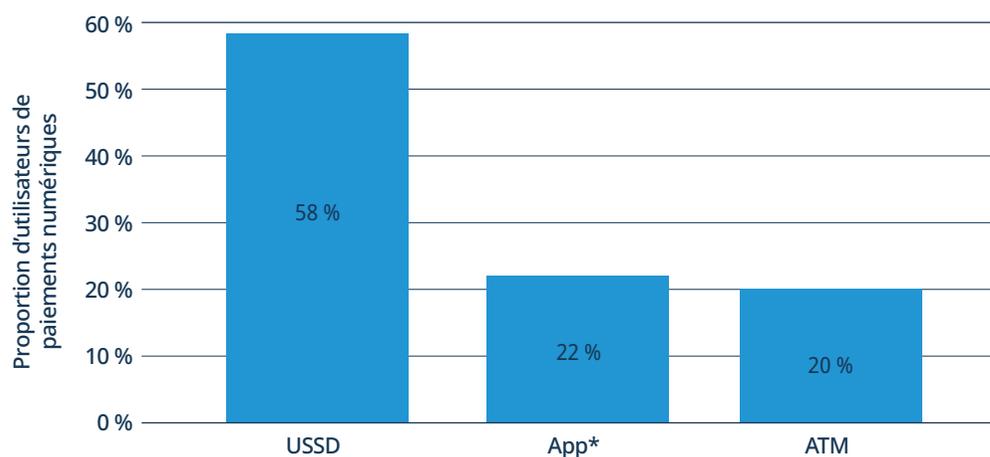
Une fois, j'ai fait une erreur et j'ai déposé 140 000 francs sur un numéro. Heureusement, j'ai appelé la succursale de {Fournisseur 1}, qui a procédé à l'annulation de la transaction. »

PARTIE 2.2 : Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement

Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement :

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 105

l'USSD est le canal le plus utilisé



59 % des répondants ont déclaré qu'ils payaient principalement en **espèces**.

- Les utilisateurs sont séduits par la simplicité et la commodité des transactions effectuées par l'intermédiaire du canal USSD.

« Si je veux prendre l'argent sur mon compte {Fournisseur 1} et l'envoyer à quelqu'un, je compose *144*2*, je saisis le montant ainsi que mon mot de passe secret et je valide. »

— **Femme, utilisatrice**

- À la faveur d'une récente réduction des frais de transaction, le canal USSD est devenu encore plus attrayant.

« Les frais que nous facturait {Fournisseur 1} étaient très élevés. Auparavant, pour envoyer des fonds, il fallait y ajouter d'importants frais pour que le bénéficiaire reçoive bien le montant prévu initialement. Ils ont depuis réduit les frais de transaction. C'est une bonne chose pour nous. »

— **Homme, utilisateur**

- Les agents apportent un certain confort à leurs clients en leur permettant d'effectuer des transactions pour régler leurs biens et services, puis de procéder à des dépôts sur leurs comptes d'agent.

« Ce qui m'a décidé, c'est qu'un grand nombre de mes clients me demandaient mon code Money sur {Fournisseur 1} et souhaitaient effectuer un dépôt ou un retrait. »

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

- Le fait que le fournisseur dominant soit largement accepté amène davantage de personnes à continuer d'utiliser le canal de paiement numérique qu'il propose (USSD).

« De plus, {Fournisseur 1} est un réseau national que tout le monde connaît, ce qui instaure un climat de confiance. Si je n'utilise pas la banque, c'est parce que je passe par {Fournisseur 1} pour effectuer mes paiements. »

— **Homme, utilisateur**

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

PARTIE 2.3 : Analyse des cas d'utilisation

Analyse des cas d'utilisation (1/2) :

les cas courants d'utilisation des paiements sont 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	Épargne des revenus d'activité
	3	Épargne	Paiements des fournisseurs
	4	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Recharge télécoms du personnel
	5	Perception du salaire	Remboursements de prêt

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

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 45
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 31

Les chefs d'entreprise reçoivent des paiements par le biais de moyens de paiement numériques.

« Cela se fait parfois en espèces, mais beaucoup de personnes envoient les fonds sur {Fournisseur 1}. »

— Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Certains chefs d'entreprise préfèrent conserver leurs fonds sur leur compte d'argent mobile, car cela leur permet de mieux gérer leurs finances.

« Ces méthodes (de paiement numérique) sont plus économiques et avantageuses. Elles vous permettent également d'économiser de l'argent. Parce que si tu retires 10 000 francs, tu vas tout dépenser, mais s'ils sont sur ton compte, tu ne les débourseras pas. »

— Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Les propriétaires de petites entreprises se servent des comptes de commerçants comme de comptes de transactions commerciales. Ils effectuent de multiples transactions, notamment le règlement des paiements des fournisseurs, les retraits en espèces et les remboursements de prêts à partir de comptes de commerçants liés à un téléphone portable.

« Les gens préfèrent confier leurs transactions à {Fournisseur 2}, car personne ne peut savoir si tu as de l'argent sur toi, et tu es donc plus en sécurité. Les dépenses de mon foyer sont réglées par l'intermédiaire de {Fournisseur 2}... Même les frais de scolarité de mes enfants sont acquittés via {Fournisseur 2}. »

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

Analyse des cas d'utilisation (2/2) :

les cas courants d'utilisation des paiements sont 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	Épargne des revenus d'activité
	3	Épargne	Paiements des fournisseurs
	4	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Recharge télécoms du personnel
	5	Perception du salaire	Remboursements de prêt

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

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 45
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 31

La réduction du coût des transactions par le fournisseur leader a encouragé l'utilisation des moyens de paiement numériques.
 « Si je dois effectuer des paiements et que je n'ai pas d'argent, je décide de faire appel à [Fournisseur 1] parce que je souhaite qu'il m'accorde un crédit. »

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

Les consommateurs se servent souvent de comptes d'argent mobile pour leurs achats de recharges télécoms et autres besoins de paiement, parce qu'il est plus pratique pour eux de fonctionner à partir d'un seul et même compte.

« Tu déposes de l'argent sur ton compte d'argent mobile chez {Fournisseur 1} et tu l'utilises pour acheter des données, des recharges télécoms et tout ce que tu veux. Tu fais appel à {Fournisseur 1} pour obtenir du crédit. La connexion se fait par là, ce qui est plus avantageux que le coût de la transaction. »

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

Bien que les revenus soient parfois perçus en espèces, les utilisateurs ont souvent besoin d'envoyer de l'argent à leurs proches pour subvenir à leurs besoins, ce qui favorise le recours aux paiements numériques.

« Je suis chauffeur de moto-taxi, je suis payé en liquide, mais pour l'argent que ma sœur m'envoie, elle le fait par téléphone. »

— **Homme, utilisateur**



PARTIE 3

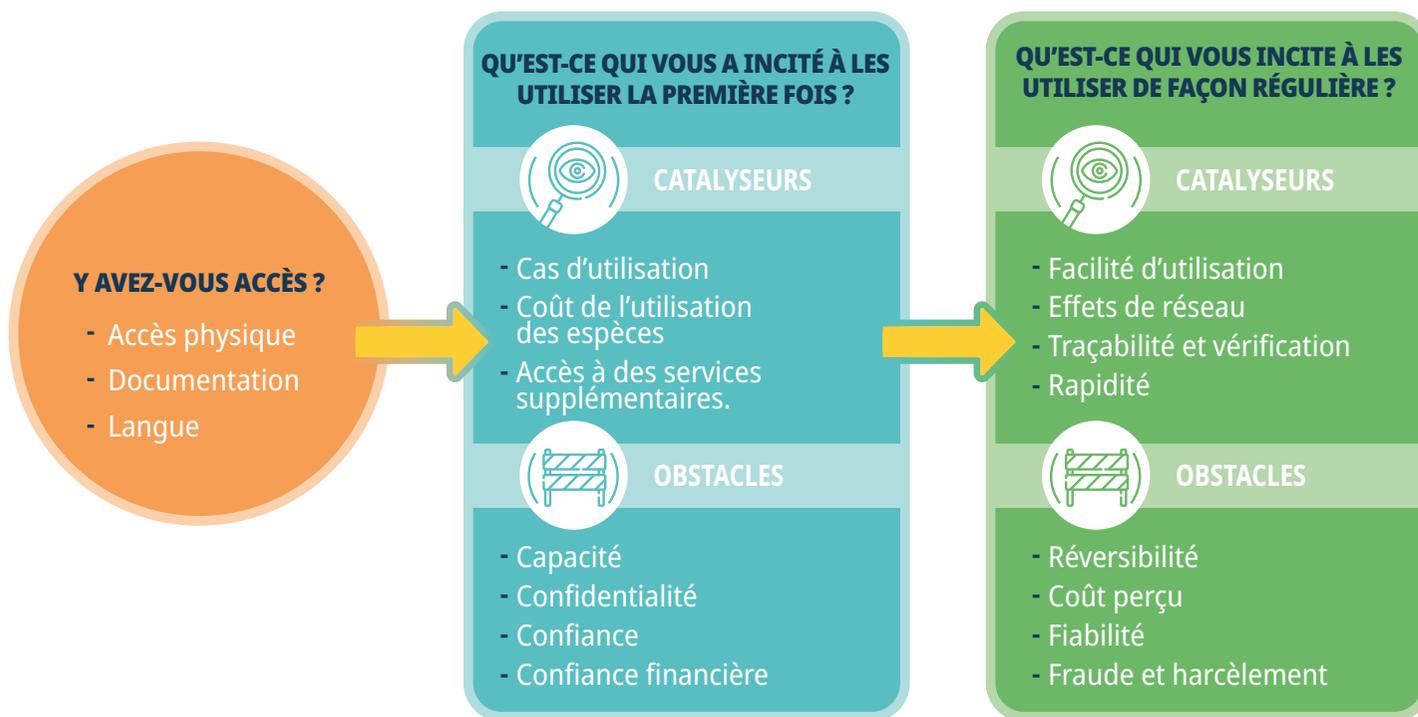
CATALYSEURS ET OBSTACLES À
L'ADOPTION ET À L'UTILISATION



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 (1/2):

l'absence d'accès à Internet et l'impossibilité de lire les instructions entravent considérablement l'accès, notamment chez les femmes interrogées.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 30

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
<p>1  Pas d'accès à Internet</p>	<p>Plus prononcé chez les particuliers</p>	<p>Plus prononcé chez les femmes</p>	<p>« Les femmes disent avoir des problèmes avec leurs comptes chez {fournisseur 1}, mais je pense que c'est plutôt lié à la connexion Internet. » —Femme, non-utilisatrice</p> <p>« Les difficultés que je rencontre lorsque j'utilise les paiements numériques sont parfois des perturbations du réseau qui bloquent la connexion, de sorte qu'il devient difficile d'effectuer une transaction. » —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 le pourcentage de non-utilisateurs ayant évoqué que cet obstacle était important.

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Obstacles à l'accès (2/2) :

l'absence d'accès à Internet et l'impossibilité de lire les instructions entravent considérablement l'accès, notamment chez les femmes interrogées.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 30

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
2  Incapacité à lire les instructions	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	<p>Les consommateurs sont incapables de lire et de comprendre les instructions figurant sur les interfaces des canaux de paiement du fait de leur faible niveau d'alphabétisation. Ce problème concerne surtout les femmes et empêche les consommateurs potentiels de se tourner vers les moyens de paiement numérique.</p> <p>« Nous devons les aider (les femmes) à recevoir le minimum d'éducation nécessaire pour pouvoir écrire leur nom et lire, même en déchiffrant. Elles doivent suivre des cours pour avoir au moins quelques notions sur les nombres. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
3  Manque de moyens pour s'acquitter des coûts liés aux paiements numériques	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	<p>Pour une partie des consommateurs, les contraintes financières sont un obstacle qui les empêche d'accéder aux paiements numériques, car certains agents facturent trop cher les services de mise en service. Ils finissent alors par ne compter que sur les espèces.</p> <p>« Les gens ne sont pas en mesure d'utiliser les paiements numériques faute de moyens ; nous vivons dans un pays où il est difficile de gagner sa vie. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>

Légende du dégradé de couleur : écart en points de pourcentage (« pp ») entre deux groupes d'utilisateurs en ce qui concerne le pourcentage 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 :

les préoccupations liées à la confidentialité des données sont un frein à l'utilisation initiale des paiements numériques en Guinée

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 105

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	Témoignages
1  Préoccupations liées à la confidentialité des données	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	Certains utilisateurs se soucient de la confidentialité des données parce qu'ils craignent que le gouvernement ne surveille les transactions et que les données à caractère personnel ne soient utilisées à des fins frauduleuses. « C'est à la suite de l'arrivée au pouvoir du gouvernement que les choses ont commencé à changer pour la population en 2021. Beaucoup de gens payent par virement bancaire, en faisant des dépôts et des retraits. On pourrait donc avoir accès aux détails de leurs transactions. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
2  Manque de confiance	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les femmes	Certains clients redoutent de se voir refuser l'accès à leur argent en raison d'appels suspects fréquents de la part d'escrocs. « Je ne fais pas confiance aux paiements numériques et je ne pense pas ouvrir un compte {Fournisseur 1} pour le moment. Si je devais recevoir de l'argent sur un compte d'argent mobile {Fournisseur 1}, je préférerais le recevoir sur le numéro de quelqu'un d'autre. Sans cela, je ne souhaite pas avoir de compte pour l'instant. » —Femme, non-utilisatrice
3  Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	Dans certains cas, les non-utilisateurs n'adoptent pas réellement le paiement numérique car ils disposent d'autres solutions pour effectuer leurs transactions, par exemple les téléphones de leurs proches. « Je donne le numéro de mon frère à la personne qui veut m'envoyer de l'argent, afin qu'elle l'envoie sur son compte d'argent mobile {Fournisseur 1}. » —Homme, non-utilisateur

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Obstacles à une première utilisation :

la généralisation des paiements numériques incite les non-utilisateurs à passer eux aussi au numérique.



Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 105

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>Utilisation généralisée des paiements numériques</p>	More pronounced for individuals	Plus prononcé chez les hommes	<p>« J'ai choisi de faire appel à {Fournisseur 4} pour les services de paiement, en raison de sa disponibilité et de la garantie qu'il offre, car il est sur le marché depuis longtemps et tout le monde lui fait confiance. »</p> <p>—Homme, utilisateur</p>
<p>2</p>  <p>L'agent a détaillé les avantages du recours aux paiements numériques</p>	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	<p>« Des jeunes gens sont également venus pour faire connaître le travail de {Fournisseur 1} et, dans les premiers temps, beaucoup de gens ont ouvert un compte grâce à cela, dont moi. Les agents m'ont incité à créer un compte. »</p> <p>—Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</p>
<p>3</p>  <p>Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis</p>	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	<p>« Les gens en ont tellement parlé que si quelqu'un sollicite un parent ou un frère pour l'aider financièrement, celui-ci va lui demander s'il possède un compte d'argent mobile {Fournisseur 1} pour lui envoyer l'argent. »</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 le pourcentage de répondants ayant évoqué que ce catalyseur 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 :

les femmes de l'échantillon sont particulièrement affectées par les obstacles à une utilisation habituelle.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 76

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	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	Les utilisateurs sont susceptibles de subir des retards dus aux réseaux mobiles, qui font que le bénéficiaire ne reçoit pas la confirmation de la transaction. Dans ce cas, il arrive que les utilisateurs répètent la même opération, ce qui leur fait perdre de l'argent. « Tu effectues une transaction, mais le message n'arrive pas. Tu refais la transaction, mais tu ne reçois pas de message. Voilà les difficultés que nous rencontrons. » — Homme, utilisateur
2  Coûts élevés des paiements numériques	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les femmes	Des coûts de transaction élevés, généralement dus aux commissions prélevées par les agents, donnent aux utilisateurs le sentiment qu'ils sont injustifiés. « Certains agents augmentent aussi les frais de transaction de leur propre chef. » — Femme, utilisatrice
3  Paiements numériques pas toujours acceptés	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les femmes	Certains non-utilisateurs affirment que le fait que l'argent liquide soit largement accepté, en particulier sur les marchés de produits alimentaires, les réfrène d'utiliser les paiements numériques. « Ce sont nos mères qui vendent sur le marché et elles ne sont pas allées à l'école. Donc quand tu fais tes courses au marché, tu ne peux pas leur parler de transactions numériques et t'attendre à ce qu'elles comprennent. Elles penseront que tu essaies de les arnaquer. C'est pour cela que lorsque nous allons au marché, nous réglons en espèces. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Core country themes :

Transaction costs are generally perceived as affordable due to their recent reduction.

Pourcentage de répondants estimant que les frais sont injustifiés

53%

Source des informations

- Sensibilisation par les agents et campagnes
- Réseaux sociaux
- Grilles tarifaires affichées dans la boutique de l'agent
- Message de confirmation
- Service clientèle

Particuliers

Généralement perçus comme abordables

« En ce moment, je trouve que les frais de transaction sont abordables. »

—Homme, utilisateur

Les frais de retrait agissent comme un frein

« Ce n'est pas moi qui m'occupe des frais, et quand je veux faire un dépôt et que je déduis les frais de retrait, elle peut penser que j'ai mis de côté 10 000 ou 20 000 francs. Et ce n'est pas sa faute non plus, elle ne peut pas savoir. Les frais de retrait sont souvent dissuasifs lorsqu'ils ne sont pas inclus. »

—Homme, utilisateur

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

« Cela réduit notre budget. Si tu retires 1 000 francs de 10 000 francs, combien te restera-t-il ? Cela veut dire que lorsque tu détiens 10 000 francs, tu ne peux même pas faire de retrait. »

—Femme, utilisatrice

MPME

Gestion financière : face à la diminution des coûts de transaction, certaines MPME ont décidé d'utiliser les canaux de paiement numériques pour épargner et stocker leur argent.

Réduction des bénéfices : Certains agents indiquent que leur marge bénéficiaire a été rognée par la réduction des coûts de transaction.

« Auparavant, le coût était trop élevé, mais, aujourd'hui, c'est acceptable. Pour 50 000 francs retirés, j'ai fait 1 000 francs de frais. C'est plus économique et plus avantageux. Cela te permet également d'économiser de l'argent. Parce que si tu retires 10 000 francs, tu vas tout dépenser, mais s'ils sont sur ton compte, tu ne les débourseras pas. »

—Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Gros plan sur les expériences en matière de service clientèle :

les personnes interrogées estiment que le service clientèle est accessible et règle efficacement leurs problèmes.

« Un jour, j'ai acheté des recharges télécoms via mon compte {Fournisseur 1}, mais en raison de problèmes de connexion, j'ai dû m'y reprendre à plus de trois fois et je n'ai jamais reçu les crédits. J'ai appelé le service clientèle de {Fournisseur 1} et en trois jours l'argent était revenu sur mon compte. »

—**Femme, utilisatrice**

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

- Erreurs de transaction
- Vérification de la transaction
- Signalement des fraudes

Parmi les répondants, 92 % ont souhaité annuler une transaction et 88 % y sont parvenus.

Expérience en matière de service clientèle

- Le service clientèle est accessible et, dans la plupart des cas, les problèmes sont résolus et l'argent est renvoyé à l'expéditeur initial.
- Bien souvent, le contact est pris via un agent/fournisseur de service ou au siège.
- Les clients peuvent aisément joindre le service clientèle de l'ORM, mais le numéro n'est pas gratuit.
- La résolution peut prendre 48 heures. Les problèmes de réseau peuvent allonger les délais de résolution des erreurs.

« Ils ont tout d'abord bloqué le numéro qui a reçu l'argent, de sorte que la personne n'a pas pu retirer les fonds. Ensuite, le {service clientèle du Fournisseur 1} s'est assuré que l'argent était directement rétrocedé sur le compte de la personne qui avait effectué le dépôt. »

—**Homme, utilisateur**

« J'adopte des règles de vigilance. Souvent, lorsque je reçois des appels qui ne proviennent pas directement du service clientèle de {Fournisseur 2}, j'appelle d'abord ce service pour obtenir davantage d'informations sur le numéro qui m'a appelé, et même en cas de confirmation, je préfère me rendre à l'agence pour régler le problème. »

—**Homme, utilisateur**

Les clients se réjouissent de l'accessibilité du service clientèle

- Les utilisateurs sont ravis de ne pas avoir à se déplacer pour accéder au service clientèle.
- Les clients se rendent dans les bureaux du fournisseur de service pour faire part de leur problème et récupérer leur carte avalée par le GAB.

« Ce qui m'a le plus marqué, c'est le fait que j'ai pu résoudre le problème sans avoir à me déplacer. »

—**Homme, utilisateur**

Influence sur le comportement en matière de paiements numériques

Dans certains cas, la disponibilité du service à la clientèle permet de renforcer la vigilance en matière de fraude et d'instaurer un climat de confiance.

Catalyseurs d'une utilisation habituelle :

la commodité perçue des paiements numériques contribue à la pérennisation de leur utilisation.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 76

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 hommes	La facilité avec laquelle il est possible d'effectuer des transactions de gros montants et des virements longue distance favorise l'utilisation. « [...] pour un produit qui coûte 400 000 francs, les frais de port sont de 5 000 francs. Si vous devez faire le trajet jusqu'à Madina, il faudra compter aussi avec le coût du transport, les embouteillages et la fatigue. Je préfère donc payer par voie numérique plutôt que de me rendre chez le fournisseur. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
2  Épargne	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	Certains clients estiment que les paiements numériques leur permettent de mieux gérer leur argent, en évitant les achats impulsifs. « Des circonstances imprévues peuvent survenir et dès lors que tu disposes de la somme en espèces, tu es obligé de la donner. Mais lorsque l'argent est sur ton compte, tu peux en différer l'utilisation. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
2  Rapidité	Plus prononcé chez les MPME	Pas d'écart significatif	Les utilisateurs soulignent le rôle que joue la rapidité dans leur décision d'utiliser les paiements numériques. « Un agent m'a expliqué les avantages de ce système {des paiements numériques} et je l'ai trouvé plus simple, plus rapide, plus efficace et plus sûr, avec des frais de retrait réduits. Je me suis dit qu'il fallait absolument que j'essaie. » —Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

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 (1/2) :



Sensibilisation des clients

- Il faudrait davantage sensibiliser les clients à l'utilisation de l'argent mobile.
- Des séances d'information à l'intention des clients pourraient être organisées, afin de présenter les avantages des paiements numériques, ainsi que les risques qu'ils comportent.
- Du marketing direct pourrait être effectué auprès des consommateurs en faisant du porte-à-porte.

« Il faut que les personnes comme nous {agents} fassions davantage de sensibilisation, car la population guinéenne est peu alphabétisée. Pour qu'une personne qui ne sait pas lire adhère aux technologies numériques, il faut vraiment que les choses soient bien expliquées, avec beaucoup de patience. »

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



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



Des mesures de sécurité rigoureuses

- Il convient de renforcer les mesures de sécurité afin d'atténuer la fraude et de dissuader les pirates informatiques.

« Ce que je peux dire, c'est qu'un gros travail doit être fait concernant la sécurité de {Fournisseur 1}. Je ne sais pas comment les escrocs arrivent à vous appeler et à pirater votre compte en même temps, puis à vous soutirer tout votre argent en vous demandant de composer des codes. »

—**Femme, non-utilisatrice**



Service clientèle

- Il faut réduire les délais de résolution des erreurs dans le cadre des recours.

« Lorsqu'une erreur est commise, elle doit être résolue rapidement, car les gens abandonnent quand il y a trop de complications. J'ai eu un problème et comme je vous l'ai dit, il a été résolu en une heure à peine, ce qui m'encourage à continuer. »

—**Homme, 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