

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

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE  
DE MARCHÉ

Conclusions de l'analyse  
comparative entre les pays



# 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 lieu 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 : Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda.

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.....9

- 2.1 Contexte national ..... 10
- 2.2 Analyse de l'utilisation pays par pays ..... 14
- 2.3 Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs ..... 15
- 2.4 Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement ..... 19
- 2.5 Analyse des cas d'utilisation ..... 20

## 03 PARTIE 3 Catalyseurs et moteurs de l'adoption et de l'utilisation...22

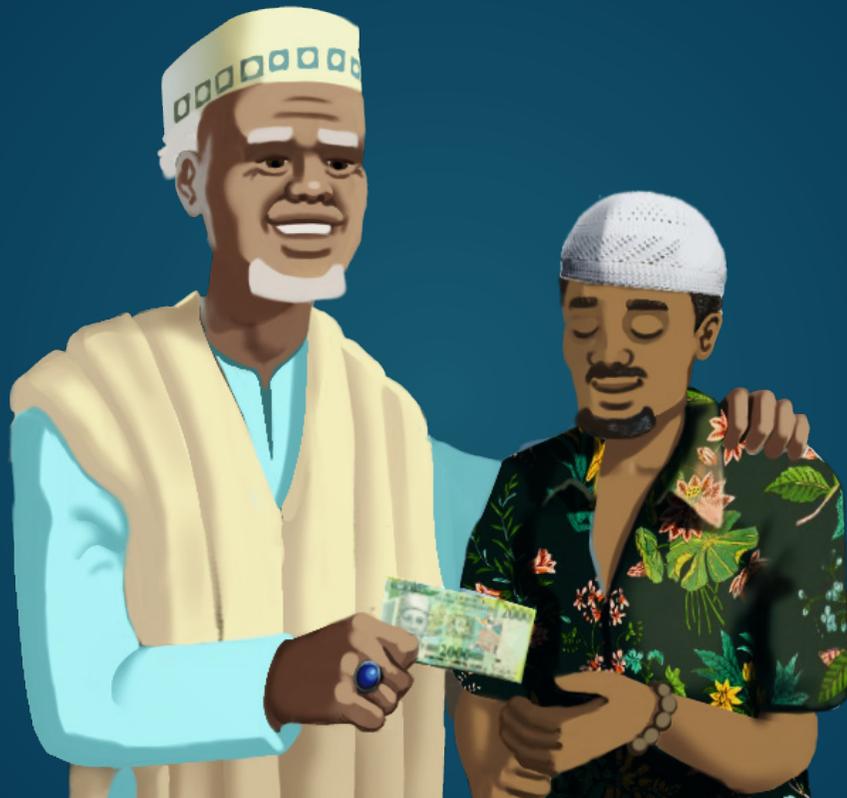
- 3.1 Le parcours qui mène à une utilisation habituelle ..... 23
- 3.2 Obstacles à l'accès..... 24
- 3.3 Catalyseurs et obstacles à une première utilisation..... 26
- 3.4 Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle ..... 32
- 3.5 Retour des clients sur les opportunités pour favoriser  
l'utilisation des paiements numériques ..... 44

## 04 PARTIE 4 Conclusion .....46

Implications fondamentales pour la conception d'un SPI inclusif .....47

# PARTIE 1

## PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



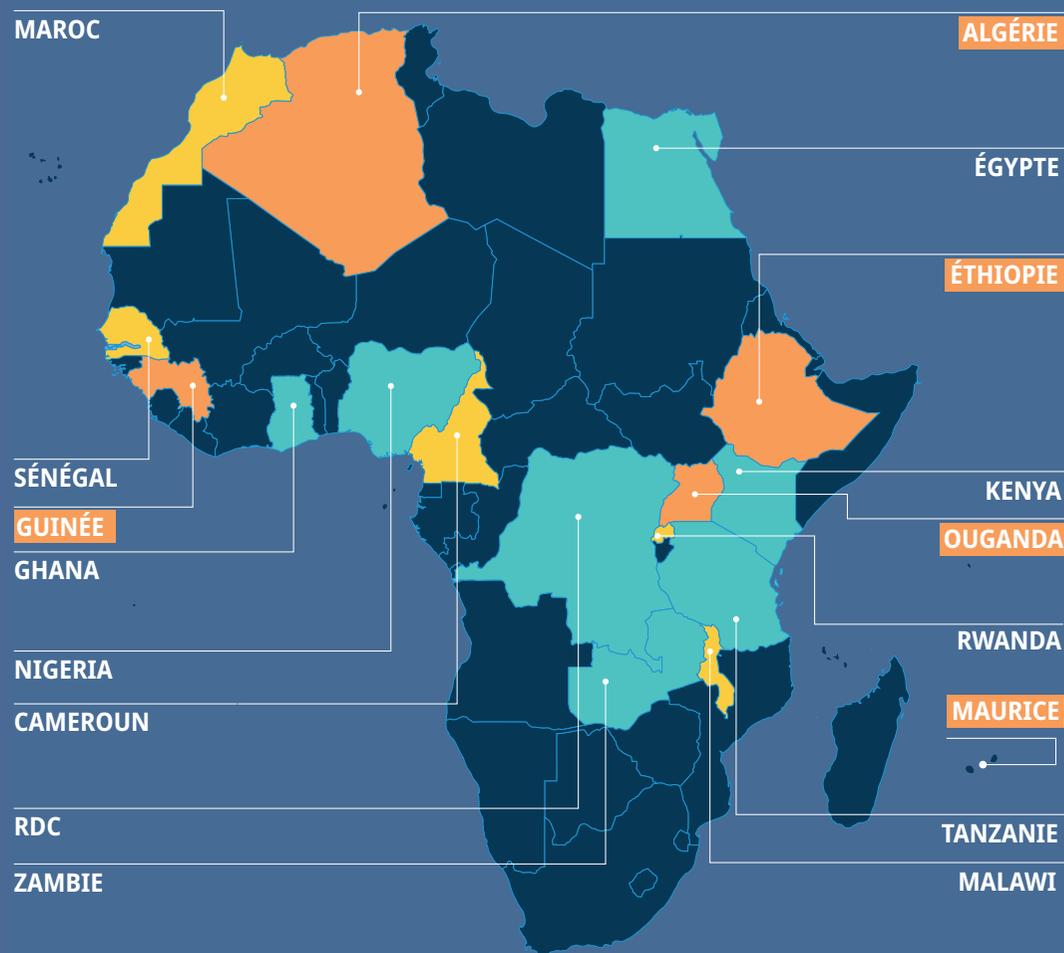
## Pays inclus dans l'échantillon :

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
<b>Objectifs de l'enquête</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appréhender l'ampleur de l'utilisation des consommateurs</li><li>• Mesurer la fréquence d'utilisation des paiements numériques et la popularité des types de transaction</li><li>• Hiérarchiser les instruments de paiement les plus utilisés</li><li>• Identifier les principaux obstacles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartographier les caractéristiques des cas d'utilisation et le comportement en matière de paiement</li><li>• Déterminer les perceptions des consommateurs concernant les systèmes de paiement instantané inclusifs en matière d'accès, d'adoption et d'utilisation</li><li>• Comprendre le parcours du consommateur</li></ul>
<b>Objectif de taille d'échantillon par pays</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de particuliers = 60</li><li>• Nombre de MPME = 40</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de particuliers = 10</li><li>• Nombre de MPME = 10 (dont 1 est un agent d'argent mobile)</li></ul>



### 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

# Methodology :

## Sampled groups overview



### PERSONNES AUX REVENUS OCCASIONNELS



### PERSONNES AUX REVENUS RÉGULIERS



### MICRO-ENTREPRENEURS\*



### PETITES ENTREPRISES\*

#### Définition

Le groupe des personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels comprend les personnes défavorisées en milieu urbain, qui survivent au jour le jour faute d'emploi régulier et de revenus stables. Il inclut également 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. Elles 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 %

**74 %** de l'échantillon total de **l'enquête quantitative** sont des **utilisateurs de paiements numériques** (particuliers et entreprises) et **68 %** de l'échantillon total des **composantes de la recherche qualitative** sont des **utilisateurs de paiements numériques** (particuliers et entreprises).

**Les femmes et les jeunes** ont été correctement représentés dans chacun des quatre groupes. Les entreprises dont les propriétaires ont été interrogés s'adonnaient à diverses activités commerciales.

# PARTIE 2

## MODES D'UTILISATION DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES



# Partie 2.1 : Contexte national

## Contexte national :

en Ouganda, le niveau d'inclusion numérique est faible, mais le niveau d'inclusion financière est élevé

		Groupe « Utilisation avancée »		Groupe « Utilisation émergente »		Groupe « Utilisation naissante »	
		Maurice	Algérie	Ouganda	Éthiopie	Guinée	
<b>Inclusion financière</b>							
<b>Utilisation des paiements numériques</b>	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente [Findex 2021]	80 %	34 %	63 %	26 %	28 %	
<b>Pénétration des comptes</b>	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	91 %	44 %	66 %	46 %	30 %	
<b>Nombre d'agents d'argent mobile</b>	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km <sup>2</sup> [FMI, 2022]	852	-	2392	139	547.4 (2021)	
<b>Nombre de succursales</b>	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	14.6	5.3	2.3	12.1	2.7	

Inclusion numérique		Groupe « Utilisation avancée »	Groupe « Utilisation émergente »		Groupe « Utilisation naissante »	
		Maurice	Algérie	Ouganda	Éthiopie	Guinée
<b>Couverture du réseau mobile</b>	Part de la population à portée d'un signal cellulaire mobile de type 4G/LTE au minimum [UIT, 2022]	99 %	86 %	31 %	33 %	29 % (2021)
<b>Pénétration d'Internet</b>	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	76 %	71 %	10 % (2021)	19 %	34 %
<b>Pénétration de la téléphonie mobile</b>	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]	83 % (2020)	88 % (2018)	49 % (2021)	58 % (2016)	77 % (2018)
<b>Pénétration/adoption du smartphone</b>	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]	59 % (ITU, 2020)	29 % (GSMA, 2018)	16 % (GSMA, 2021)	43 % (GSMA, 2021)	15 % (GSMA, 2020)



# Résumé des conclusions de l'étude de marché (1/2) :

## Paysage et comportement d'utilisation des sondés

	Utilisation avancée	Utilisation émergente		Utilisation naissante	
	Maurice	Algérie	Ouganda	Éthiopie	Guinée
<b>SPI</b>	<b>SPI multisectoriel</b>	<b>Pas de SPI</b>	<b>SPI multisectoriel</b>	<b>SPI multisectoriel</b>	<b>Pas de SPI</b>
Part des utilisateurs de paiements numériques interrogés utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine	73 %	46 %	85 %	74 %	68 %
<i>Part des utilisateurs de paiements numériques particuliers utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine</i>	60 %	40 %	84 %	59 %	58 %
Part des utilisateurs de paiements numériques MPME utilisant les paiements numériques au moins une fois par semaine	94 %	63 %	87 %	90 %	90 %
Principaux fournisseurs de services de paiement utilisés	MCB, SBM, Absa	CCP, Posta, Baridimob	Airtel, MTN, Stanbic Bank, Standard Chartered Bank	Telebirr, Commercial Bank of Ethiopia, Abyssinia Bank, Awash Bank, Amole by Dashen Bank	Orange, MTN, Visa Gui
Principaux canaux de paiement utilisés	Application	PDV	USSD	Application	USSD
Principales différences entre groupes d'utilisateurs sur la base d'une utilisation au moins hebdomadaire [ampleur de l'écart en points de pourcentage]	MPME > particuliers [32 pp]	MPME > particuliers [27 pp]	Personnes aux revenus réguliers > aux revenus occasionnels [33 pp]	MPME > particuliers [31 pp]	Personnes aux revenus réguliers > aux revenus occasionnels [59 pp]
Cas d'utilisation généralement le plus numérisé parmi les particuliers	Paiement d'articles ménagers	Perception du salaire	Recharges télécoms	Recharges télécoms	Épargne
Cas d'utilisation généralement le plus numérisé parmi les MPME	Réception des paiements des clients	Réception des paiements des clients	Épargne des revenus d'activité	Réception des paiements des clients	Épargne des revenus d'activité

# Résumé des conclusions de l'étude de marché (w/2) :

## Principaux obstacles et catalyseurs entre les pays

Utilisation avancée	Utilisation émergente		Utilisation naissante	
Maurice	Algérie	Ouganda	Éthiopie	Guinée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les commerçants ne sont pas disposés à proposer des paiements par carte pour les achats de faible montant, en raison des commissions appliquées.</li> <li>L'adoption émergente des applications de paiement comme canal de paiement préféré face aux paiements par carte résulte du faible niveau, sinon de l'absence, des frais de transaction.</li> <li>Les applications de paiement permettent par ailleurs de remédier aux problèmes d'interopérabilité des transactions interbancaires, en offrant des transactions moins onéreuses et en donnant aux utilisateurs la possibilité de gérer plusieurs comptes bancaires sur une seule plateforme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La présence d'un fournisseur dominant qui propose des services de paiement par carte et par application favorise l'adoption et l'utilisation des personnes interrogées.</li> <li>Les bourses universitaires accordées aux étudiants sont versées sur un compte bancaire, ce qui favorise l'utilisation des paiements numériques.</li> <li>Le manque de familiarité avec les paiements numériques, conjugué à un choix limité de fournisseurs de paiements numériques, entrave l'utilisation fréquente des paiements numériques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les consommateurs ont toujours du mal à s'acquitter des frais de transaction appliqués aux transactions d'argent mobile, qui ont augmenté suite à l'introduction d'une taxe de 0,5 % sur les retraits en espèces.</li> <li>Les paiements transfrontaliers entre le Kenya et l'Ouganda augmentent la fréquence des paiements numériques. En effet, les consommateurs peuvent recourir au même fournisseur de services d'argent mobile dans les deux pays.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le gouvernement favorise l'adoption des paiements numériques, en rendant obligatoire l'utilisation de ces derniers pour certains cas d'utilisation.</li> <li>Les longues files d'attente dans les agences bancaires et aux GAB incitent les consommateurs à se tourner vers les paiements numériques.</li> <li>Du fait de la domination d'un acteur dans l'univers des paiements numériques, mais aussi du recours excessif à un seul et même fournisseur de réseau mobile, les utilisateurs se trouvent souvent confrontés à une congestion du réseau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réduction des coûts de transaction du FSP dominant a catalysé un usage accru des paiements numériques.</li> <li>En Guinée, l'efficacité du service à la clientèle a traité les recours incite les utilisateurs de paiements numériques à continuer à y recourir. Néanmoins, la fraude et les escroqueries sont tout particulièrement problématiques pour les utilisateurs et dissuadent les non-utilisateurs d'adopter les paiements numériques.</li> </ul>

### Principaux obstacles au sein des pays de l'échantillon étudiés

- Réseaux mobiles de piètre qualité
- Préoccupations liées à la confidentialité des données

- Difficulté à rectifier ou à annuler une transaction incorrecte
- Paiements numériques pas toujours acceptés

### Principaux catalyseurs au sein des pays de l'échantillon étudiés

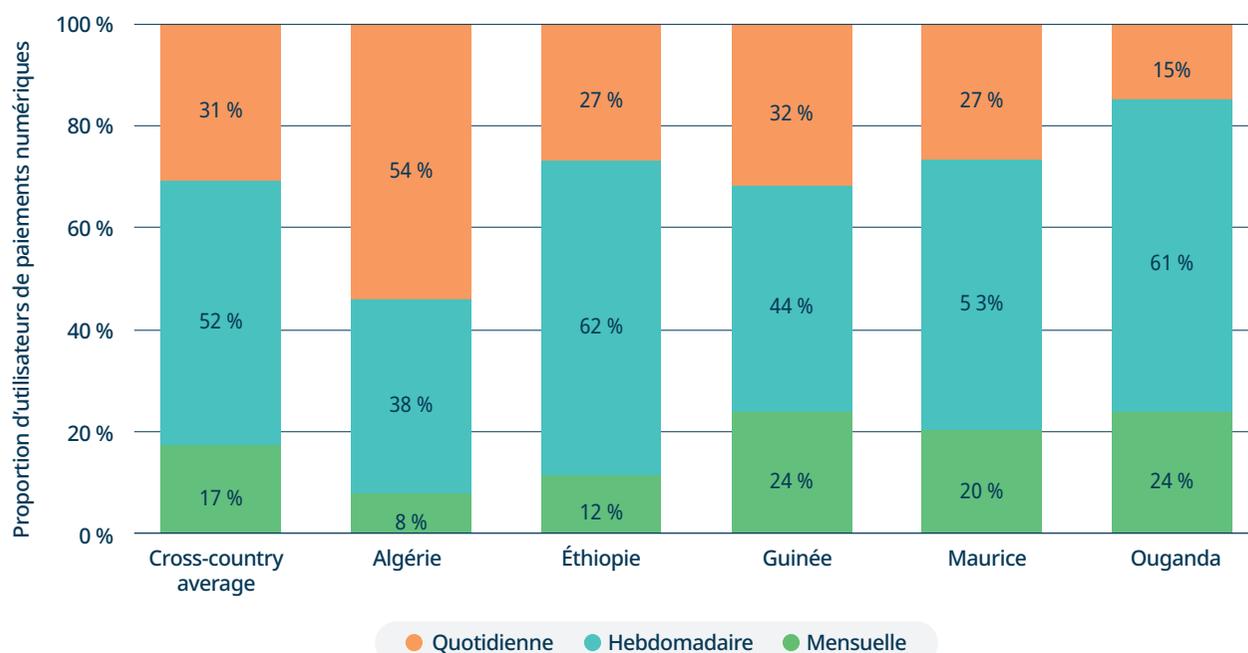
- Commodité
- Accès aux paiements en temps réel
- Paiements sécurisés

- Perception du salaire par voie numérique
- Meilleure gestion des finances
- Accès facile à l'historique des transactions

## Partie 2.2 : Analyse de l'utilisation pays par pays

### Analyse comparative entre les pays — fréquence d'utilisation des paiements numériques :

parmi les personnes interrogées, le taux d'utilisation hebdomadaire des paiements numériques est supérieur à 70 % tous marchés confondus, à l'exception de l'Algérie



Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 385

**Utilisation mensuelle :** c'est en Algérie que la part d'utilisateurs mensuels est la plus élevée (45 %) ; toutefois, près de la moitié d'entre eux (22 %) n'en effectuent qu'un par mois.

**Utilisation hebdomadaire :** dans tous les pays, la part d'utilisateurs hebdomadaires de paiements numériques est importante. C'est en Éthiopie que ce taux est le plus élevé (62 %). L'Algérie est le seul pays couvert par l'étude où près de la moitié des utilisateurs de paiements numériques sondés ne règlent par voie numérique qu'à raison de moins d'une fois par semaine.

**Utilisation quotidienne :** en Guinée et en Ouganda, 24 % des personnes interrogées ont intégré les paiements numériques dans leur quotidien. Dans les pays de l'échantillon étudiés, à l'exception de l'Ouganda, l'utilisation quotidienne est nettement plus marquée parmi les MPME que parmi les particuliers, notamment en Guinée.

# Partie 2.3 : Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs

## Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs par pays :

les propriétaires de MPME interrogés utilisent les paiements numériques plus fréquemment que les particuliers. On observe également des disparités en matière d'âge et de genre dans certains pays

	TOUTES CATÉGORIES		PARTICULIERS		MPME	
	Différences entre les MPME et les particuliers	Âge	Genre	Fréquence des revenus	Genre	Taille de l'entreprise
Algérie	Utilisation plus fréquente parmi les MPME	Utilisation plus fréquente parmi les <b>jeunes*</b>	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	Utilisation plus fréquente parmi les <b>hommes</b>	Pas d'écart significatif
Éthiopie		Pas d'écart significatif		Pas d'écart significatif	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers aux <b>revenus réguliers</b>	Pas d'écart significatif
Guinée		Utilisation plus fréquente parmi les personnes <b>plus âgées</b>	Utilisation plus fréquente parmi les <b>femmes</b>	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers aux <b>revenus réguliers</b>	Utilisation plus fréquente parmi les <b>hommes</b>	Pas d'écart significatif
Maurice		Utilisation plus fréquente parmi les <b>jeunes*</b>	Pas d'écart significatif	Utilisation plus fréquente parmi les particuliers aux <b>revenus occasionnels</b>	Pas d'écart significatif	
Ouganda		Pas d'écart significatif	Utilisation plus fréquente parmi les <b>jeunes</b>	Utilisation plus fréquente parmi les <b>hommes</b>		

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 385

C'est en **Algérie** que les différences **entre les genres** parmi les MPME sont les plus **prononcées**. Parmi les particuliers, les hommes sont de bien plus grands utilisateurs de paiements numériques en **Ouganda**, tandis qu'est en **Guinée**, ce sont les **femmes qui sont les principales utilisatrices**.

L'**âge** a une incidence particulière sur l'utilisation en **Algérie**, à **Maurice** et en **Ouganda**, où les jeunes recourent davantage aux paiements numériques, contrairement à la **Guinée**, où ce sont les plus âgés qui les utilisent un peu plus.

À **Maurice**, les personnes interrogées dont les revenus sont occasionnels utilisent le plus les paiements numériques. La situation est inversée en **Éthiopie**, en **Guinée** et en **Ouganda**. Cela s'explique probablement par le fait que Maurice affiche un taux d'inclusion des paiements numériques globalement plus élevé et des niveaux de revenus supérieurs. Cela permet aux personnes aux revenus même occasionnels d'utiliser régulièrement les paiements numériques, en effectuant des transactions de montants certes souvent plus faibles, mais plus fréquemment.

## Perspectives des groupes d'utilisateurs — gros plan sur les commerçants :

pour les propriétaires de MPME interrogés, la commodité et le fait que leurs clients demandent à pouvoir utiliser les paiements numériques sont les principaux catalyseurs de l'utilisation.

Perspective thématique	Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
<b>Principal catalyseur de l'adoption</b>	Réception des paiements des clients « Mes clients m'ont suggéré cette méthode, car certains d'entre eux habitent loin et ne peuvent pas payer en espèces. » <b>Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Activités d'acquisition clients de l'agent bancaire « J'ai découvert les paiements numériques alors que je faisais la queue pour déposer de l'argent à la banque. Un membre du personnel de la banque est venu vers moi et m'a recommandé d'utiliser les services de banque mobile, pour gagner du temps. C'est comme ça que j'ai commencé à l'utiliser. » <b>Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Réception des paiements des clients « Une personne {un client} disait beaucoup de bien de l'argent mobile. C'est ça qui m'a incitée à franchir le pas. » <b>Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Activités d'acquisition clients de l'agent « Comme j'étais déjà cliente de ce fournisseur, il m'a proposé une solution de paiements numériques. » <b>Femme, utilisatrice</b>	Réception des paiements des clients « Lorsqu'un client souhaite régler ses achats avec son mobile, je lui communique le code commerçant. C'est très pratique. » <b>Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>
<b>Principal catalyseur de l'utilisation</b>	Paiements sécurisés « Je préfère que mes clients me règlent en espèces, mais cela dépend du montant. Pour un faible montant, il vaut mieux payer en espèces, mais si le montant est élevé, un paiement par carte est préférable. » <b>Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>	Commodité — gain de temps « Bien souvent, la file d'attente à la banque est longue. Les avantages qu'offrent les technologies numériques sont nombreux, notamment le gain de temps. » <b>Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Commodité — rapidité « Les paiements numériques sont fiables. Ils permettent de transférer rapidement de l'argent d'une personne à une autre. » <b>Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise</b>	Meilleure gestion des finances « Les paiements numériques permettent de mieux gérer les dépenses. C'est pour cela que je les utilise. » <b>Homme, utilisateur</b>	Commodité — facilité d'utilisation « C'est vraiment très simple de payer via l'argent mobile. Le bénéficiaire peut être loin de vous et tout de même recevoir son argent, contrairement aux espèces qui doivent être remises physiquement. » <b>Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</b>
<b>Principal obstacle</b>	Paiements numériques pas toujours acceptés « Lorsque j'effectue des achats chez mes fournisseurs, je les paye comptant {en espèces}. Je n'ai pas la possibilité d'utiliser les paiements numériques. » <b>Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Réseaux mobiles de piètre qualité « Mes clients commandent en ligne. À l'étape du paiement, il arrive souvent que le réseau soit défaillant, et là, je ne reçois pas cet argent dont j'ai bien besoin pour mon entreprise. » <b>Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise</b>	Fraude « 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. » <b>Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Frais de transactions élevés « Des frais sont appliqués : lorsqu'un client paye par carte de crédit/débit, la banque prélève un petit pourcentage sur le paiement effectué. Du coup, on perd de l'argent. » <b>Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</b>	Erreurs de transaction « Parfois, lorsqu'un client commet une erreur, mon compte {professionnel} se retrouve bloqué. » <b>Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise</b>

## Perspectives des groupes d'utilisateurs — gros plan sur les genres :

les faibles niveaux d'alphabétisation, les bas revenus et la dépendance financière dissuadent les femmes interrogées d'utiliser les paiements numériques.

### Algérie

Manque de confiance  
parmi les femmes

**En Algérie, les femmes** se considèrent comme désavantagées dans l'utilisation des paiements numériques. En cause, une estime de soi limitée par l'absence d'indépendance financière, le manque de compétences technologiques et numériques et les faibles niveaux d'alphabétisation.

« Chez nous, dans notre communauté, c'est l'homme qui contrôle les finances, il est donc plus à même de s'en occuper [des paiements numériques]. »

— **Femme, non-utilisatrice, Algérie**

### Éthiopie

Absence de revenus  
et d'indépendance  
financière

**En Éthiopie**, l'absence de revenus ou d'indépendance financière freine les femmes dans leur adoption des paiements numériques.

« À mon avis, ce n'est pas la méconnaissance des paiements numériques qui empêche vraiment les femmes de les utiliser, mais plutôt les contraintes financières. »

— **Homme, non-utilisateur, Éthiopie**

### Guinée

Vulnérabilité à la  
fraude

**En Guinée**, les femmes sont plus vulnérables à la fraude et aux escroqueries, du fait de la faiblesse de leurs compétences numériques et de calcul. Elles doivent donc demander à d'autres personnes d'effectuer les transactions numériques pour elles.

« Ma femme n'a pas fait d'études. Lorsqu'elle souhaite envoyer de l'argent à sa mère, elle doit passer par moi, car elle ne sait pas très bien lire. »

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

### Maurice

Violations de la  
confidentialité des  
données

**À Maurice**, le genre ne semble pas avoir d'incidence sur la perception à l'égard des paiements numériques. Toutefois, les femmes se sentent plus vulnérables aux violations de la confidentialité des données et à la fraude, car elles réalisent plus d'achats en ligne que les hommes.

« Il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes... si ce n'est que les femmes font plus d'achats en ligne. Il faudrait que le processus soit plus sécurisé pour elles. »

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

### Ouganda

Coûts de transaction  
élevés

**En Ouganda**, les femmes sont plus sensibles à la question des frais de transaction, car ils entament le montant effectif qu'elles touchent. Il s'agit là d'un obstacle majeur à l'utilisation.

« Lorsqu'on compte chaque centime prélevé, on se rend compte qu'on aurait pu gagner plus. »

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

## Perspectives des groupes d'utilisateurs — gros plan sur les agents :

l'activité des agents est alimentée et pérennisée par la demande des clients et les perspectives de revenus supplémentaires.

### Parcours qui mène à l'adoption

- Amis et famille
- Influence des clients
- Potentiel revenu additionnel

« Bon nombre de mes clients cherchaient des boutiques où ils pouvaient retirer de l'argent. C'est ça qui m'a motivé. »

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

### Bénéfices

- Recettes supplémentaires générées par les commissions
- Capacité à subvenir aux besoins de la famille
- De bonnes perspectives commerciales

« Les avantages pour mon entreprise sont énormes. Lorsque je convaincs quelqu'un d'ouvrir un compte, je perçois une commission. »

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

### Obstacles et risques

- Piètre qualité du réseau
- Fausse monnaie
- Difficulté à traiter les réclamations des clients

« Lorsqu'un client nous paye avec de la fausse monnaie, c'est une perte sèche pour nous. »

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

### Mécanismes d'adaptation

- Captures d'écran des transactions
- Vérification du nom et de l'identité

« 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. »

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

« Je redouble toujours de vigilance et de prudence, à juste titre. »

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

# Partie 2.4 : Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement

## Analyse des canaux de paiement — analyse comparative entre les pays :

forte prévalence de l'utilisation des applications mobiles\* parmi les répondants en Éthiopie et à Maurice, tandis que l'USSD est le canal de prédilection en Guinée et en Ouganda

Pays	Canal le plus utilisé	Deuxième canal le plus utilisé	Troisième canal le plus utilisé
Algérie	PDV	GAB	Application
Éthiopie	Application	USSD	GAB
Guinée	USSD	Application	GAB
Maurice	Application	POS	NFC
Ouganda	USSD	Application	GAB

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 530

Les applications mobiles sont de loin le canal de prédilection tant en Éthiopie qu'à Maurice, des pays où la pénétration des smartphones est supérieure aux autres pays de l'échantillon. Les applications bancaires et les services de compte bancaire à portefeuille mobile s'avèrent plus pratiques que les GAB et les cartes et apparaissent ainsi progressivement comme les canaux de paiement les plus utilisés, prenant le pas sur les terminaux de PDV, plus propices aux dysfonctionnements.

Les personnes interrogées en Guinée et en Ouganda recourent quant à elle principalement à l'USSD. L'utilisation de ce canal est particulièrement élevée en Ouganda, où la population n'a que peu accès à Internet. Les services bancaires sur mobile s'appuient également sur l'USSD lorsque les utilisateurs ne peuvent accéder à Internet.

En Algérie, les PDV et les GAB sont les principaux canaux utilisés. Toutefois, le recours aux GAB recule, du fait des longues files d'attente, dans la mesure où les services bancaires sur mobile sont de plus en plus acceptés.

Principal canal de paiement numérique pour moins de 25 % des personnes interrogées

Principal canal de paiement numérique pour 25 à 49 % des personnes interrogées

Principal canal de paiement numérique pour 50 à 49 % des personnes interrogées

Principal canal de paiement numérique pour plus de 75 % des personnes interrogées

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

# Partie 2.5 : Analyse des cas d'utilisation

## Analyse des cas d'utilisation — analyse comparative entre les pays pour les particuliers :

la plupart des transactions P2B et B2P continuent d'être réalisées en espèces malgré une utilisation importante des paiements numériques parmi les personnes interrogées

Classement des cas d'utilisation les plus fréquents parmi les particuliers	#	Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
	1	Paiement d'articles ménagers	Recharges télécoms	Recharges télécoms	Tickets de bus ou carburant	Recharges télécoms
	2	Perception du salaire	Paiement d'articles ménagers	Paiement d'articles ménagers	Recharges télécoms	Épargne
	3	Épargne	Tickets de bus ou carburant	Épargne	Paiement d'articles ménagers	Réception d'argent de la famille et des amis
	4	Recharges télécoms	Perception du salaire	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Perception du salaire	Tickets de bus ou carburant
	5	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Envoi d'argent à la famille et aux amis	Perception du salaire	Épargne	Paiement d'articles ménagers

Nombre total de répondants : 315

En Guinée, tous les cas d'utilisation sont bien dématérialisés. En Ouganda, les principaux cas d'utilisation des paiements sont bien dématérialisés du point de vue des personnes interrogées.

S'agissant des cas d'utilisation P2B, l'utilisation des paiements numériques pour acheter des titres de transport et des articles ménagers est à la traîne par rapport à l'achat de recharges télécoms. Les personnes qui perçoivent un revenu quotidien ou hebdomadaire en espèces utilisent principalement les espèces pour régler leurs achats. En effet, elles achètent des produits lorsqu'elles en ont besoin, en fonction de l'argent dont elles disposent à ce moment précis.

L'épargne numérique réduit les risques de perte en cas de vol de fonds ou d'utilisation inappropriée de l'argent liquide en cas de dépenses non planifiées.

De nombreuses personnes interrogées ont déclaré percevoir leurs revenus en espèces, et ce dans tous les pays à l'exception de la Guinée. Cette caractéristique est représentative du sous-ensemble des personnes percevant un faible revenu pour ce segment de consommateurs, notamment les personnes dont le revenu est versé chaque jour ou chaque semaine.

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

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

Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours du mois écoulé.

## Analyse de cas d'utilisation — analyse comparative entre les pays pour les MPME :

il est sans conteste possible de numériser davantage les paiements des fournisseurs et l'épargne des revenus d'activité

Nombre total de répondants : 215

	#	Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
Classement des cas d'utilisation les plus fréquents parmi les MPME	1	Réception des paiements des clients		Réception des paiements des clients		Épargne des revenus d'activité
	2	Paiements des fournisseurs		Épargne des revenus d'activité	Paiements des fournisseurs	Réception des paiements des clients
	3	Épargne des revenus d'activité		Paiements des fournisseurs	Épargne des revenus d'activité	Paiements des fournisseurs
	4	Salaires du personnel	Remboursements de prêt	Recharge télécoms du personnel		
	5	Frais de transport des employés	Recharge télécoms du personnel	Remboursements de prêt	Salaires du personnel	

La réception des paiements des clients est bien numérisée. Ce phénomène tient au fait que les clients demandent à payer par voie numérique, mais aussi à la volonté de réduire les risques liés à la manipulation d'argent liquide.

Les paiements des fournisseurs sont de plus en plus dématérialisés, car ceux-ci exigent d'être payés par voie numérique, sans oublier le commerce en ligne. Toutefois, les espèces sont encore bien souvent utilisées.

L'épargne numérique des revenus d'activité permet aux propriétaires d'entreprises d'assurer une meilleure planification financière et de mieux gérer leurs finances. Elle réduit également le risque de vol. Toutefois, toutes les entreprises n'ont pas encore commencé à récolter les fruits de l'épargne numérique.

Les paiements aux salariés, comme les salaires et l'argent destiné à l'achat de titres de transport et de recharges télécoms, sont bien dématérialisés, exception faite du paiement des salaires en Algérie. En Éthiopie et en Guinée, le paiement des salaires est moins fréquent, et le personnel est rémunéré de manière irrégulière ou à la tâche une fois celle-ci terminée.

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

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

Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des personnes interrogées ont effectué une transaction numérique au cours du mois écoulé.

# PARTIE 3

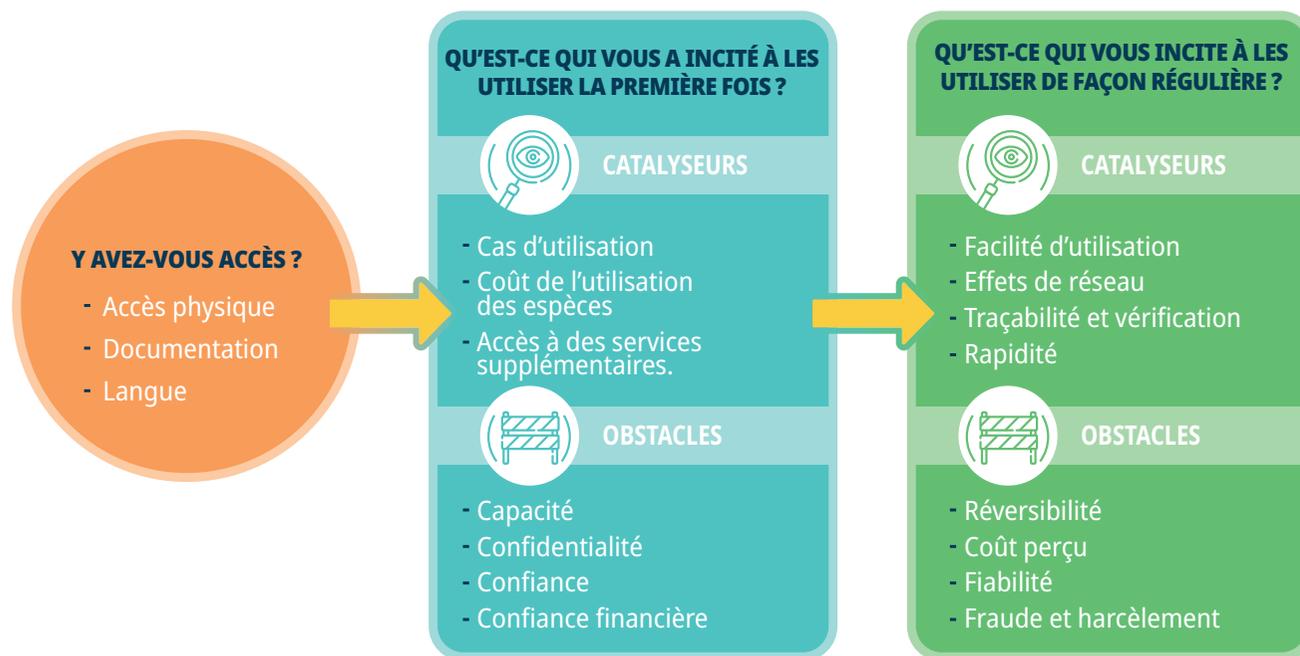
CATALYSEURS ET MOTEURS DE  
L'ADOPTION ET DE L'UTILISATION



# Partie 3.1 : Le parcours qui mène à une utilisation habituelle

## Cadre d'utilisation des paiements numériques :

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

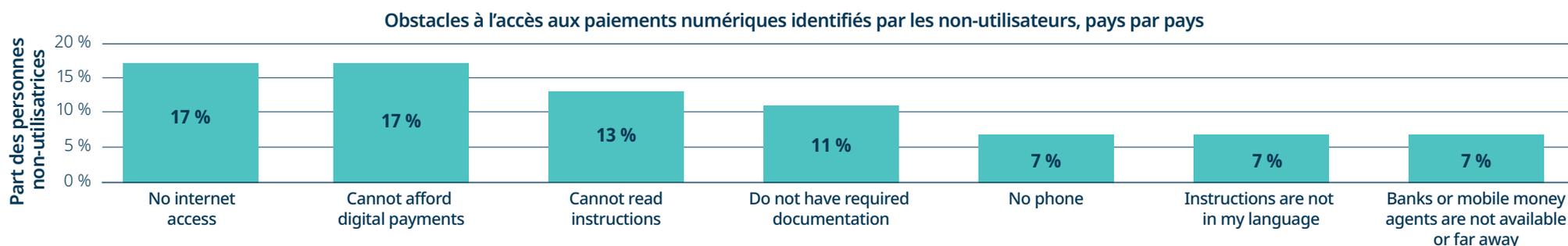


# Partie 3.2 : Obstacles à l'accès

## Obstacles à l'accès :

le manque d'accès à Internet et la littératie limitée empêchent les personnes interrogées d'accéder aux paiements numériques

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 145



Trois principaux obstacles par pays				
Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
<ol style="list-style-type: none"> <li>Instructions non fournies dans la langue maternelle</li> <li>Paiements numériques inabordables</li> <li>Pas d'accès à Internet/Pas de téléphone</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pas de téléphone</li> <li>Incapacité à lire les instructions</li> <li>Paiements numériques inabordables</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pas d'accès à Internet/Incapacité à lire les instructions</li> <li>Incapacité à produire les papiers d'identité et la documentation nécessaires/Instructions non fournies dans la langue maternelle/Indisponibilité ou éloignement trop important des banques ou des agents d'argent mobile/Paiements numériques inabordables</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incapacité à lire les instructions</li> <li>Incapacité à produire les papiers d'identité et la documentation nécessaires</li> <li>Pas d'accès à Internet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pas d'accès à Internet</li> <li>Paiements numériques inabordables</li> <li>Incapacité à produire les papiers d'identité et la documentation nécessaires</li> </ol>

## Obstacles à l'accès :

### enseignements tirés de la pratique



#### Pas d'accès à Internet

Le **manque d'accès à Internet** est un obstacle de taille en Ouganda. Dans le même ordre d'idée, plusieurs non-utilisateurs en Éthiopie, en Guinée et à Maurice ont pointé du doigt cet obstacle. Lorsqu'une connexion Internet est nécessaire pour effectuer un paiement numérique, les utilisateurs font face à des difficultés pour accéder au service ou se retrouvent sans solution quand ils n'ont pas accès à Internet.

*« 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, Guinée*



#### Accessibilité financière

En Éthiopie et en Ouganda, les personnes interrogées ont déclaré que le **manque de moyens pour s'acquitter des coûts liés aux paiements numériques** était un obstacle majeur, notamment pour les particuliers.

*« 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, Éthiopie*



#### Incapacité à lire les instructions

En Éthiopie et à Maurice, l'**incapacité à lire les instructions** est liée aux faibles niveaux d'alphabétisation. Cela complique la navigation des utilisateurs à travers les interfaces utilisateur.

*« Comme je ne sais pas très bien lire, je me sens plus à l'aise pour régler en espèces. »*

*— Homme, non-utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise, Ouganda*

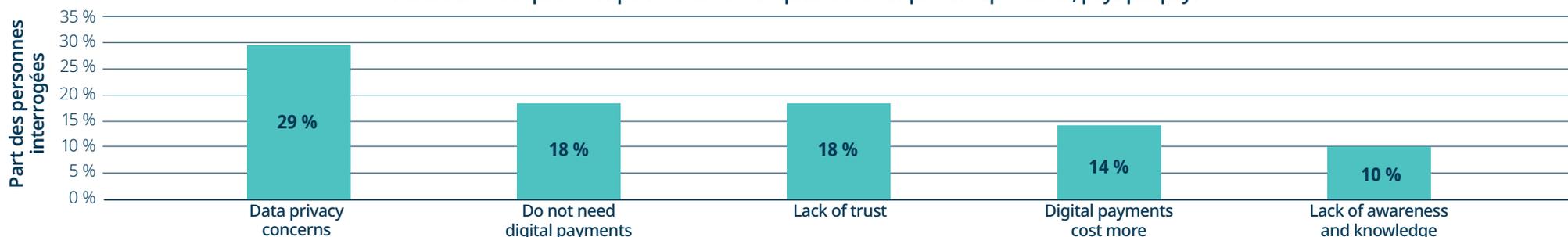
# Partie 3.3 : Catalyseurs et obstacles à une première utilisation

## Obstacles à une première utilisation :

les préoccupations liées à la confidentialité des données constituent le principal obstacle à l'adoption pour les répondants.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 530

Obstacles à l'adoption des paiements numériques identifiés par les répondants, pays par pays



Trois principaux obstacles par pays

Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</li> <li>2. Préoccupations liées à la confidentialité des données</li> <li>3. Manque de confiance</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</li> <li>2. Manque de sensibilisation et de connaissances</li> <li>3. Coût supérieur des paiements numériques</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préoccupations liées à la confidentialité des données</li> <li>2. Manque de confiance</li> <li>3. Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préoccupations liées à la confidentialité des données</li> <li>2. Manque de confiance</li> <li>3. Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coût supérieur des paiements numériques</li> <li>2. Manque de confiance</li> <li>3. Préoccupations liées à la confidentialité des données</li> </ol>

## Obstacles à une première utilisation : (1/2) :

### Enseignements tirés de la pratique



#### Préoccupations liées à la confidentialité des données

En Guinée, les préoccupations liées à la confidentialité des données découlent du malaise entourant la surveillance des transactions par le gouvernement.

À Maurice, les propriétaires de MPME craignent de faire l'objet d'une surveillance accrue de la part de l'administration fiscale s'ils recourent aux paiements numériques. Par ailleurs, le traitement des données à caractère personnel inquiète les particuliers.

« Beaucoup de gens comment à régler par virement bancaire, et pour ce faire ils alimentent donc leurs comptes et effectuent des retraits quand eux-mêmes sont réglés par virement une fois les fonds disponibles. On pourrait donc avoir accès aux détails de leurs transactions. »

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

« C'est peut-être à cause de l'administration fiscale mauricienne. Les gens ne veulent pas déclarer leurs revenus, ils veulent rester discrets. Mais s'ils utilisent les paiements numériques, toutes les informations sont conservées. »

— Homme, propriétaire d'une petite entreprise, Maurice



#### Manque de confiance

En Ouganda, les particuliers s'inquiètent de la sécurité de leurs fonds, en raison de leur vulnérabilité à la fraude et à l'escroquerie.

À Maurice, pour les non-utilisateurs, la défiance découle d'une préférence marquée pour l'argent liquide.

« La fraude numérique constitue un autre risque. N'importe qui peut dérober des fonds sans qu'on s'en aperçoive ou qu'on comprenne comment c'est arrivé. »

— Homme, utilisateur, Ouganda

« Je préfère lui demander de me donner de l'argent en main propre, car c'est une habitude, et je me sens plus en sécurité si je conserve mes espèces sur moi plutôt que de les laisser à la banque sur mon compte. »

— Homme, non-utilisateur, Maurice

## Obstacles à une première utilisation : (2/2) :

### Enseignements tirés de la pratique



Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques

Si les consommateurs n'ont pas vraiment besoin d'adopter les paiements numériques, ils sont évidemment moins enclins à les adopter.

Les consommateurs se sentent exclus des paiements numériques, en raison des faibles niveaux de revenus.

*« Je n'en ai pas besoin pour le moment. Mon travail ne m'oblige pas à avoir un compte. »*

*Homme, non-utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, Algérie*

*« Si je gagnais plus, je serais sûrement incitée à adopter les paiements numériques. »*

*Homme, non-utilisateur, Éthiopie*

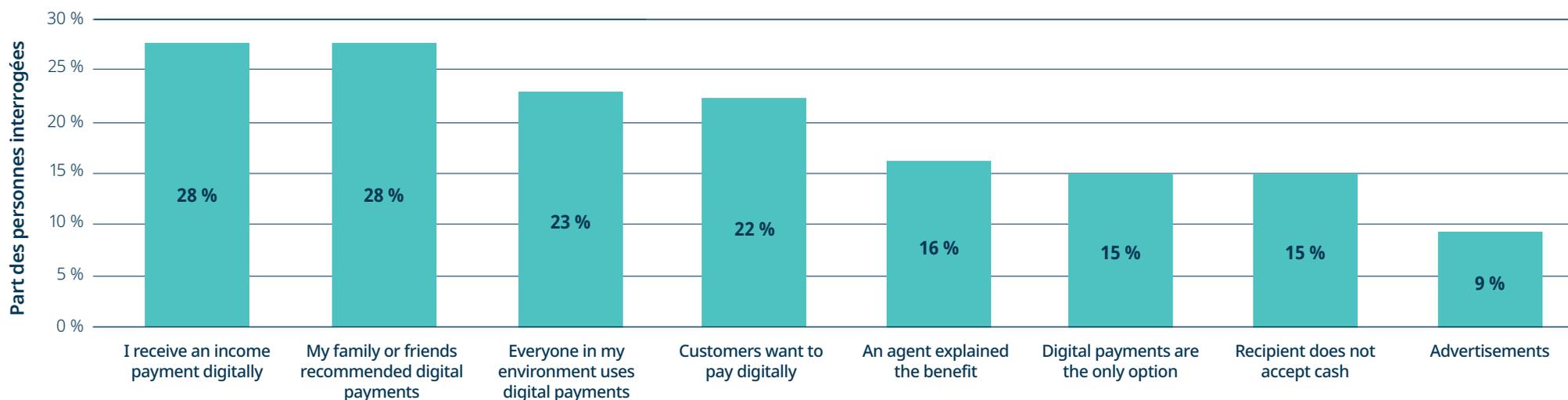


## Catalyseurs d'une première utilisation :

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 385

la perception de revenus par voie numérique et les recommandations d'amis et de membres de la famille sont des catalyseurs de l'adoption.

Catalyseurs de l'adoption des paiements numériques identifiés par les utilisateurs, pays par pays



Trois premiers catalyseurs par pays

Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perception d'un revenu par voie numérique</li> <li>2. Non-acceptation des espèces par le bénéficiaire/Demande des clients de payer par voie numérique</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis</li> <li>2. Explication des avantages par un agent/Perception d'un revenu par voie numérique</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilisation généralisée des paiements numériques dans l'entourage</li> <li>2. Explication des avantages par un agent</li> <li>3. Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perception d'un revenu par voie numérique</li> <li>2. Demande des clients de payer par voie numérique</li> <li>3. Utilisation généralisée des paiements numériques dans l'entourage</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis</li> <li>2. Perception d'un revenu par voie numérique</li> <li>3. Les paiements numériques sont la seule option proposée</li> </ol>

## Principaux catalyseurs d'une première utilisation selon les pays — enseignements tirés de la pratique :

parmi les répondants, tant les propriétaires de MPME que les particuliers ont adopté les paiements numériques pour percevoir leurs revenus. Ils ont franchi le pas suite aux recommandations de membres de leur réseau social ou sur la base des activités des agent

### Catalyseurs pays par pays

#### MPME

Personas clés favorisant l'adoption : Demande des clients

Principaux cas d'utilisation favorisant l'adoption : Réception des paiements des clients

#### Particuliers

Amis et membres de la famille

Perception d'un revenu par voie numérique

ALGÉRIE	ÉTHIOPIE	GUINÉE	MAURICE	OUGANDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Perception du salaire par voie numérique</li> <li>Influence de la famille ou des amis</li> <li>Le bénéficiaire de la transaction refuse l'argent liquide</li> </ul> <p>« En règle générale, mes clients me payent par voie numérique, car ils ne peuvent pas m'envoyer de l'argent liquide s'ils se trouvent dans un autre district. » C'est la seule solution possible. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandation de la famille ou des amis</li> <li>Explication des avantages par les agents</li> <li>Perception du salaire par voie numérique</li> </ul> <p>« Lorsque je suis allée ouvrir un compte bancaire, les comptables m'ont parlé des services bancaires sur mobile et m'ont montré comment les utiliser. Comment faire des virements, etc. J'ai immédiatement commencé à les utiliser. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation généralisée des paiements numériques</li> <li>Explication des avantages par un agent</li> <li>Recommandation de la famille ou des amis</li> </ul> <p>« J'ai découvert {Fournisseur}, parce que les gens l'utilisaient, parce que j'en entendais parler autour de moi. J'ai donc moi aussi commencé à l'utiliser. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perception du salaire par voie numérique</li> <li>Effets de réseaux</li> <li>Demande des clients de payer par voie numérique</li> </ul> <p>« Certains clients proposent de payer via {Fournisseur 5}, car ils n'utilisent que peu les espèces. Si vous acceptez {Fournisseur 5}, alors ils feront des achats. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandation de la famille ou des amis</li> <li>Perception du salaire par voie numérique</li> <li>Le bénéficiaire de la transaction refuse l'argent liquide</li> </ul> <p>« J'utilise les paiements numériques pour apporter de la commodité à mes clients, et aussi car il s'agit du mode de paiement qu'ils préfèrent. »</p> <p>— Femme, propriétaire d'une micro-entreprise</p>

## Gros plan sur la perception de revenus :

la perception d'un revenu par voie numérique incite les répondants à utiliser les paiements numériques, étant donné que leur argent est déjà sous cette forme.

Attrait de  
l'argent stocké  
sous forme  
numérique

Perception des  
aides de l'État

Prédilection des  
employeurs pour  
le versement des  
salaires par voie  
numérique

Meilleure  
gestion des  
finances

**En Algérie**, les aides de l'État comme les bourses universitaires sont versées sur le compte postal des bénéficiaires. Les services postaux proposent des services de transactions numériques aux utilisateurs, par le biais d'une application très bien conçue.

« Je suis chez {Fournisseur 9}. J'ai ouvert un compte chez eux à mon entrée à l'université, car il en fallait un pour toucher la bourse. »

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

**À Maurice**, les prestations sociales comme les retraites sont versées sur un compte bancaire. Les bénéficiaires sont tenus d'en avoir un pour pouvoir les toucher, ce qui favorise leur utilisation des services bancaires numériques.

« Mes parents ont ouvert un compte à mon nom chez {Fournisseur 5}. À mes 18 ans, j'ai commencé à l'utiliser...Du coup, j'ai commencé à l'utiliser dès le lancement de {Fournisseur 5}... »

— **Femme, utilisatrice, Maurice**

À Maurice et en Éthiopie, l'accès à d'autres services financiers, dont les prêts par exemple, est un autre facteur incitant la population à percevoir leur revenu par voie numérique.

**En Éthiopie**, la perception des revenus par voie numérique se fait à l'initiative des employeurs. Cette méthode est plus pratique pour eux et permet de mieux gérer les finances (épargne des revenus d'activité, maîtrise des dépenses, etc.).

« Je reçois mon salaire à la banque, puis je transfère l'argent sur mon compte d'argent mobile, car, la plupart du temps, j'utilise ce moyen de paiement, avec {Fournisseur 3}. »

— **Femme, utilisatrice, Éthiopie**

**En Guinée et en Ouganda**, la perception des revenus par voie numérique encourage d'autres cas d'utilisation, par exemple pour envoyer de l'argent à des personnes à charge (membres de la famille) ou pour faire le plein, acheter des titres de transport et satisfaire d'autres besoins.

« Lorsque mon mari a commencé à travailler dans un autre district, l'argent mobile nous est apparu comme le meilleur moyen d'envoyer de l'argent, du fait de la distance. »

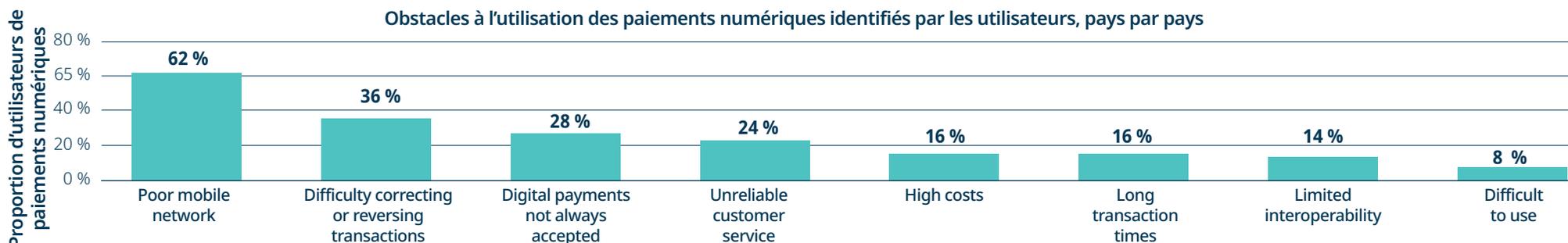
— **Femme, utilisatrice, Ouganda**

# Partie 3.4 : Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle

## Obstacles à une utilisation habituelle :

la piètre qualité des réseaux mobiles est l'obstacle à l'utilisation que les répondants ont le plus invoqué et elle a un lien évident avec les erreurs de transaction.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 385



### Trois principaux obstacles par pays

Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
1. Difficulté à rectifier ou à annuler une transaction	1. Réseaux mobiles de piètre qualité	1. Réseaux mobiles de piètre qualité	1. Réseaux mobiles de piètre qualité	1. Réseaux mobiles de piètre qualité
2. Paiements numériques pas toujours acceptés	2. Difficulté à rectifier ou à annuler une transaction	2. Coûts élevés	2. Paiements numériques pas toujours acceptés	2. Service clientèle peu fiable
3. Réseaux mobiles de piètre qualité	3. Paiements numériques pas toujours acceptés	3. Paiements numériques pas toujours acceptés	3. Difficulté à rectifier ou à annuler une transaction	3. Difficulté à rectifier ou à annuler une transaction

## Obstacles à une utilisation habituelle (1/2) :

enseignements tirés de la pratique.



### Réseaux mobiles de piètre qualité

La piètre qualité du réseau se réfère aux opérateurs de réseau mobile, aux fournisseurs de services réseau pour les fournisseurs de solutions bancaires et de paiements, ainsi qu'à la connectivité du réseau Internet.

En cas d'indisponibilité du réseau mobile, les consommateurs ne sont pas en mesure d'accéder aux paiements numériques ou alors les transactions mettent du temps à aboutir. À Maurice, par exemple, les terminaux de PDV connectés aux réseaux bancaires peuvent tomber en panne. Les transactions par carte ne peuvent donc aboutir.

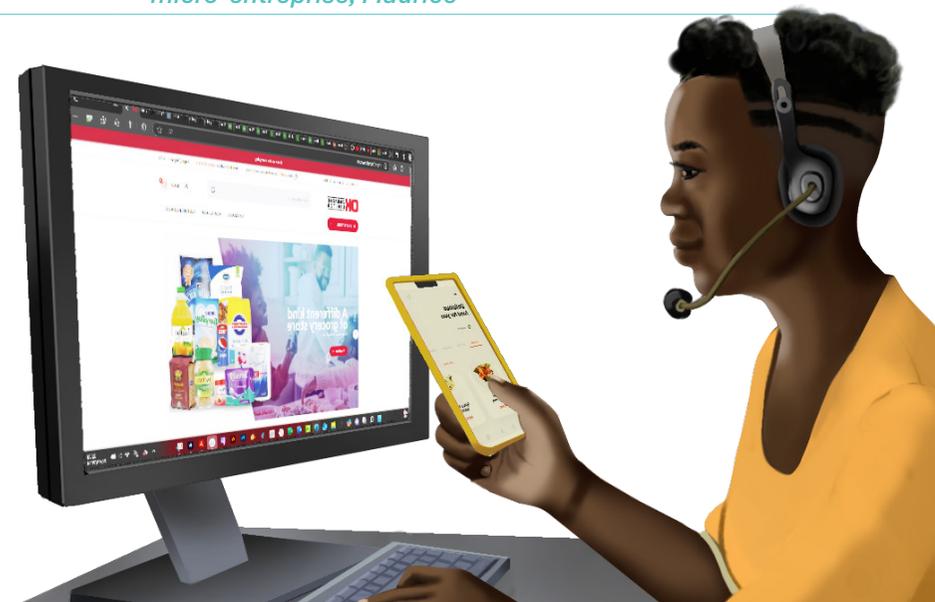
L'indisponibilité du réseau a d'autres conséquences. Par exemple, le bénéficiaire ne reçoit pas le message de confirmation, l'émetteur peut alors tenter d'initier à nouveau l'opération, encore et encore.

*« 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, Algérie*

*« Parfois, la connexion Internet n'est pas bonne, ce qui entrave le bon déroulement des transactions. Par exemple, pour certaines transactions, un code à usage unique est nécessaire. Dans l'application, on n'a qu'une minute pour saisir le code, alors qu'il se peut qu'on ne le reçoive que cinq minutes plus tard. Et parfois, même les bots nous empêchent d'effectuer des transactions. »*

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



## Obstacles à une utilisation habituelle (2/2) :

enseignements tirés de la pratique.



**Difficulté à rectifier  
ou à annuler une  
transaction**

La crainte de commettre une erreur au cours d'une transaction numérique est une préoccupation majeure pour les utilisateurs, et ce tous marchés confondus. Cette peur découle principalement de l'incapacité à rectifier les erreurs de transaction, qui bien souvent se solde par la perte pure et simple des fonds.

*« 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, Algérie**



**Paiements  
numériques pas  
toujours acceptés**

L'acceptation limitée des paiements numériques par les commerçants est un obstacle à l'utilisation en Algérie. Le fait de se retrouver parfois à vouloir payer par son mode de paiement numérique préféré mais que ce ne soit pas accepté dissuade les utilisateurs de basculer totalement au paiement tout numérique. Ils continuent donc de fonctionner avec l'argent liquide.

À Maurice et en Ouganda, les coûts de transaction élevés contribuent à la préférence marquée pour les liquidités.

*« Je n'ai pas le choix, je dois payer en liquide dans certains magasins. »*

— **Femme, utilisatrice, Algérie**

*« Je ne peux pas vendre un produit pour 2 000 shillings et utiliser une solution d'argent mobile... Je dois me faire payer en espèces, car les frais de transaction appliqués aux {paiements numériques} de faibles montants sont élevés. »*

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

# Gros plan sur les mécanismes d'adaptation développés par les utilisateurs pour remédier aux problèmes de réseau mobile :

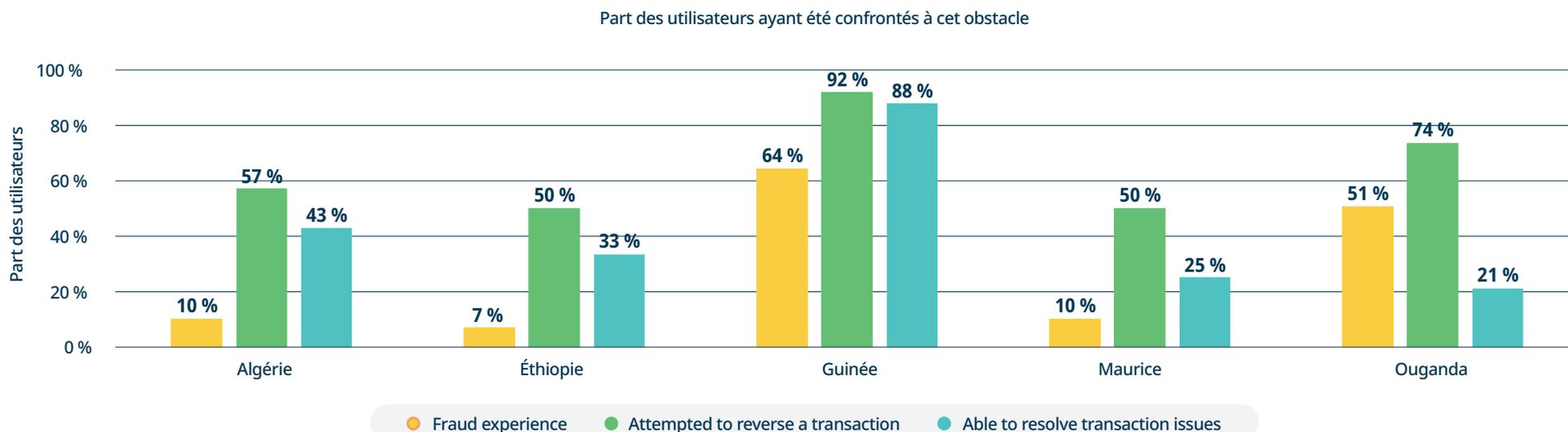
les utilisateurs interrogés se tournent vers l'argent liquide ou contactent le service clientèle.

Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
<p><b>Expérience</b> Transactions numériques inabouties en raison de l'instabilité du réseau mobile.</p> <p><b>Mécanismes d'adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la plupart des cas, les clients attendent que le problème de réseau soit résolu.</li> <li>• Les clients se rabattent alors sur les transactions en espèces.</li> </ul> <p>« Parfois, le réseau Internet est indisponible... Cela m'est arrivé une fois. Je voulais retirer des espèces à un GAB, et les billets ne sont pas sortis. Par contre, j'ai bien reçu un message sur mon téléphone indiquant que j'avais retiré le montant en question. »</p> <p>— Homme, utilisateur</p>	<p><b>Expérience</b> Vérification insuffisante de l'aboutissement des transactions numériques.</p> <p><b>Mécanismes d'adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'émetteur et le bénéficiaire procèdent à des captures d'écran pour attester de l'aboutissement de la transaction numérique.</li> <li>• Les clients payent en espèces lorsque l'instabilité du réseau mobile ne leur permet pas de réaliser une transaction numérique.</li> </ul> <p>« J'ai confirmé l'exécution de la transaction à la bénéficiaire. Puis elle fait une capture d'écran, et moi une photo, que je sauvegarde sur mon téléphone pour confirmer qu'elle a bien reçu ou non le message de confirmation. Et à la fin, je lui envoie la photo indiquant que la transaction a abouti. »</p> <p>— Femme, utilisatrice</p>	<p><b>Expérience</b> Impossibilité de mener une transaction numérique à son terme. Les utilisateurs peuvent alors devoir se rendre chez le bénéficiaire et lui remettre des espèces.</p> <p><b>Mécanismes d'adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les utilisateurs se tournent vers le service clientèle pour obtenir leur aide en cas d'erreur imputable à l'instabilité du réseau mobile au cours d'une transaction.</li> <li>• Les clients peuvent être tentés de recourir aux espèces lorsque l'instabilité du réseau mobile ne permet pas de prendre en charge un paiement numérique.</li> </ul> <p>« Je souhaitais envoyer de l'argent à ma mère, mais il n'y avait pas de réseau ce jour-là. Ma mère avait une urgence, j'ai donc dû me rendre chez elle et lui donner de l'argent liquide. »</p> <p>— Homme, utilisateur</p>	<p><b>Expérience</b> Instabilité du réseau mobile empêchant les utilisateurs d'effectuer une transaction.</p> <p><b>Mécanismes d'adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les utilisateurs cherchent un endroit où ils captent mieux pour passer la transaction numérique.</li> <li>• Ils enregistrent des captures d'écran pour attester de l'aboutissement de la transaction numérique.</li> </ul> <p>« Je suis allé dans un restaurant et je savais qu'ils n'acceptaient que les espèces ou les paiements via {Fournisseur 5}. Quand j'ai voulu régler, ils'est avéré que le réseau était indisponible. Je n'ai donc pas pu payer via {Fournisseur 5}. J'ai dû sortir de l'établissement pour capter du réseau et procéder au paiement. »</p> <p>— Homme, utilisateur</p>	<p><b>Expérience</b> L'émetteur envoi de l'argent par voie numérique, mais le bénéficiaire ne le reçoit pas.</p> <p><b>Mécanismes d'adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'émetteur vérifie que le réseau mobile est stable et avertit le bénéficiaire qu'il va initier la transaction afin de lui permettre d'en vérifier les détails.</li> </ul> <p>« Je dois être sûre que le réseau mobile est vraiment stable avant d'effectuer une transaction. Je dois aussi avertir le bénéficiaire, car son téléphone doit être allumé. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise</p>

## Gros plan sur la fraude et les mécanismes de recours :

Les niveaux de fraude sont élevés parmi les répondants en Guinée et en Ouganda, mais le service clientèle est réactif en Guinée.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 385



- La **fraude** semble très répandue parmi les répondants en **Guinée** et en **Ouganda**, mais beaucoup moins en Algérie, en Éthiopie et à Maurice.
- Les personnes interrogées ont essayé d'annuler les transactions frauduleuses dans tous les pays, surtout en Guinée et en Éthiopie.
- En Guinée, les utilisateurs ont en majeure partie réussi à résoudre leurs problèmes de transactions, contrairement à ceux en Ouganda.

# Gros plan sur les expériences en matière de service clientèle :

le service clientèle est un obstacle aux recours dans tous les pays, à l'exception de la Guinée.

## Principaux problèmes des clients demandant le support de l'assistance clientèle :

### Algérie

- Annulation des transactions incorrectes

### Éthiopie

- Perte de fonds suite à une fraude

### Guinée

- Annulation des transactions incorrectes

### Maurice

- Annulation des transactions incorrectes (généralement avec le système sans contact de type « Touch & Pay »)

### Ouganda

- Annulation des transactions incorrectes ou frauduleuses

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

## Expérience en matière de service clientèle

### Algérie

- Physiquement accessible, mais peu réactif. Les problèmes finissent par être résolus

### Éthiopie et Maurice

- Difficile d'accéder au service clientèle
- Les FSP ne sont pas en capacité d'aider à corriger les erreurs de transaction
- Les utilisateurs implorant les bénéficiaires involontaires de renvoyer l'argent afin d'être remboursés
- Il est possible que le problème ne soit jamais résolu. Les consommateurs pourraient donc opter pour d'autres modes de paiement

### Guinée

- Le service clientèle est accessible
- Bien souvent, le contact est pris via un agent/ FSP ou une visite au siège
- La résolution prend 24 à 48 heures

### Ouganda

- Joignable par téléphone
- Peut mettre du temps à répondre
- Les problèmes sont rarement résolus

### Algérie

- 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

### Éthiopie et Maurice

- Les utilisateurs effectuent des captures d'écran et les envoient pour confirmer une transaction
- Les bénéficiaires destinataires de fonds qui ne leur sont pas destinés sont contactés pour procéder à la restitution des fonds

### Ouganda

- Les utilisateurs contactent le service clientèle par le biais de divers canaux (e-mails, par exemple)
- Ils renoncent au processus de recours et s'engagent dans des négociations à leur initiative

## Coping mechanisms

Remarque : en Guinée, il n'y a aucun mécanisme d'adaptation, étant donné que le service clientèle est immédiatement disponible.

## Gros plan sur les coûts de transaction (1/2) :

le niveau de connaissance des coûts et les sources d'information disponibles varient et influent sur la perception des répondants à l'égard des frais.

Pays	Proportion de répondants estimant que les frais sont injustifiés	Sentiments à l'égard des coûts de transaction	Source des informations	Retour des clients
Algérie	23 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les particuliers ont connaissance des coûts de transaction. La perception du niveau des frais d'adhésion au service peut être erronée</li> <li>Les répondants estiment que les coûts de transaction sont raisonnables. En conséquence, les coûts de transaction ne dissuadent pas les consommateurs d'utiliser des paiements numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculs personnels</li> <li>Annoncés/affichés au bureau de poste</li> <li>En ligne</li> </ul>	<p>« À mes yeux, le coût est faible » — Femme, utilisatrice</p> <p>« Pour vérifier le solde de son compte, les frais sont probablement de 10 dinars. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>
Éthiopie	39 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les coûts de transaction sont bien connus</li> <li>Un message indique combien coûte la transaction</li> <li>Les frais applicables aux virements intrabancaires et interbancaires sont considérés comme raisonnables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Message de confirmation</li> <li>Calculs personnels</li> <li>Amis et famille</li> <li>Fournisseur de services</li> </ul>	<p>« Travailler et générer du chiffre d'affaires ou me rendre physiquement à la banque pour faire quelques maigres économies sur la transaction ? Le calcul est vite fait ! » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>
Guinée	53 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les coûts de transaction sont connus (grilles tarifaires, agents, messages de confirmation et fournisseurs de services)</li> <li>Les coûts sont perçus comme raisonnables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation par les agents et campagnes</li> <li>[Fournisseur] boutiques/grilles tarifaires/agents</li> <li>Service clientèle</li> <li>Réseaux sociaux</li> <li>Message de confirmation</li> </ul>	<p>« À mon avis, des frais de 1 000 francs guinéens sur une transaction de 10 000 francs guinéens, ce n'est pas grand-chose. » — Homme, utilisateur</p>

## Gros plan sur les coûts de transaction (2/2) :

le niveau de connaissance des coûts et les sources d'information disponibles varient et influent sur la perception des répondants à l'égard des frais.

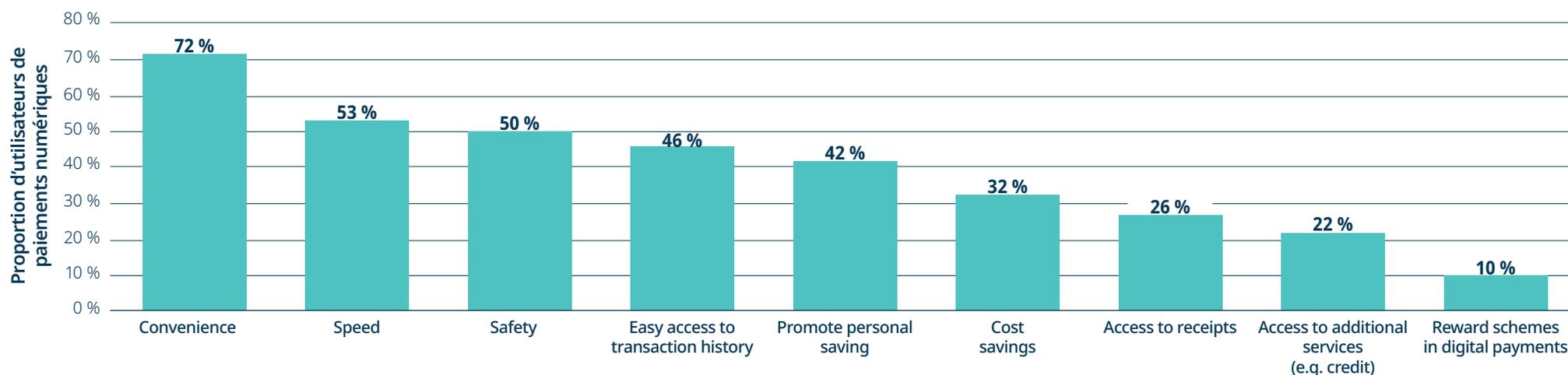
Pays	Proportion de répondants estimant que les frais sont injustifiés	Sentiments à l'égard des coûts de transaction	Source des informations	Retour des clients
Maurice	46 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les coûts de transaction sont bien connus</li> <li>• Les commissions sur les transactions par carte et les virements de compte bancaire à portefeuille mobile sont considérés comme raisonnables. À l'inverse, les frais appliqués aux virements interbancaires sont perçus comme élevés</li> <li>• Le niveau élevé des coûts de transaction facturés par certains fournisseurs peut inciter les utilisateurs à changer de type de compte utilisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournisseur de services</li> </ul>	<p>« Lorsque je règle des cigarettes par carte, ils ajoutent 15 ou 20 Rs au prix initial, et lorsque je fais le plein d'essence, il faut dépenser un minimum de 300 Rs pour pouvoir payer par carte. »</p> <p>— Homme, utilisateur</p>
Ouganda	61 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les utilisateurs prennent connaissance des coûts de transaction en consultant les grilles tarifaires affichées dans les locaux des agents</li> <li>• Aucuns frais ne sont appliqués aux dépôts sur un portefeuille numérique</li> <li>• Les frais de retrait sont élevés, ce qui a une incidence sur l'utilisation étant donné qu'il est nécessaire de retirer les fonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grilles tarifaires (affichées dans la boutique de l'agent)</li> <li>• Message de confirmation</li> </ul>	<p>« Les coûts sont élevés et très trompeurs. Ils ne me donnent pas envie d'utiliser le service. »</p> <p>— Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise</p>

## Catalyseurs d'une utilisation habituelle :

le côté pratique des paiements numériques joue le rôle de catalyseur clé de l'utilisation tous marchés confondus.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 385

Catalyseurs de l'utilisation des paiements numériques identifiés par les utilisateurs, pays par pays



Trois premiers catalyseurs par pays

Algérie	Éthiopie	Guinée	Maurice	Ouganda
1.Commodité	1.Commodité	1.Commodité	1.Commodité	1.Commodité
2.Accès facile à l'historique des transactions	2.Rapidité	2.Favorise l'épargne personnelle	2.Sécurité	2.Sécurité
3.Rapidité/Sécurité	3.Sécurité	3.Rapidité	3.Rapidité	3.Rapidité/Favorise l'épargne personnelle

## Gros plan sur la commodité :

les utilisateurs interrogés évoquent la commodité des paiements numériques, qui assurent gain de temps et réduction des coûts.



En Algérie, 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, Algérie



En Éthiopie, la possibilité d'effectuer des paiements numériques où que l'on se trouve incite les utilisateurs à recourir à divers cas d'utilisation. La commodité inclut également le fait d'éviter les files d'attente évitées dans les agences bancaires et aux GAB, ce qui permet de gagner du temps.

« Ce mode de règlement permet de réaliser divers paiements via son téléphone en toute commodité, depuis le confort de son domicile. »

— Femme, utilisatrice, Éthiopie



En Guinée, les utilisateurs apprécient de pouvoir effectuer des paiements numériques longue distance. De plus, la possibilité d'effectuer des transactions de montants élevés 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, propriétaire d'une petite entreprise, Guinée



À Maurice, les paiements numériques permettent aux utilisateurs d'effectuer une transaction sans perdre de temps dans les longues files d'attente.

« C'est un gain de temps. Par exemple, je n'ai pas à faire la queue pour effectuer un paiement. »

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



En Ouganda, les utilisateurs apprécient de pouvoir effectuer des paiements numériques longue distance, sans compter que l'achat de données mobiles en ligne est plus simple puisque c'est plus rapide désormais.

« C'est pratique. Je peux déposer de l'argent sur mon compte mobile et l'envoyer à quelqu'un si je me trouve loin de chez moi. Et acheter des données mobiles, c'est vraiment simple. »

— Femme, utilisatrice, Ouganda

## Catalyseurs d'une utilisation habituelle (1/2) :

### Enseignements tirés de la pratique



#### Sécurité

En Éthiopie et en Guinée, il est plus sûr de payer par voie numérique qu'en espèces, car les risques liés à la manipulation d'argent liquide sont réduits.

À Maurice, les utilisateurs considèrent que les paiements numériques sont un moyen sûr de conserver son argent et d'éviter les dépenses non programmées.

En Ouganda, les utilisateurs estiment que les paiements numériques sont sûrs par opposition aux espèces, car ils réduisent le risque de vol. Ils constituent également un moyen plus sûr d'envoyer et de recevoir de l'argent sur de longues distances.

*« En termes de sécurité, je préfère utiliser les services bancaires sur mobile pour effectuer des paiements plutôt que d'avoir des espèces sur moi. »*

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

*« Je n'ai pas besoin d'avoir à tout moment des espèces sur moi. Mon argent est à l'abri, sur mon compte. »*

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

*« Délaisser les transactions traditionnelles, c'est quelque chose de positif. On n'a pas à avoir peur des voleurs, sans oublier le gain de temps. Aujourd'hui, les vols sont omniprésents. Je vois donc le danger que cela représente. »*

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



## Catalyseurs d'une utilisation habituelle (2/2) :

### Enseignements tirés de la pratique



#### Rapidité

En Algérie et en Guinée, les utilisateurs insistent sur l'importance de la rapidité dans leur décision d'utiliser les paiements numériques.

La confirmation instantanée du paiement par message est un catalyseur en Éthiopie.

En Ouganda, les propriétaires de MPME considèrent que la rapidité des transactions numériques favorise une prestation accélérée de leurs services.

*« Les paiements numériques, je les surnomme les TGV, parce que c'est un mode de paiement rapide et utile. »*

*— Homme, utilisateur, Algérie*

*« Pour moi, c'est la rapidité qui me motive. Avec {Fournisseur 10}, c'est très rapide ; on reçoit un message de confirmation instantanément, ce que j'apprécie. »*

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

*« Tout est une question de commodité et de rapidité, car les clients de l'arrière-pays souhaitent recevoir le service le plus rapidement possible. »*

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



#### Favorise l'épargne personnelle

Certaines personnes interrogées estiment que les paiements numériques leur permettent de mieux gérer leur argent, en limitant les achats impulsifs.

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

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

# 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 :

les clients proposent notamment fréquemment de moderniser le réseau mobile, de sensibiliser aux paiements numériques et d'améliorer le service clientèle.

Algérie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser davantage les clients aux cas d'utilisation des paiements numériques</li><li>• Améliorer le service clientèle</li><li>• Moderniser le réseau mobile, pour des transactions plus rapides</li></ul>	<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. »</p> <p>— Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise, Algérie</p>
Éthiopie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer le public des paiements numériques et de leurs avantages</li><li>• Améliorer le réseau mobile, pour des transactions rapides et abouties</li><li>• Mettre en place des mécanismes de recours pour rectifier les erreurs de transaction</li></ul>	<p>« Les choses n'ont pas évolué au fil du temps. Le réseau en Éthiopie est comme tout le monde le sait un vrai problème. Je leur recommande de travailler sur ce point. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, Éthiopie</p>

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

les clients proposent notamment fréquemment de moderniser le réseau mobile, de sensibiliser aux paiements numériques et d'améliorer le service clientèle.

Guinée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser davantage les clients aux paiements numériques</li><li>• Optimiser le réseau mobile, pour des transactions rapides et abouties</li><li>• Améliorer les processus du service clientèle, pour une résolution des problèmes plus rapide</li></ul>	<p>« Les agents doivent sensibiliser la population guinéenne, du fait du manque d'alphabétisation. Pour qu'une personne analphabète adhère aux technologies numériques, il faut vraiment que les choses soient bien expliquées, et beaucoup de patience. »</p> <p>— Homme, utilisateur, agent et propriétaire d'une petite entreprise, Guinée</p>
Mauritius	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposer des contenus pédagogiques en ligne pour acquérir de nouvelles compétences en finance numérique</li><li>• Renforcer la sécurité et la confidentialité des données dans le cadre des paiements numériques</li><li>• Rendre le service clientèle plus disponible pour remédier aux difficultés rencontrées</li></ul>	<p>« Ils devraient revoir leur système de sécurité des paiements numériques. Que quelqu'un puisse facilement avoir accès à votre compte ou que l'on reçoive de l'argent de personnes inconnues, ce n'est pas acceptable. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, Maurice</p>
Ouganda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meilleure sensibilisation des clients aux paiements numériques</li><li>• Renforcement du réseau mobile, pour accélérer les transactions numériques</li><li>• Réduction des coûts de transaction</li></ul>	<p>« Pour renforcer l'adoption des paiements numériques, ils pourraient réduire les frais sur les envois d'argent par voie numérique. »</p> <p>— Femme, utilisatrice, Ouganda</p>

# PARTIE 4

## IMPLICATIONS FONDAMENTALES POUR LA CONCEPTION D'UN SPI INCLUSIF



# Implications fondamentales pour la conception d'un SPI inclusif



## Implications pour l'écosystème des paiements

- **Infrastructure.** Les utilisateurs finaux ont souligné que le manque de fiabilité des réseaux mobiles constituait une véritable entrave à l'accès aux paiements numériques et à l'expérience utilisateur. Cet argument est régulièrement ressorti des entretiens menés sur les trois dernières années pour chacune des éditions du Rapport SIIPS. L'élaboration de stratégies numériques nationales est déterminante pour renforcer la fiabilité des réseaux.
- **Politiques gouvernementales.** Les gouvernements peuvent jouer un rôle essentiel dans l'adoption des paiements numériques, en rendant ces derniers obligatoires pour certains cas d'utilisation et en dématérialisant le versement des aides sociales et des subventions, ainsi que le paiement des salaires et des fournisseurs de l'État.



## Implications pour les opérateurs de SPI

- **Confidentialité des données et confiance.** L'importance de la confidentialité des données est ressortie des conclusions de l'étude menée cette année auprès des utilisateurs finaux, ainsi que de l'édition 2022 du Rapport SIIPS (préoccupations des utilisateurs finaux concernant les agents qui traitent les données des clients). Ce point rappelle la priorité que les utilisateurs accordent à la confidentialité des données et à la confiance. Des mesures claires et complètes de protection des données, associées à des exigences de communication transparente aux utilisateurs finaux sur l'utilisation de leurs données, devraient être définies dans les règles du système et appliquées par les FSP.
- **Service clientèle et recours.** Dans chaque étude annuelle, les consommateurs ont fait part de leurs préoccupations concernant les erreurs et la fraude. Bien que le service clientèle et les voies de recours relèvent de la responsabilité du FSP, les opérateurs peuvent tout de même définir des principes et des normes de service clientèle dans les règles du SPI. La finalité de ce processus serait de définir les attentes quant à la manière et à la rapidité avec lesquelles les entités participantes doivent fournir une assistance efficace et répondre aux préoccupations des utilisateurs.
- **Cas d'utilisation.** La perception de revenus par voie numérique, y compris par le biais de paiements G2P, est une motivation essentielle pour les utilisateurs finaux, car cet argent se retrouve directement sur leur compte. Face à ce constat, les SPI devraient donner la priorité aux paiements de salaires G2P et B2P, qui sont des flux de paiements récurrents de masse et qui, dans le rapport intitulé Payment Aspects of Financial Inclusion (« PAFI »), ont été reconnus comme un moteur clé de l'adoption des paiements numériques (Banque mondiale, 2017). Le paiement de biens et de services fait partie intégrante de la vie quotidienne des consommateurs, ce qui fait des paiements marchands un cas d'utilisation prioritaire, au même titre que les paiements G2P et B2P. La diversification des cas d'utilisation qu'un SPI prend en charge accroît son utilité pour les clients, car elle leur permet de réaliser un plus grand nombre de transactions numériques.



## Implications pour les participants au SPI

- **Prix.** Les coûts sont déterminants. Comme le montre l'exemple de la Guinée dans l'étude de cette année, de même que le Rwanda dans le Rapport SIIPS 2023, la réduction des frais de transaction peut avoir un effet accélérateur sur l'utilisation des paiements numériques. Par conséquent, les institutions participantes doivent chercher des moyens de maintenir les coûts de transaction à un niveau faible et rendre les paiements numériques accessibles à un large éventail d'utilisateurs finaux. Les retraits en espèces se doivent d'être abordables pour faciliter le passage aux paiements numériques des marchés dominés par l'argent liquide.
- **Commodité.** La commodité peut se révéler un facteur déterminant lorsque les utilisateurs finaux comparent le temps et les coûts des transactions numériques aux transactions en espèces ou réalisées à la banque, ou encore aux transferts longue distance onéreux. Concevoir des interfaces utilisateur intuitives et des applications polyvalentes qui s'adressent à divers cas d'utilisation. L'utilisation de codes QR, d'alias et d'autres services de superposition QR comme les demandes de paiement, va rendre les paiements numériques encore plus pratiques.

# ANNEXE



## Méthodologie (1/2) :

### Ventilation détaillée de l'échantillonnage



Pays	Profil des répondants	Étude quantitative	Entretiens approfondis
Algérie	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	26	5
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers	34	5
	Micro-entreprises	17	5
	Petites entreprises	23	5
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>20</b>
	<b>Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques</b>	<b>69 %</b>	<b>70 %</b>
Éthiopie	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	33	5
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers	32	5
	Micro-entreprises	29	5
	Petites entreprises	23	5
	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>20</b>
	<b>Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques</b>	<b>74 %</b>	<b>70 %</b>
Guinée	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	28	5
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers	35	5
	Micro-entreprises	22	5
	Petites entreprises	20	5
	<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>20</b>
	<b>Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques</b>	<b>72 %</b>	<b>80 %</b>

## Méthodologie (1/2) :

### Ventilation détaillée de l'échantillonnage



Pays	Profil des répondants	Étude quantitative	Entretiens approfondis
Maurice	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	30	5
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers	33	5
	Micro-entreprises	20	5
	Petites entreprises	20	5
	<b>TOTAL</b>		<b>103</b>
	<b>Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques</b>	<b>77 %</b>	<b>70 %</b>
Ouganda	Personnes sans revenus ou dont les revenus sont irréguliers	30	5
	Personnes dont les revenus sont faibles, mais réguliers	34	5
	Micro-entreprises	18	5
	Petites entreprises	22	5
	<b>TOTAL</b>		<b>104</b>
	<b>Pourcentage de l'échantillon qui utilise les paiements numériques</b>	<b>72 %</b>	<b>75 %</b>





#### **AfricaNenda Foundation**

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

website [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org) | email [info@africanenda.org](mailto: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