

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

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Maurice

INTRODUCTION

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

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

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

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

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



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

01

PARTIE 1

Présentation de la méthodologie.....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 17
- 2.3 Analyse des cas d'utilisations..... 18

03

PARTIE 3

Catalyseurs et obstacles à l'adoption et à l'utilisation..... 19

- 3.1 Le parcours qui mène à une utilisation habituelle 20
- 3.2 Obstacles à l'accès..... 21
- 3.3 Catalyseurs et obstacles à une première utilisation..... 23
- 3.4 Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle 25
- 3.5 Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques..... 29



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



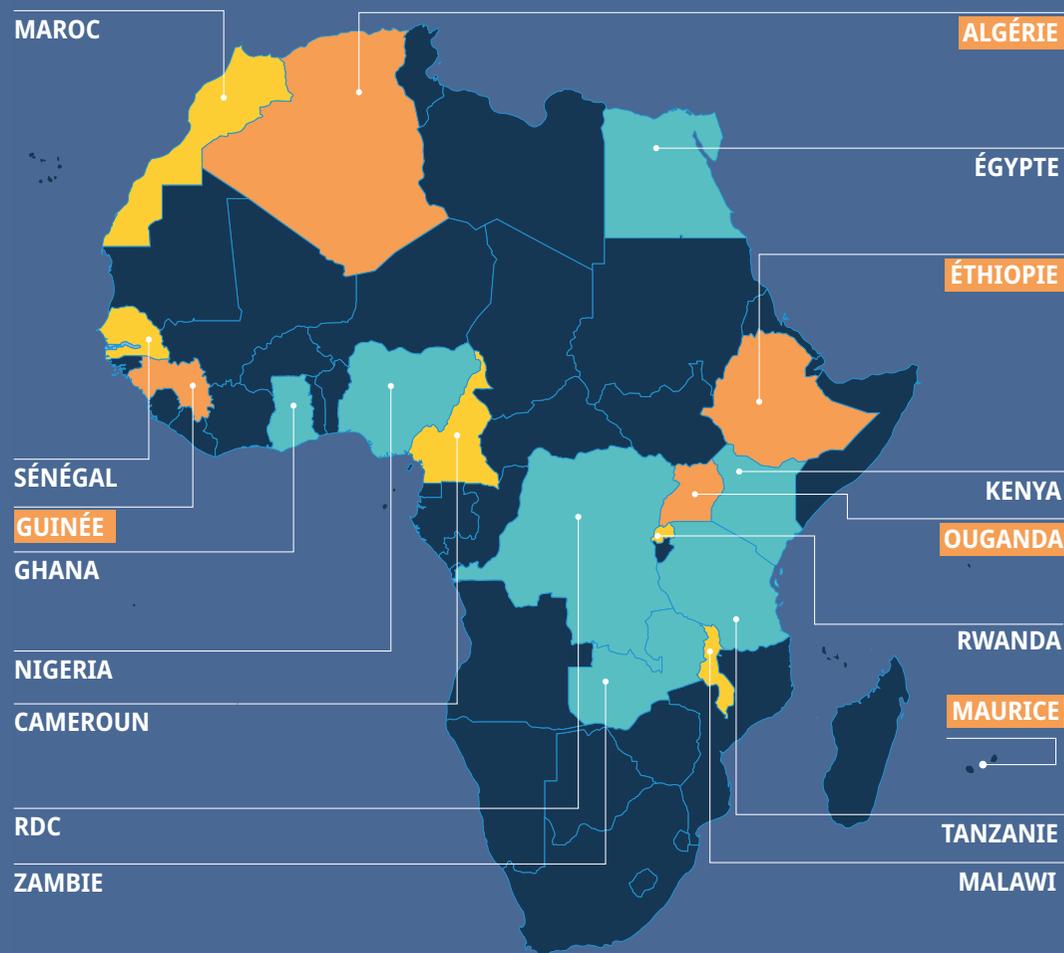
Pays inclus dans l'échantillon :

Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda

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

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

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



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

Méthodologie :

Approche d'échantillonnage

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

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



Méthodologie :

Vue d'ensemble



MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ET OBJECTIFS CORRESPONDANTS

Enquête

Entretiens approfondis

Objectifs de l'enquête

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

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

Objectif de taille d'échantillon par pays

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

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



CIRCUIT DU TRAVAIL SUR LE TERRAIN

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

Méthodologie :

Présentation de l'échantillon



PERSONNES AUX REVENUS OCCASIONNELS



PERSONNES AUX REVENUS RÉGULIERS



MICRO-ENTREPRENEURS*



PETITES ENTREPRISES*

Definition

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)

29 %

32 %

19 %

19 %

77 % de l'échantillon total de l'enquête quantitative sont des utilisateurs de paiements numériques (particuliers et entreprises) et 70 % 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 dont les propriétaires ont été interrogés s'adonnaient à diverses 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 :

Maurice affiche des taux élevés d'utilisation des paiements numériques et d'inclusion financière.

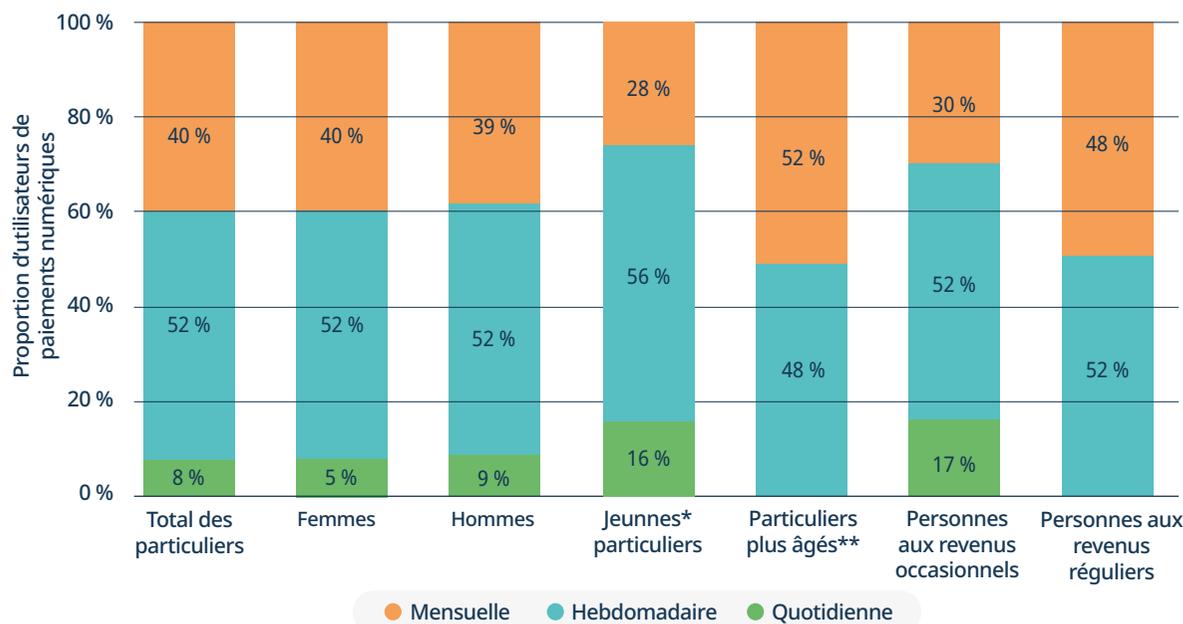
		Groupe « Utilisation naissante »
		Maurice
Inclusion financière		
Utilisation des paiements numériques	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente [Findex 2021]	80 %
Pénétration des comptes	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	91 %
Nombre d'agents d'argent mobile	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km ² [FMI, 2022]	852
Nombre de succursales	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	14,6
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]	99 %
Pénétration d'Internet	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	76 %
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]	83 % (2020)
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]	59 % (UIT, 2020)

- Classé dans la catégorie « inclusion avancée », les taux élevés d'inclusion numérique et financière de Maurice sont de bon augure pour l'utilisation des paiements numériques. La plupart des répondants de l'échantillon utilisent les paiements numériques au moins une fois par semaine.
- Les banques ont été le fer de lance de l'utilisation des paiements numériques, grâce aux taux élevés de pénétration des comptes bancaires, des GAB et des points de vente (« PDV ») dans le pays. À Maurice, la détention d'un compte bancaire a été stimulée en partie par le programme d'allocations familiales, qui permet aux bénéficiaires d'accéder aux montants transférés à partir d'un compte bancaire dès leur 18e anniversaire (Autorité fiscale mauricienne, 2023).
- Des obstacles à l'utilisation des paiements numériques demeurent toutefois. Par exemple, les commerçants sont absolument réticents à accepter des paiements par carte pour les achats de faible montant, en raison des commissions appliquées.
- Face à ce constat, les applications apparaissent comme un canal de paiement privilégié. Elles 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.

PARTIE 2.1 : Analyse de l'utilisation entre les groupes d'utilisateurs

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

Les jeunes particuliers interrogés sont les plus actifs en matière de paiements numériques.



Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 48

Étonnamment, à Maurice, les personnes qui perçoivent des revenus occasionnels utilisent davantage les paiements numériques que leurs homologues des autres pays étudiés. Ceci est probablement dû au fait que Maurice témoigne de taux d'inclusion des paiements numériques plus élevés, mais aussi des niveaux de revenus globalement supérieurs. Ces atouts peuvent permettre même à des personnes aux revenus occasionnels de profiter des paiements numériques pour effectuer des transactions certes de plus faible montant mais plus fréquentes, une pratique courante parmi les particuliers à plus faibles revenus.

Ce sont principalement les politiques gouvernementales qui déterminent l'adoption des paiements numériques par les jeunes. Leurs parents reçoivent du gouvernement un revenu qui ne sera accessible sur un compte bancaire qu'au 18e anniversaire de l'intéressé.

« J'ai un compte bancaire depuis très longtemps, depuis mes 18 ans. Quand l'application est sortie, je l'ai juste téléchargée, rien de plus. »
— **Femme, utilisatrice**

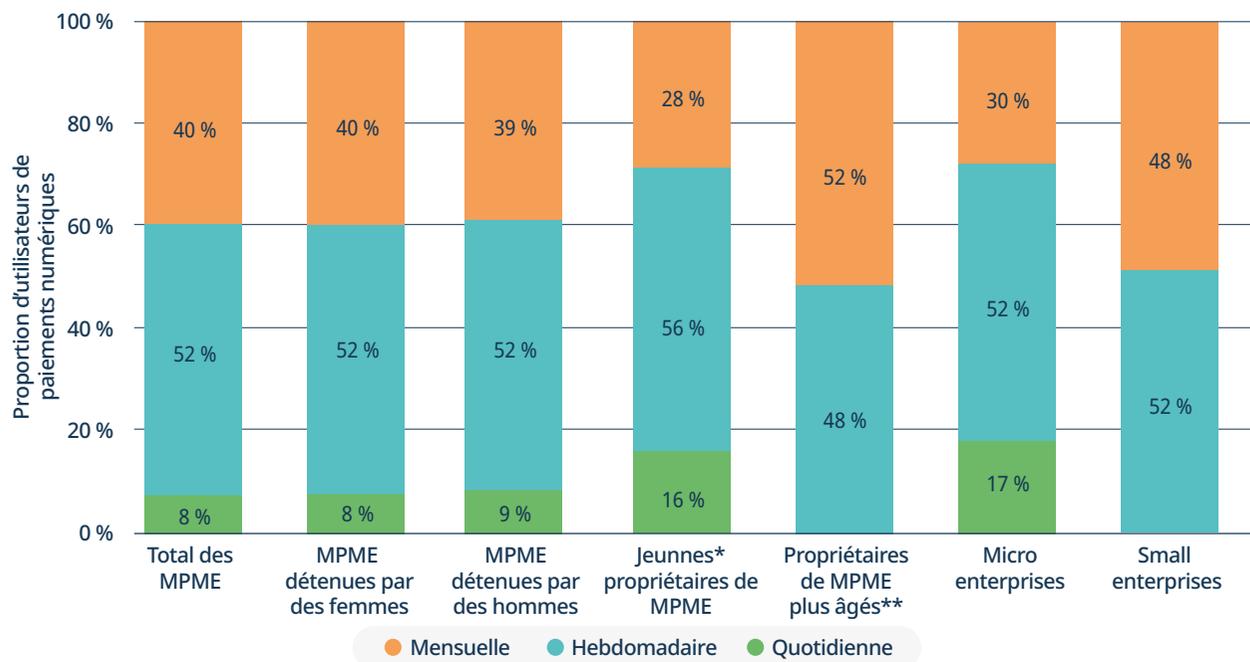
Les personnes interrogées plus âgées manifestent toujours pour leur part une forte préférence pour les espèces.

« La plupart de mes clients sont d'un certain âge. Beaucoup ont plus de 40 ou 50 ans, et ils règlent en espèces. »
— **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.

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

Les hommes propriétaires de MPME interrogés recourent plus fréquemment aux paiements numériques que leurs homologues féminines.



- Les MPME dirigées par des adultes plus âgés sont habituées à recourir aux espèces pour des transactions telles que le paiement de leurs fournisseurs. Cela se traduit par des paiements numériques moins fréquents en comparaison des groupes démographiques plus jeunes.

« Ce sont probablement les vieilles méthodes de travail qui me limitent dans mon utilisation des paiements numériques pour régler mes fournisseurs. Je ne les utilise pas au maximum de ce qu'ils peuvent offrir. »

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

- Il existe un écart entre les hommes et les femmes parmi les MPME interrogées. Une formation un peu plus importante et une plus grande sensibilisation à la culture financière numérique ainsi qu'à ses avantages peut s'avérer nécessaire pour les dirigeantes de MPME dirigées par des femmes pour augmenter leur fréquence d'utilisation.

« Nous devons faire plus d'efforts de sensibilisation à destination des femmes qui vont à la banque effectuer leurs transactions. Pour leur expliquer les usages et les avantages des paiements numériques. »

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

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

* 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 :

Malgré une forte pénétration du numérique, le manque de confiance dû aux erreurs et à la faible numérisation des cas d'utilisation freine les utilisatrices potentielles.

Catalyseurs

- Perception d'un revenu par voie numérique
- Explication des avantages de l'utilisation par les agents

« Les commerçants m'ont beaucoup aidée dans le magasin. J'avais l'impression qu'ils savaient que c'était ma première fois... Ils m'ont dit que si j'avais une carte, je pouvais l'utiliser pour acheter un téléphone portable au lieu de payer en espèces. »

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

Obstacles

- Difficulté à annuler ou rectifier une transaction et crainte liée à l'utilisation

« Régler mes achats à l'épicerie par carte (carte de débit) ou en mode sans contact, c'est pratique, mais je trouve ça angoissant. »

— **Femme, utilisatrice**

- Paiements numériques pas toujours acceptés

« Pour mon appareil dentaire, ce n'est PAS moi qui ai fait le choix des espèces. C'est lui (le dentiste) qui n'avait pas d'appareil pour payer par carte (PDV). »

— **Femme, utilisatrice**

Étude de cas d'une femme

Activité : administratrice d'église

Revenus : personne dont les revenus sont réguliers

« Je travaille à plein temps et j'ai un salaire mensuel qui constitue ma seule source de revenus. Mon employeur verse mon salaire sur mon compte bancaire. Je vis avec deux personnes âgées, ma tante et ma grand-mère. Dès que je reçois mon salaire, je fais un retrait important en espèces. La plupart des espèces que je retire, je les consacre à cinq principaux postes de dépenses : les courses alimentaires, mon appareil dentaire, mes cotisations d'épargne, ma cotisation au club de sport, et la dîme, pour l'église. Je règle ma **cotisation à un groupe épargne dans une association rotative d'épargne et de crédit en retirant des espèces, avant de les mettre dans une enveloppe et de déposer celle-ci dans le GAB d'une autre banque. Je paye aussi mon appareil dentaire en espèces parce que le cabinet n'accepte pas d'autres modes de règlement. Je paie mon inscription au club de sport par prélèvement.**

J'ai peur d'utiliser des systèmes en ligne parce que la banque peut parfois prélever une somme erronée. J'ai une amie qui a eu des problèmes avec des prélèvements de sa banque pour son club de sport, Parfois la banque prélevait 100 Rs, parfois 200, pour la même transaction. Elle a finalement dû stopper ses paiements par prélèvement bancaire. C'est pour ça que je préfère retirer des espèces et régler en liquide. »

Gros plan sur les MPME :

Les MPME interrogées ont tendance à adopter les paiements numériques à la demande de leurs clients.

Principal catalyseur de l'utilisation initiale	Réception de paiements clients	« Lorsqu'un client souhaite régler ses achats avec son mobile, je lui communique le code commerçant pour lui simplifier les choses. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
Principal catalyseur de l'utilisation habituelle	Commodité	« 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 » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
Principal obstacle	Difficulté à annuler une transaction et à rectifier les erreurs	« Parfois, lorsqu'un client commet une erreur, mon compte {professionnel} se retrouve bloqué. » — Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise

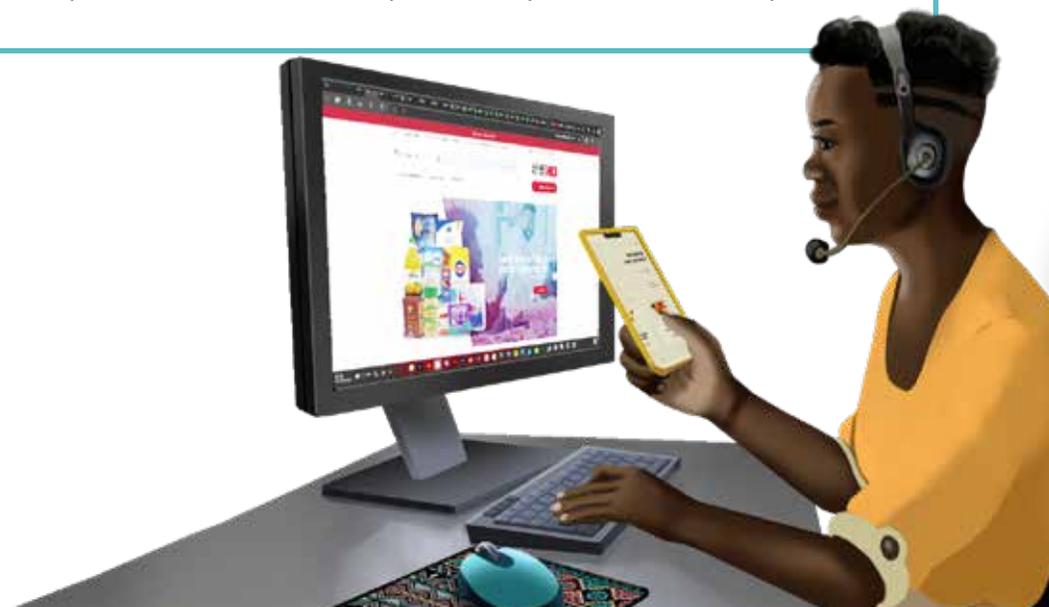
MSME case study

Informations sur le répondant

Sexe : homme

Activité : propriétaire d'une petite entreprise

« On économise beaucoup d'argent avec les paiements numériques. Et on en économisera encore plus à l'avenir. Si je devais le résumer avec mes mots, simplement, je pense que dans tout, il y a du bon et du mauvais. Mais ne nous laissons pas embarquer par le négatif et adoptons le positif plutôt. En l'état actuel des choses, un paiement numérique est vraiment plus rapide, plus pratique et plus commode pour nous. Tout le monde ne se sent pas forcément à l'aise avec les paiements numériques. Certains craignent que des pirates ou d'autres personnes leur dérobent leur argent. Du coup, ils préfèrent payer en espèces. » Deuxième point, les plateformes numériques offrent des avantages et des primes. Plus vous utilisez la plateforme, plus vous recevez de primes. »



Gros plan sur les perspectives des agents :

les problèmes de liquidités et de fraude affectent défavorablement les agents interrogés.

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

- **Ventes croisées** : les clients qui cherchent des services d'agent peuvent au final acheter les produits vendus par l'agent.

« Les clients qui viennent pour les services d'argent mobile peuvent acheter mes autres produits, c'est comme ça que je réalise des bénéfices. »

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

Défis et risques

- **Possibilité de fraude** : les clients envoient quelquefois de la fausse monnaie aux agents, avec pour conséquence des pertes financières pour ces derniers.

« Parfois, on a peu de clients, et parfois ils vous repassent de la fausse monnaie. »

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

- **Flottant des agents insuffisant** : certains agents ne disposent pas de suffisamment de fonds pour réaliser les grosses transactions souhaitées par les clients.

« Certains agents n'ont pas assez de flottant parce qu'ils n'ont pas assez de fonds quand ils gèrent de grosses sommes. Et quelqu'un peut très bien suivre. »

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

Étude de cas d'un agent

Informations sur le répondant Sexe : homme

Activité : propriétaire d'une petite entreprise et agent

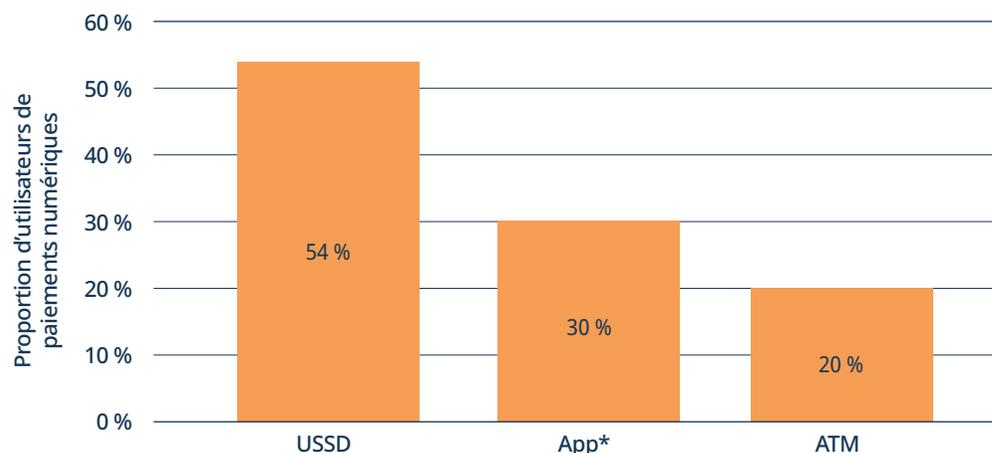
« J'ai commencé comme agent pour faire plus de profits. Ça coûte cher de lancer une activité d'argent mobile. On doit avoir un capital important, ouvrir un compte en banque, et sa gestion coûte du temps et de l'argent. Je dégage des profits sur les commissions et j'ai élargi ma base de clients, parce que les clients qui demandent des services d'agent finissent parfois par acheter mes autres produits.

Mon utilisation des paiements numériques a augmenté parce que maintenant plus de gens les connaissent et les utilisent. Mais j'ai de moins en moins de clients pour mes services d'agent. Et le plus dur, c'est que des fois, parmi ces quelques rares clients, il y en a qui repassent de la fausse monnaie et qui nous font donc perdre de l'argent. »

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

Analyse de l'utilisation entre les canaux de paiement :

Il existe une forte généralisation de l'utilisation des applications mobiles à Maurice, car la pénétration des smartphones y est élevée.



63% des répondants ont déclaré qu'ils payaient principalement en **espèces**

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 103

- Les applications mobiles sont de loin le canal de prédilection à Maurice car la pénétration des smartphones y est élevée. La plupart des clients utilisent l'application {Fournisseur 1} pour régler leurs paiements.

« La plupart du temps, j'effectue mes paiements avec {Fournisseur 1} »

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

- Les utilisateurs de paiements numériques préfèrent parfois utiliser leur carte pour éviter les risques associés à la manipulation d'espèces.

« Il y a trop de risques de nos jours. Je préfère me déplacer avec une carte de débit qu'avec des espèces. Si on me vole ma carte, la première chose que je ferai sera d'utiliser {Fournisseur 1} pour la désactiver. Mais si j'ai des espèces et qu'elles sont volées, aucune solution simple pour les récupérer. »

— **Femme, utilisatrice**

- La technologie NFC est utilisée pour des transactions de plus faible montant nominal. Cependant, les utilisateurs les décrivent comme contraignantes, car la somme que l'on peut utiliser est limitée.

« Je peux utiliser la méthode de paiement sans contact pour acheter quelques bricoles pas chères au supermarché. Mais pour des achats plus importants, je ne vais pas utiliser cette méthode parce qu'il n'est pas possible de dépasser un certain niveau de dépense. »

— **Femme, utilisatrice**

Partie 2.3 : Analyse des cas d'utilisation

Analyse des cas d'utilisation :

La plupart des transactions P2B et B2B des individus interrogés continuent de se faire en espèces alors que celles des MPME sont bien numérisées.

Nombre total d'utilisateurs
parmi les particuliers : 48

Nombre total d'utilisateurs
parmi les MPME : 31

Classement des cas d'utilisation les plus fréquents	#	Particuliers	MPME
	1	Tickets de bus ou carburant	Réception des paiements des clients
	2	Recharges télécoms	Paiements des fournisseurs
	3	Paiement d'articles ménagers	Épargne des revenus d'activité
	4	Perception du salaire	Recharge télécoms du personnel
	5	Épargne	Salaires du personnel

La réception des paiements des clients est bien numérisée. Ceci tient au fait que les clients trouvent les options de paiement numérique plus pratiques à utiliser.

« Je n'ai pas le temps d'aller à la banque pour retirer de l'argent, alors je paie par carte. C'est pareil pour mes paiements au supermarché. Il y a un supermarché près de chez moi, mais comme il n'y a pas de distributeur à proximité pour retirer de l'argent, je trouve ça plus pratique d'utiliser la carte. »

— Femme, utilisatrice

Le paiement des salaires par des canaux numériques permet aux consommateurs de pouvoir présenter des relevés de revenus pour d'éventuelles demandes d'octroi de crédit.

« Mon employeur ne fait toujours pas vraiment confiance à {Fournisseur 1}. Mais nous lui avons dit que cela nous posait un problème pour obtenir un prêt, car nous n'avions ni bulletin de salaire ni preuve de transfert de salaire. C'est suite à ça qu'il a commencé à nous virer notre salaire par l'intermédiaire de {Fournisseur 1}. Depuis, j'ai moins d'espèces sur moi et je maîtrise donc mieux mes dépenses. »

— Femme, utilisatrice

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

Les recharges télécoms sont principalement achetées via des applications bancaires sous la forme d'offres packagées mensuelles, contrairement à d'autres marchés, au sein desquels on achète plus fréquemment des recharges télécoms prépayées.

« Depuis le COVID, la carte est devenue un moyen de paiement plus courant que les espèces pour payer ses courses à l'épicerie. Dans le pire des cas, on doit retirer des espèces pour payer le bus et acheter des légumes. »

— Femme, utilisatrice

Les espèces sont principalement utilisées pour des paiements de petit montant, ce qui réduit leur numérisation pour certains biens de consommation domestique.

« J'utilise des espèces pour régler les légumes ou le pain le matin. Dans une petite boutique, on ne peut pas utiliser la carte juste pour payer deux pains. Ou alors j'utilise parfois des espèces quand mes enfants ont besoin d'argent pour acheter des friandises. »

— Femme, utilisatrice

PARTIE 3

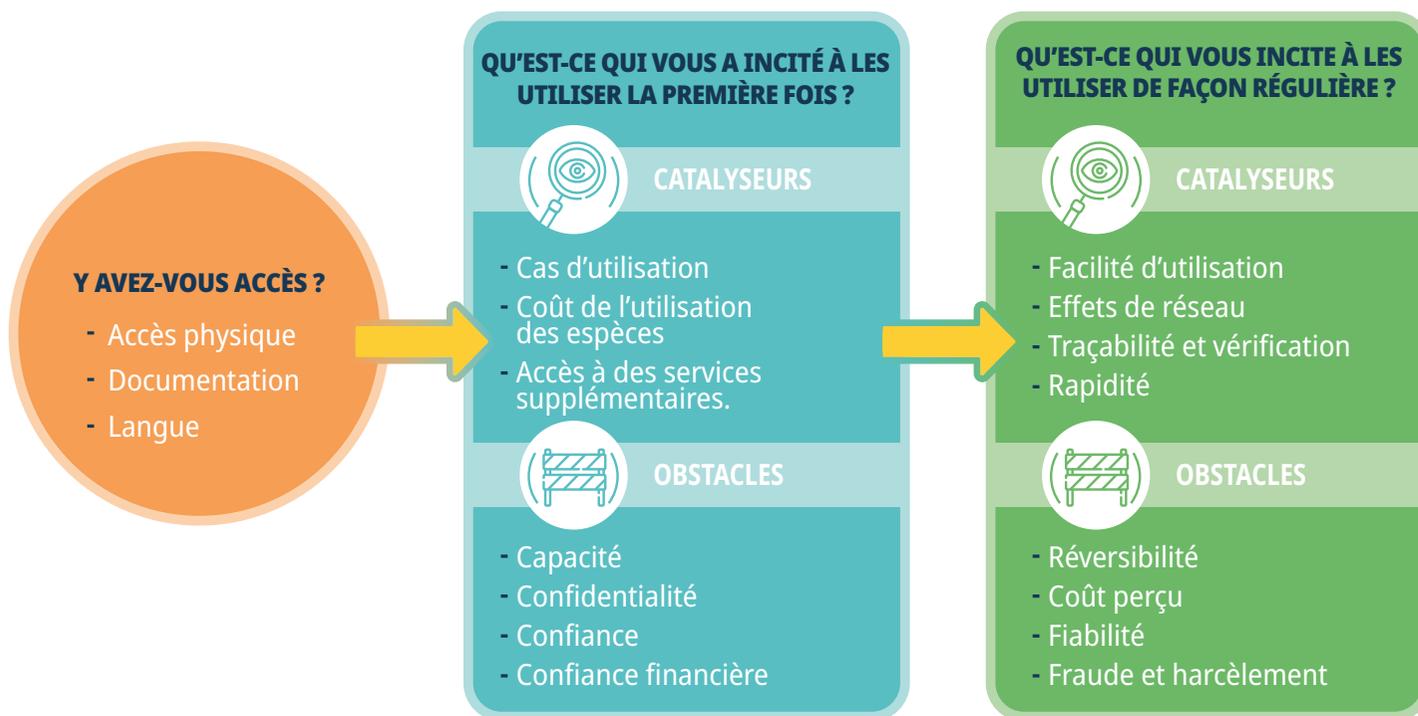
CATALYSEURS ET OBSTACLES À
L'ADOPTION ET À L'UTILISATION



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'incapacité à lire les instructions et à produire les documents requis entravent l'accès d'une partie des personnes interrogées.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 24

Classement de l'obstacle selon le pourcentage de non-utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Incapacité à lire les instructions	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	Le faible niveau d'alphabétisation impacte la confiance dans la capacité d'une personne à accéder et à utiliser de manière indépendante les fonctions du smartphone nécessaires pour effectuer des transactions numériques. « 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

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 (1/2) :

L'incapacité à lire les instructions et à produire les documents requis entravent l'accès d'une partie des personnes interrogées.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 24

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  Absence des documents requis	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les hommes	« Des entreprises plus importantes accepteraient probablement ces nouveaux moyens de paiement, mais les entrepreneurs individuels me demandent de régler en espèces. Je pense que c'est parce qu'ils ne veulent pas s'immatriculer officiellement et déclarer combien d'argent ils gagnent. » — Homme, non-utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
3  Pas d'accès à Internet	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	« Lorsque je n'ai pas accès à Internet sur mon téléphone, j'utilise des espèces. » — Homme, 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

Partie 3.3 : Catalyseurs et obstacles à une première utilisation

Obstacles à l'accès (1/2) :

L'incapacité à lire les instructions et à produire les documents requis entravent l'accès d'une partie des personnes interrogées.

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	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Les petites entreprises sont souvent réticentes à recevoir des paiements numériques, car cela augmente les contrôles fiscaux. « Une fois que j'aurai mis tout mon argent à la banque, ils sauront combien je gagne quand je fais un dépôt, et je devrais alors payer des impôts... Et ça, c'est un problème pour moi. » — Homme, non-utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise
2  Manque de confiance	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Le manque de sensibilisation relatif aux méthodes de paiement numérique combiné à une faible exposition à la technologie contribue aux craintes liées à l'utilisation des paiements numériques. « Je ne sais ni écrire, ni lire, et je comprends rien à la technologie. » — Homme, non-utilisateur
3  Absence de nécessité de recourir aux paiements numériques	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	Le manque d'interopérabilité bancaire limite les cas d'utilisation numérique pour les consommateurs. « Je connais {Fournisseur 2}... J'ai téléchargé son application (de paiement), mais elle ne m'a servi à rien. » — Femme, utilisatrice

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

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 103

Catalyseurs d'une première utilisation :

La perception des revenus par voie numérique et le souhait des clients de régler numériquement contribuent à l'utilisation parmi les personnes interrogées.

Classement du catalyseur selon le pourcentage de répondants qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Perception d'un revenu par voie numérique	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	La perception de revenus par voie numérique permet aux utilisateurs d'accéder plus facilement à des services de crédit. Certains employeurs encouragent l'adoption de méthodes de paiement numérique en imposant aux employés le versement de leur salaire par ces canaux. « Mon employeur ne fait toujours pas vraiment confiance à {Fournisseur 1}. Nous lui avons dit que cela nous posait un problème pour obtenir un prêt, car nous n'avions ni bulletin de salaire ni preuve de transfert de salaire. C'est suite à ça qu'il a commencé à nous virer notre salaire par l'intermédiaire de {Fournisseur 1}. » — Femme, utilisatrice
2  Demande des clients de payer par voie numérique	Plus prononcé chez les MPME	Pas d'écart significatif	Les clients sont pour les entreprises des catalyseurs de l'acceptation de paiements numériques. Étant donné que les clients préfèrent les paiements numériques, ils s'assureront parfois qu'il y a une connectivité Internet dans les locaux de l'entreprise pour pouvoir régler via {Fournisseur 1}. « Je commence de plus en plus à envisager d'utiliser l'application de {Fournisseur 1} parce que c'est celui que la plupart des gens utilisent aujourd'hui. J'ai déployé le Wi-Fi pour que mes clients puissent bénéficier d'une meilleure connexion Internet lorsqu'ils payent via l'application de {Fournisseur 1}. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise
3  Utilisation généralisée des paiements numériques	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	La plupart des besoins de paiement sont généralement satisfaits avec les principaux fournisseurs de paiement numérique, ce qui favorise l'adoption des paiements numériques. « {Fournisseur 1} est partout maintenant, où que vous alliez. Quand je fais mes courses, ou si j'ai besoin de régler une échéance de crédit, une facture d'électricité ou d'eau, tout le monde accepte {Fournisseur 1}. Il suffit de scanner un code QR et de payer. La plupart du temps, je scanne pour régler... » — Femme, utilisatrice

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

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 103

Partie 3.4 : Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle

Obstacles à une utilisation habituelle :

La piètre qualité du réseau mobile à Maurice freine significativement l'utilisation des paiements numériques.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 79

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	Qualitative insights
1  Réseaux mobiles de piètre qualité	Plus prononcé chez les MPME	No significant variance	<p>Les terminaux de PDV connectés aux réseaux bancaires peuvent tomber en panne. Les transactions par carte ne peuvent donc aboutir. Les transactions qui dépendent de la connectivité Internet peuvent également rencontrer des difficultés. Il s'agit d'un obstacle important à l'acceptation des paiements numériques, en particulier pour les petites entreprises.</p> <p>« 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</p>
2  Paiements numériques pas toujours acceptés	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	<p>Il se peut que certains petits magasins peuvent n'acceptent pas les paiements numériques.</p> <p>« J'utilise des espèces pour régler les légumes ou le pain le matin. Dans une petite boutique, on ne peut pas utiliser la carte juste pour payer deux pains. Ou alors j'utilise parfois des espèces quand mes enfants ont besoin d'argent pour acheter des friandises. » —Femme, utilisatrice</p>
3  Difficulté à annuler ou à rectifier une transaction	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	<p>Les transferts d'argent vers le mauvais bénéficiaire ou encore le paiement d'une facture en trop sont des obstacles majeurs à une utilisation habituelle.</p> <p>« Je devais payer 450 Rs par carte, ils ont ajouté un zéro et j'ai finalement payé 4 500 Rs. Je n'ai rien remarqué et j'ai dû faire des démarches pour qu'ils me remboursent. » —Homme, utilisateur</p>

Catalyseurs d'une utilisation habituelle :

à Maurice, grâce au caractère pratique des paiements numériques, les personnes interrogées continuent de plébisciter leur.



Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 79

Classement du catalyseur selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Commodité	Plus prononcé chez les MSMEs	Pas d'écart significatif	Les méthodes de paiement numérique font économiser le temps de queue dans les banques et devant les GAB. « C'est plus facile de payer comme ça que d'aller au guichet et de faire la queue longtemps pour régler en espèces. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
2  Sécurité	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Les paiements numériques sont considérés comme sûrs et sécurisés. « Lorsque je reçois un paiement, mon argent est en sécurité sur le compte. Je n'ai pas besoin d'aller à la banque pour faire un dépôt. » — Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise
2  Rapidité	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	Les fonctions de paiement numérique de type sans contact, également désignées « tap and go », et le fait que les comptes bancaires soient liés à des numéros de téléphone accélèrent le processus de transaction. Les utilisateurs habituels en sont évidemment ravis. « Le paiement arrive directement sur mon compte dès que l'interlocuteur m'a annoncé qu'il a envoyé le paiement par {Fournisseur 1}. Je n'ai pas besoin d'attente en réalité... La transaction est plus rapide. Quand vous êtes chez {Fournisseur 1}, c'est plus facile de recevoir des paiements en ligne. C'est rapide, pratique et économique. » — Femme, utilisatrice

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

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

Merchant fees charged on low-value transactions diminishes small & micro-enterprise earnings.

Pourcentage de répondants estimant que les frais sont injustifiés

46%

Sources d'information

• Fournisseur de services

Particuliers

Les frais interbancaires sont perçus comme élevés et contribuent à ce titre à encourager l'utilisation d'applications FSP émergentes.

« C'est la raison pour laquelle j'ai choisi d'utiliser POP pour mes transferts interbancaires, car comparé à MCB Juice, il n'y a pas de frais. »

—Homme, utilisateur

Les coûts sont perçus comme équitables. Les frais de transaction sont peu susceptibles d'influencer l'adoption des paiements numériques par rapport aux espèces, et ce parce que les paiements numériques sont en général considérés comme étant abordables.

« Pour les paiements par carte, j'ai remarqué de petits frais, mais c'est mineur, ça ne me paraît pas élevé. »

—Femme, utilisatrice

Les frais de transaction sont souvent mis en balance avec les économies de temps et de coûts.

« Je préfère payer 2 Rs plutôt que faire la queue pour payer l'eau ou l'électricité ou encore mes déplacements. »

—Femme, utilisatrice

MSMEs

Les **promotions des ventes** incitent les commerçants à utiliser les paiements numériques.

« Lorsqu'il y a une promotion {des ventes}, je préfère qu'ils envoient l'argent sur mon compte, parce que la MCB prélève un pourcentage sur toutes les transactions ».

—Homme, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise

Les frais prélevés sur les paiements par carte et aux canaux « payer en scannant » pourraient entraver l'acceptation des transactions de faible montant en raison des revenus réduits pour les petites et micro-entreprises.

« Je trouve ces couts déplorables parce que ça ne me paraît pas raisonnable de les appliquer aux méthodes de paiement par scan ».

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

Gros plan sur les mécanismes de recours et les expériences en matière de service clientèle :

les personnes interrogées ont du mal à obtenir l'aide nécessaire de la part du service client.

« Une fois, j'ai dû payer le transport scolaire de mon fils. Au lieu de taper 'State Bank of Mauritius' dans le champ 'Banque', j'ai tapé 'State Bank of India'. J'ai reçu après un appel du chauffeur, disant qu'il n'avait jamais reçu l'argent. Quand j'ai vérifié sur mon compte, j'ai vu que c'était vrai... L'argent n'a pas été perdu. Mais cela aurait dû être beaucoup plus rapide. J'ai dû attendre une semaine pour le récupérer. »

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

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

- Erreurs de transaction
- Fraude

Parmi les répondants, 50 % ont souhaité annuler une transaction, mais **seuls 25% d'entre eux** y sont parvenus.

Expérience en matière de service clientèle

- **Absence de recours** : les utilisateurs peuvent éprouver des difficultés à résoudre les erreurs de transaction sur les applications de paiement bancaire numérique. Les banques sont souvent réticentes ou incapables d'aider les clients à résoudre ces erreurs.
- **Faire la queue à la banque pour obtenir de l'aide** : les clients font souvent la queue dans les banques pour obtenir de l'aide, ce qui est à l'opposé de l'objectif de commodité des systèmes de paiement numérique.

« Je pense que la banque devrait nous aider, mais je sais que dans ces cas-là, elle n'intervient pas. Certaines personnes ont été confrontées à des montants de transaction erronés, mais lorsqu'elles ont appelé la banque, celle-ci leur a dit qu'elle n'interviendrait pas et, en fin de compte, ces personnes n'ont pas récupéré leur argent. »

—**Femme, utilisatrice**

« L'homme qui a reçu l'argent a refusé de le lui renvoyer. L'homme lui a dit que l'erreur était de son fait, et qu'il n'avait donc pas à renvoyer l'argent. Elle m'a dit que cela s'était produit par deux fois et que dans les deux cas les personnes ne lui avaient pas renvoyé son argent. »

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

Mécanismes d'adaptation

- **Vérification de la transaction** : les utilisateurs se servent des captures d'écran échangées entre l'émetteur et le bénéficiaire pour vérifier l'aboutissement d'une transaction numérique.
- Les utilisateurs vont **parfois ignorer les mécanismes de recours** et choisir d'utiliser des espèces.

« Lorsqu'ils (les clients) effectuent un paiement, je leur dis de faire une capture d'écran et de me l'envoyer. Et je fais également une double vérification en revérifiant sur mon téléphone. »

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

Influence sur le comportement en matière de paiements numériques

Les utilisateurs **se tournent vers d'autres moyens de paiement** pour éviter les longs processus de résolution des erreurs.

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)



Recommandations relatives à l'accès

- Utiliser une formulation plus inclusive
- Améliorer l'accès à l'assistance clientèle

« En premier, ils devraient changer de langue de communication pour passer de l'anglais ou du français au créole. »

—**Homme, non-utilisateur**

« Le service client n'est pas accessible. Ils disent qu'ils sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais le service est toujours surchargé. »

—**Homme, utilisateur**



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



Recommandations relatives à l'une utilisation initiale

- Renforcer les compétences numériques

« Ils doivent nous éduquer et nous former à l'utilisation des paiements numériques parce que nous ne sommes pas familiarisés avec. »

—**Femme, non-utilisatrice**



Recommandations relatives à l'utilisation

- Améliorer les fonctionnalités de sécurité
- Améliorer la stabilité des réseaux
- Accepter des méthodes de paiements numériques hors ligne
- Augmenter les bénéfices liés à l'usage et aux récompenses

« La sécurité des paiements numériques devrait être reconsidérée, car il est inacceptable que quelqu'un puisse si facilement accéder à votre compte ou recevoir de l'argent de sources ou de pays inconnus. »

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

« Je proposerais que l'on utilise des paiements mobiles qui ne passent pas par Internet. »

—**Femme, utilisatrice**

« Il faudrait selon moi accorder des facilités de crédit aux MPME. Cela pourrait être mis en place pour de petits montants par le biais de prestataires de services. »

—**Femme, utilisatrice**



AfricaNenda Foundation

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

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



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

Octobre 2024

© 2024 - Tous droits réservés
AfricaNenda Foundation