

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

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Ouganda



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

03

PARTIE 3

Catalyseurs et obstacles à l'adoption et à l'utilisation..... 18

- 3.1 Le parcours qui mène à une utilisation habituelle 19
- 3.2 Obstacles à l'accès..... 20
- 3.3 Catalyseurs et obstacles à une première utilisation..... 22
- 3.4 Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle 24
- 3.5 Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques..... 28



PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



Pays inclus dans l'échantillon :

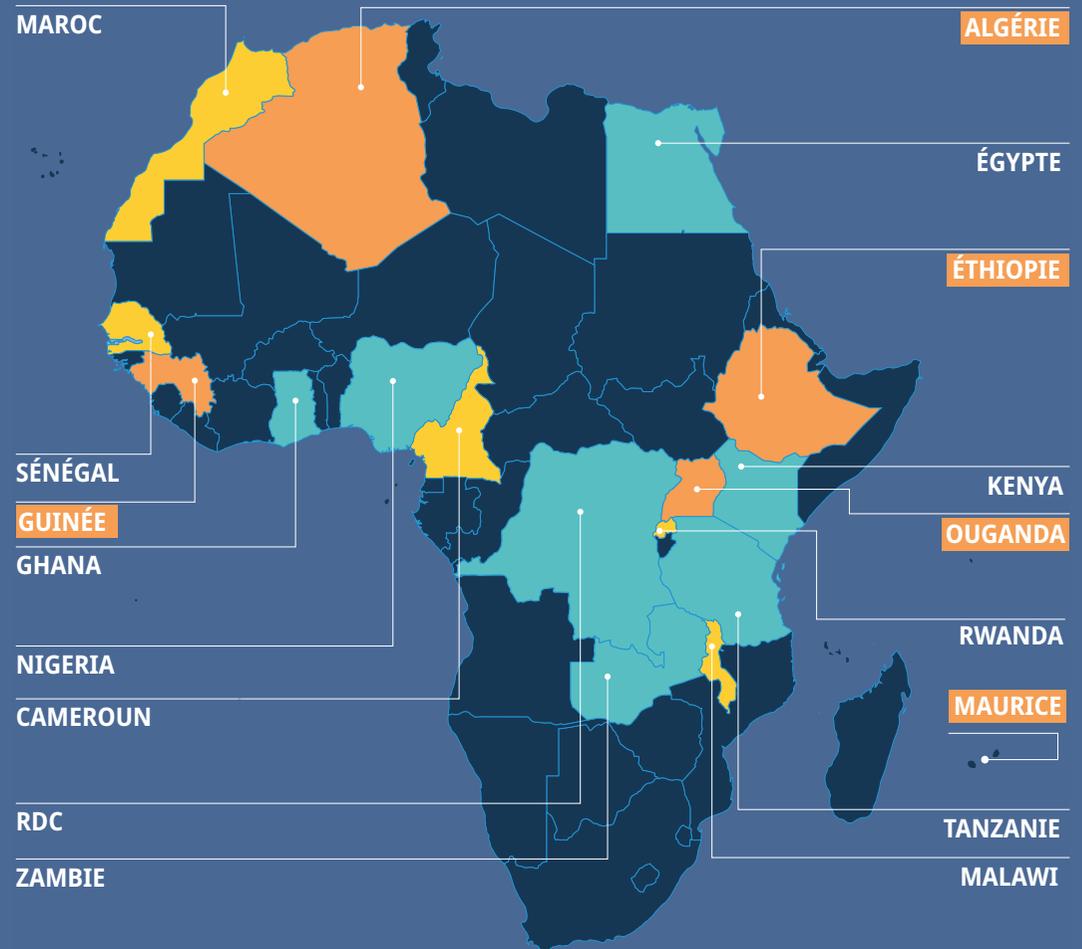
Algérie, Éthiopie, Guinée, Maurice et Ouganda



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

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

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



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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les principaux obstacles• Nombre de particuliers = 60• Nombre de MPME = 40	<ul style="list-style-type: none">• 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%

33%

17%

21%

72 % de l'échantillon total de l'enquête quantitative sont des utilisateurs de paiements numériques (particuliers et entreprises) et 75 % 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.

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

PARTIE 2

MODES D'UTILISATION DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES



Contexte national :

en Ouganda, les paiements numériques ne sont que peu utilisés, mais le niveau d'inclusion financière est élevé.

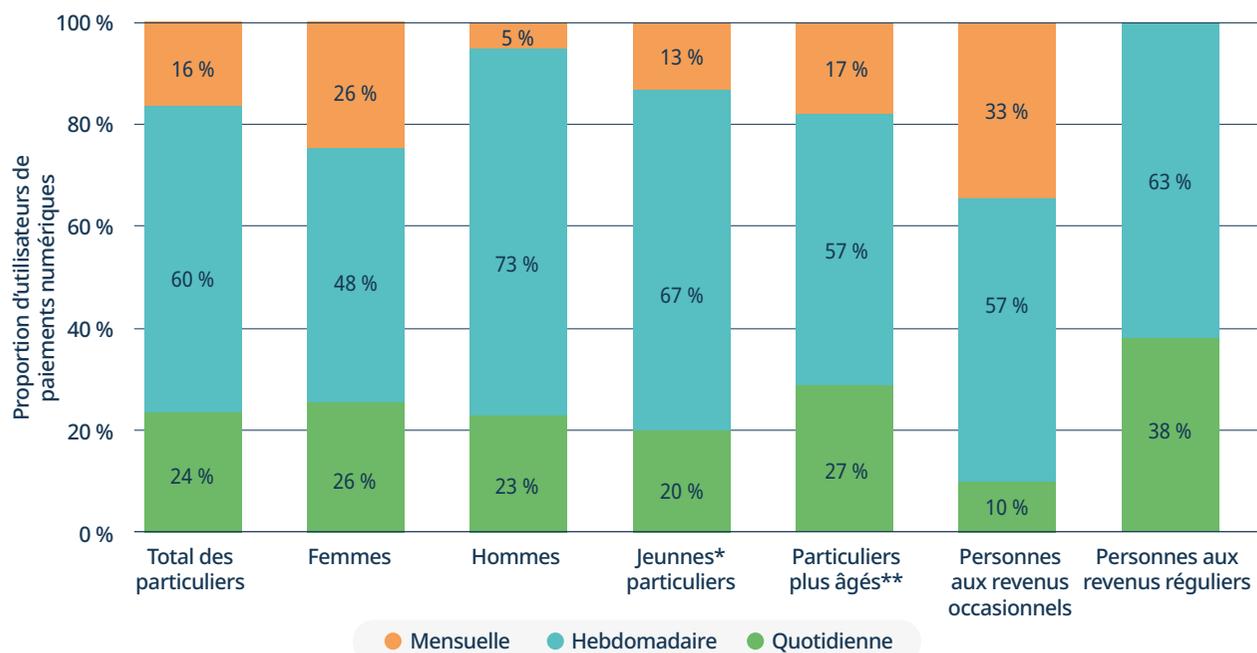
		Groupe « Utilisation naissante »
		Ouganda
Inclusion financière		
Utilisation des paiements numériques	Part de la population ayant effectué des paiements numériques au cours de l'année précédente [Findex 2021]	63 %
Pénétration des comptes	Part de la population adulte titulaire d'un compte formel [Findex, 2021]	66 %
Nombre d'agents d'argent mobile	Nombre de points de vente d'agents d'argent mobile enregistrés pour 1 000 km ² [FMI, 2022]	2 392
Nombre de succursales	Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes [FMI, 2022]	2,3
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]	31 %
Pénétration d'Internet	Part de la population utilisant Internet depuis n'importe quel endroit au cours des trois derniers mois [UIT, 2022]	10 % (2021)
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]	49 % (2021)
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]	16 % (GSMA, 2021)

- Classé dans la catégorie « Inclusion émergente », l'Ouganda se distingue par le taux de pénétration des agents d'argent mobile le plus élevé. Parmi les pays de l'échantillon étudiés, il occupe également la deuxième place sur le podium s'agissant des taux de pénétration des paiements numériques et des comptes bancaires. Malgré cela, les niveaux d'inclusion numérique sont faibles dans le pays.
- Les ORM se trouvent en première ligne pour favoriser l'utilisation des paiements numériques dans le pays, l'USSD devenant le canal prédominant.
- La présence de nombreux agents et les niveaux élevés de transactions transfrontalières sont les principaux catalyseurs motivant les utilisateurs de paiements numériques interrogés. Un quart de ces derniers ont intégré les paiements numériques dans leur quotidien.
- Les répondants ont fait savoir qu'il leur était difficile de s'acquitter des frais de transaction et que les frais de retrait d'espèces étaient élevés, phénomène qui a été en partie exacerbé lorsque le gouvernement a introduit une taxe de 0,5 % sur les retraits d'argent liquide (FENU, 2021).

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 répondants qui perçoivent des revenus réguliers utilisent les paiements numériques au quotidien. L'écart entre les hommes et les femmes est important.



Nombre total de particuliers utilisateurs de paiements numériques : 45

Les jeunes répondants utilisent les paiements numériques plus souvent.

Les femmes sont moins susceptibles de recourir aux paiements numériques que les hommes, en raison du danger qui y est associé, de l'analphabétisme et de la crainte de la fraude.

« Le vrai problème, c'est que les femmes préfèrent les espèces. À cause des vols en fait. »

— Femme, non-utilisatrice

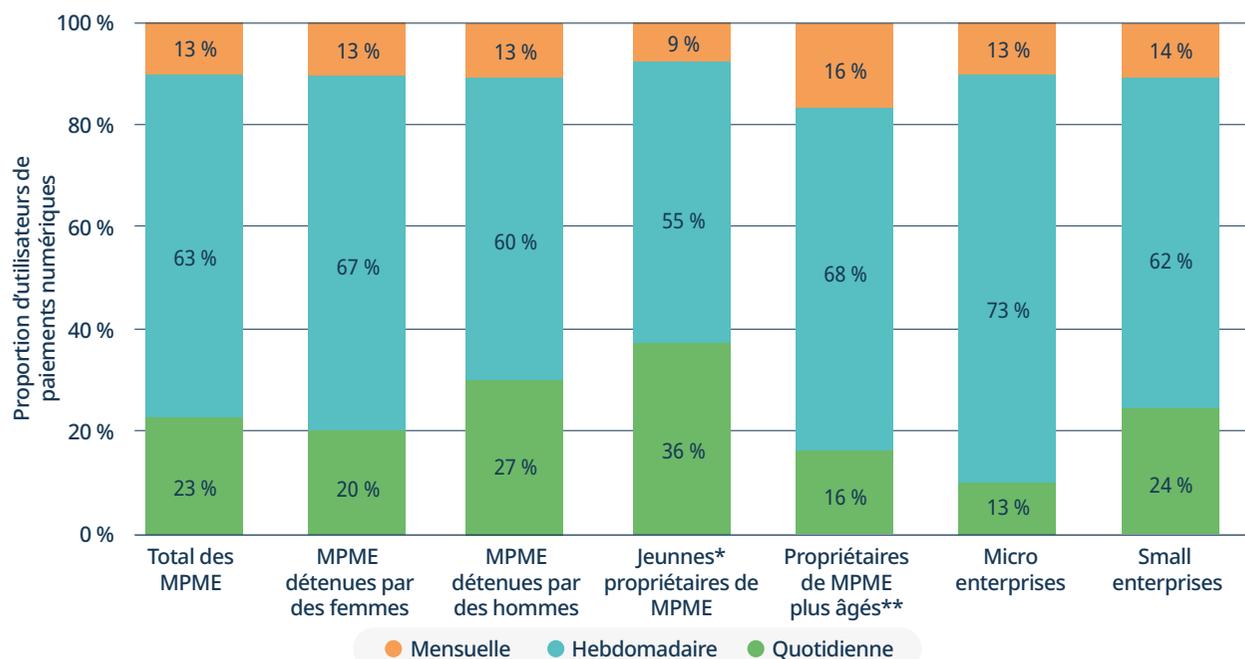
Les personnes aux revenus réguliers utilisent plus souvent les paiements numériques que les personnes aux revenus occasionnels.

* L'expression « Les jeunes » se réfère aux répondants âgés de 18 à 29 ans.

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

MSME user group analysis—frequency of digital payment usage :

L'âge influe sur l'adoption des paiements numériques parmi les propriétaires de MPME.



Nombre total de MPME utilisatrices de paiements numériques dans l'échantillon étudié : 30

En Ouganda, les propriétaires de MPME recourent aux paiements numériques aussi souvent que les particuliers. Les jeunes propriétaires de MPME les utilisent nettement plus que leurs aînés, en partie pour éviter les vols et du fait de la commodité qu'ils offrent.

« Si un client se présente avec une grosse somme d'argent liquide, je peux lui demander de me payer via son mobile. »

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

* L'expression « Les jeunes » se réfère aux répondants âgés de 18 à 29 ans.

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

Gros plan sur le genre :

les femmes n'ont pas les papiers d'identité et de la documentation nécessaires pour ouvrir un compte permettant d'effectuer des paiements numériques.

Manque de sensibilisation au numérique : certaines femmes manquent de compétences numériques. Par conséquent, elles ne savent pas vraiment comment effectuer des paiements numériques.

« Elles n'y connaissent pas grand chose. Certaines femmes n'en ont pas entendu parler {des paiements numériques} ».

— **Femme, utilisatrice**

Coûts de transaction exorbitants : faces aux coûts de transaction élevés, les femmes placent parfois leur argent sous le matelas. Cela amoindrit la probabilité qu'elles adoptent les paiements numériques.

« Certaines femmes ne déposent pas leur argent sur un compte bancaire, car les frais mensuels diminueraient leur solde effectif. Elles le placent dans des sacs, sous leur matelas. »

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

Fraude et escroqueries : peur du vol et de la fraude.

« Le vrai problème, c'est que les femmes préfèrent les espèces. À cause des vols en fait. »

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

Manque de documents d'identification : certaines femmes ne disposent pas d'une pièce d'identité.

« La plupart des femmes ne disposent pas d'une carte d'identité. Même leur ligne {de téléphone} est au nom de leur mari. Et les hommes épient donc ce qu'elles font avec leur téléphone. »

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

Étude de cas d'une femme

Informations sur le répondant

Activité : vente de vêtements

Revenus : micro-entreprise, non-utilisatrice

« Je n'utilise pas de solution d'argent mobile, à cause de la prévalence des cas de vol par des agents. Je préfère les espèces. On m'a déjà volé de l'argent via l'argent mobile. Du coup, j'ai peur.

Les femmes préfèrent les espèces, à cause de ça {vols} et des frais de transaction appliqués. Du coup, certaines femmes ne déposent pas leur argent sur un compte bancaire, car les frais mensuels diminuent leur solde effectif. Elles le placent dans des sacs, sous leur matelas. »

Peur de commettre des erreurs : les gens pensent que les femmes sont enclines à commettre une erreur au cours d'un paiement numérique.

« Elles {les femmes} se sentent déboussolées lorsqu'elles envoient un montant important. »

— **Femme, utilisatrice**

Gros plan sur les MPME :

les MPME 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. C'est très pratique. » — 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	« Lorsqu'un client commet une erreur, mon compte {professionnel} est bloqué. » — Femme, utilisatrice, agent et propriétaire d'une petite entreprise

Étude de cas d'une MPME

Informations sur le répondant

Sexe : Hommes

Activité : propriétaire d'une petite entreprise

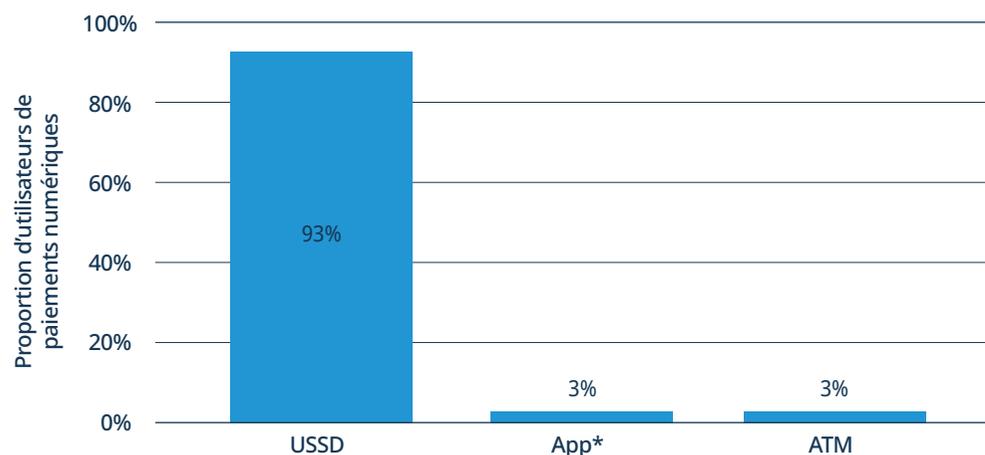
« On économise beaucoup d'argent avec les paiements numériques. Et on en économisera encore plus à l'avenir. Si je devais le résumer avec mes mots, simplement, je pense que dans tout, il y a du bon et du mauvais. Mais ne nous laissons pas embarquer par le négatif et adoptons le positif plutôt. En l'état 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. »

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

Payment channel usage patterns :

l'USSD est de loin le canal de prédilection des Ougandais interrogés.



70 % des répondants ont déclaré qu'ils payaient principalement en **espèces**.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 104

- L'USSD convient à de nombreux utilisateurs, du fait de sa simplicité d'utilisation, mais aussi car il n'est pas nécessaire d'avoir accès à un smartphone ou à une connexion Internet pour effectuer un paiement.

« {Fournisseur 1} est fiable, et tout est très simple... Même sans données on peut y accéder. On peut utiliser le code USSD. »

— Homme, utilisateur

- Il est possible d'effectuer des transactions transfrontalières via l'USSD. Les personnes qui cherchent à envoyer de l'argent dans d'autres pays de la région pourrait donc y avoir recours plus souvent.

« Je peux envoyer de l'argent dans un autre pays d'Afrique. Je choisis l'option 1, pour l'Afrique de l'Est, puis je sélectionne le pays du bénéficiaire, le Kenya dans la majorité des cas. »

— Homme, utilisateur

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

PARTIE 2.3: Analyse des cas d'utilisation

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

les principaux cas d'utilisation des particuliers et des MPME sont bien numérisés en Ouganda

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 45
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 30

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

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

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

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

Économies — les utilisateurs réalisent des économies grâce aux plateformes de paiements numériques.

« J'en ai eu vent lorsque j'ai eu mon premier téléphone et que j'ai voulu commencer à me constituer une épargne. »

— Homme, utilisateur

Le mode de paiement numérique n'est pas toujours accepté pour l'achat d'un titre de transport — c'est principalement en espèces que les titres de transport sont réglés.

« Les titres de transport... on les achète principalement en espèces puisque c'est le mode de paiement le plus couramment accepté. »

— Homme, utilisateur

Préférence pour les paiements numériques pour **payer et recevoir de l'argent** en raison de la commodité. Les paiements numériques sont utilisés pour couvrir les dépenses du foyer et acheter des biens ménagers.

« Commodité, localisation et préférence du bénéficiaire. »

— Homme, utilisateur

« Lorsque mon époux 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

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

les principaux cas d'utilisation des particuliers et des MPME sont bien numérisés en Ouganda

Nombre total d'utilisateurs parmi les particuliers : 45
Nombre total d'utilisateurs parmi les MPME : 30

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

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

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

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

Réception des paiements des clients — certains clients préfèrent encore régler leurs achats en espèces.

« Mes clients payent plus souvent en espèces. »

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

Le **côté pratique des paiements numériques** pour les transactions longue distance favorise leur utilisation pour les règlements fournisseurs et les paiements des clients.

« Ils {paiements numériques} sont également un atout pour les affaires. En effet, un client qui se trouve loin peut souhaiter acheter quelque chose. Il peut alors utiliser l'argent mobile. »

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

« Certains de nos clients qui ne payent habituellement pas en espèces viennent de l'arrière-pays. Ils connaissent bien l'argent mobile. »

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



PARTIE 3

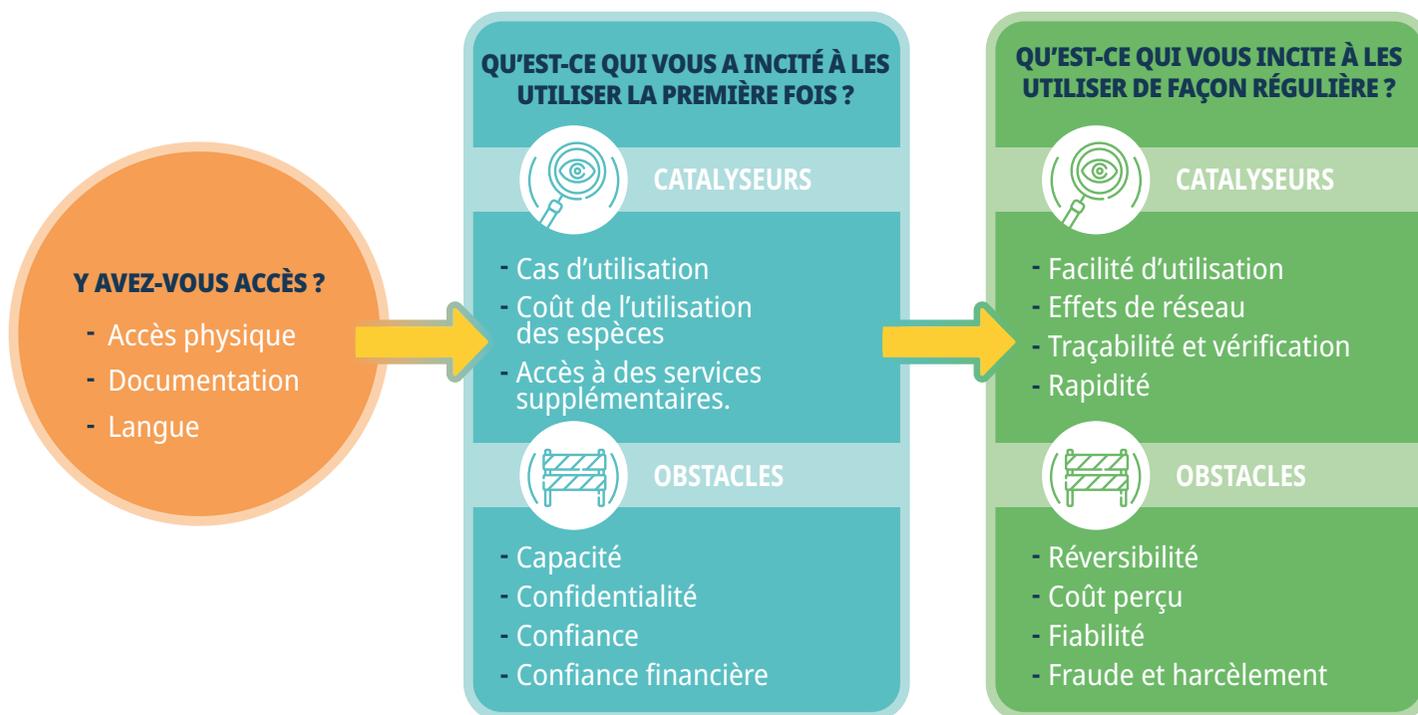
CATALYSEURS ET OBSTACLES À
L'ADOPTION ET À L'UTILISATION



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

Cadre d'utilisation des paiements numériques :

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



PARTIE 3.2 : Obstacles à l'accès

Obstacles à l'accès (1/2) :

l'absence d'accès à Internet et le manque de moyens pour s'acquitter des coûts liés aux paiements numériques entravent l'accès, notamment parmi les particuliers.

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 29

Classement de l'obstacle selon le pourcentage de non-utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Pas d'accès à Internet	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Lorsqu'une connexion Internet est nécessaire pour utiliser les canaux de paiement numérique, de {Fournisseur 1} en Ouganda par exemple, les utilisateurs sont confrontés à des difficultés d'accès au service voire se trouvent dans l'incapacité totale de l'utiliser lorsque le réseau est indisponible. « À certains endroits, la connexion Internet n'est pas bonne mais pour utiliser les applications, on ne peut pas faire sans. » — 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

Obstacles à l'accès (2/2) :

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

Nombre total de non-utilisateurs dans l'échantillon étudié : 29

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  Paiements numériques inabordables	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Certains non-utilisateurs invoquent le coût des transactions comme une entrave à l'accès aux paiements numériques. Les coûts supplémentaires qui y sont associés les rendent plus onéreux que le règlement en espèces. « Des frais sont prélevés à chaque fois que l'on envoie de l'argent à quelqu'un. Ce n'est pas le cas avec les espèces. » —Homme, utilisateur
3  Absence des documents requis	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	Certaines femmes ne disposent pas des papiers d'identité et de la documentation nécessaires pour adhérer à des services de paiement numérique. Elles ont dès lors moins de contrôle sur leurs portefeuilles mobiles. « La plupart des femmes ne disposent pas d'une pièce d'identité. Même leur ligne {de téléphone} est au nom de leur mari. Et les hommes épient donc ce qu'elles font avec leur téléphone. » — Femme, utilisatrice, 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

PARTIE 3.3 : Catalyseurs et obstacles à une première utilisation

Obstacles à une première utilisation :

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

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 104

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  Coût supérieur des paiements numériques	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	Certains non-utilisateurs n'adoptent pas les paiements numériques, car les coûts de transaction sont plus élevés par rapport à un paiement en espèces. « En additionnant tous les pennies perdus en frais de transaction, on se rend compte qu'ils auraient pu être employés à un bien meilleur usage. » — Femme, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise
2  Manque de confiance	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	Certains utilisateurs particuliers craignent pour la sécurité de leurs fonds lorsqu'ils effectuent des transactions sur des plateformes en ligne. Cette peur entraîne de la défiance à l'égard des systèmes de paiement numérique. « Les paiements numériques sont dangereux, car il est facile de voler de l'argent. C'est pour cela que je ne les utilise pas et que je préfère l'argent liquide. » — Femme, non-utilisatrice
3  Préoccupations liées à la confidentialité des données	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	Les gens sont peu enclins à partager leurs informations personnelles, craignant qu'elles ne soient utilisées pour accéder à leurs comptes. « Pour pouvoir se servir des applications mobiles basées sur Internet, les utilisateurs doivent souvent fournir des renseignements confidentiels ou personnels, ce qui suscite chez eux la crainte de vol d'argent ou d'accès à leurs comptes. » — Homme, non-utilisateur

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Obstacles à une première utilisation :

les recommandations d'amis et de membres de la famille favorisent une première utilisation, un phénomène particulièrement marqué parmi les répondants masculins.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 104

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  Recommandation des paiements numériques par la famille ou les amis	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les hommes	Certains utilisateurs admettent que des amis proches ou des membres de la famille les ont incités à utiliser les paiements numériques. « Mes frères et sœurs m'en ont parlé. Je leur ai demandé comment cela fonctionnait, puis je me suis lancée. » — Femme, utilisatrice
2  Perception d'un revenu par voie numérique	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	Dans certaines entreprises, l'employeur oblige ses salariés à ouvrir un compte numérique pour percevoir leur salaire. Ils utilisent ensuite ce compte pour effectuer d'autres transactions. « J'ai dû ouvrir un compte, car il me fallait un compte Visa pour percevoir mon salaire. » — Homme, utilisateur La perception des revenus par voie numérique est favorable à 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
3  Les paiements numériques sont la seule option proposée	Plus prononcé chez les particuliers	Pas d'écart significatif	Les paiements numériques sont à présent l'alternative pratique pour les paiements transfrontaliers et les entreprises qui transportent des marchandises et vendent des services sur de longues distances. « Mes patrons se trouvent hors d'Ouganda. Comme ils sont hors du pays, ils me payent via une solution d'argent mobile à laquelle j'ai accès via mon téléphone. » — Femme, utilisatrice « La plupart des clients qui recourent à mes services habitent dans l'arrière-pays. Le seul moyen pour eux de payer, c'est de passer par une solution d'argent mobile. » — Femme, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise

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

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

PARTIE 3.4 : Catalyseurs et obstacles à une utilisation habituelle

Obstacles à une utilisation habituelle :

pour les répondants, la piètre qualité du réseau mobile et le manque de fiabilité du service à la clientèle n'incitent pas à une première utilisation.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 75

Classement de l'obstacle selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Réseaux mobiles de piètre qualité	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	<p>Au moment de vouloir régler leur facture de services publics, l'électricité par exemple, les utilisateurs sont parfois confrontés à des lenteurs réseau. Ils se retrouvent donc à devoir relancer la transaction.</p> <p>Pour les agents, le retard dans la réception des messages de confirmation par les bénéficiaires chez {Fournisseur 2} est un problème courant.</p> <p>« Avec la piètre qualité du réseau, Parfois, pour payer une facture {d'électricité}, on peut devoir attendre jusqu'à 30 minutes. Il arrive même que la transaction n'aboutisse pas, avec un message indiquant qu'il y a eu une erreur de connexion. » —Femme, utilisatrice</p>
2  Service clientèle peu fiable	Pas d'écart significatif	Pas d'écart significatif	<p>L'annulation d'une transaction qui aurait envoyé des fonds au mauvais compte destinataire est un processus long et fastidieux. Il présente son lot de défis, notamment pour les agents, pour lesquels cela est alors synonyme de pertes à supporter.</p> <p>« Le service à la clientèle ne m'a jamais apporté la moindre aide. Il aura fallu près de deux semaines pour que mon argent soit reversé sur mon compte. » —Homme, utilisateur</p>
3  Paiements numériques pas toujours acceptés	Pas d'écart significatif	Plus prononcé chez les femmes	<p>Comme le service à la clientèle est peu fiable, les utilisateurs peuvent rencontrer des difficultés lors des recours.</p>

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

Le parcours qui mène à l'utilisation — les catalyseurs d'une utilisation habituelle :

la facilité à se constituer une épargne sur un compte numérique est un catalyseur plus important pour les particuliers et les femmes que pour les MPME et les hommes.

Nombre total d'utilisateurs dans l'échantillon étudié : 75

Classement de l'obstacle selon le pourcentage d'utilisateurs qui l'ont évoqué	Différences entre les MPME et les particuliers	Différences entre les femmes et les hommes	Témoignages
1  Commodité	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	<p>« 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, c'est vraiment simple. » —Femme, utilisatrice</p> <p>« Pour utiliser une solution d'argent mobile, on a seulement besoin d'un code PIN et d'un téléphone. C'est pratique. » —Homme, utilisateur</p>
2  Sécurité	Plus prononcé chez les MPME	Plus prononcé chez les hommes	<p>« 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, utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise</p>
3  Favorise l'épargne personnelle	Plus prononcé chez les particuliers	Plus prononcé chez les femmes	<p>« Avec les espèces, on peut dépenser sans même s'en rendre compte. » —Homme, utilisateur</p>

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

● 5-9 pp ● 10-15 pp ● Plus de 15 pp

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

Les coûts de transaction sont considérés comme injustifiés et trop élevés.

Pourcentage de répondants estimant que les frais sont injustifiés

61 %

Source des informations

- Grilles tarifaires (affichées dans la boutique de l'agent)
- Message de confirmation

Particuliers

Généralement perçus comme élevés

« Les frais n'aident pas. Ils sont élevés, tout simplement parce que l'agent en applique sur chaque transaction, au même titre que la société de télécommunications, sans compter enfin que le bénéficiaire s'en voit lui aussi imputer. »

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

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

« L'achat de données mobiles est abordable, on peut en acheter pour trois fois rien. Par exemple, chez {Fournisseur 2}, le premier palier est à 15 minutes pour 420 shillings. »

Femme, utilisatrice

Les coûts de transaction entament les revenus

« Si on me paye en espèces, tout l'argent est pour moi. Par contre, lorsqu'un client utilise une solution d'argent mobile, je touche moins. Mon travail n'est alors pas payé à sa juste valeur. C'est pour ça que je préfère les espèces. »

— **Femme, non-utilisatrice**

MPME

Le niveau élevé des coûts de transaction découle de la mise bout à bout de nombreuses sommes déduites du montant du paiement

Les coûts de transaction sont élevés, car tant les agents que les sociétés de télécommunications prennent leur part.

« Les frais n'aident pas. Ils sont élevés, tout simplement parce que l'agent en applique sur chaque transaction, au même titre que la société de télécommunications, sans compter enfin que le bénéficiaire s'en voit lui aussi imputer. »

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

Perception de la valeur

Pour minimiser les dépenses, les commerçants accordent beaucoup d'attention aux frais facturés par les différents fournisseurs de services de paiement électronique.

« Je fais surtout attention aux frais, car je ne souhaite pas dépenser trop. Je me tourne vers le fournisseur dont les frais sont les moins élevés. »

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

Gros plan sur certains obstacles – expériences en matière de service clientèle :

Les clients ne peuvent pas compter sur le service à la clientèle

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

- Fraude
- Erreurs de transaction

Parmi les répondants, 74 % ont souhaité annuler une transaction, mais seuls 21 % d'entre eux y sont parvenus.

Expérience en matière de service clientèle

- **Incapacité à effectuer d'autres transactions avant l'annulation effective de la précédente** : l'utilisateur doit attendre que la transaction soit annulée pour pouvoir en effectuer de nouvelles.
- **Service à la clientèle peu fiable** : il arrive que le service à la clientèle n'apporte aucune aide, puis qu'il informe ensuite l'utilisateur qu'il a perdu de l'argent si les fonds ont été envoyés au mauvais bénéficiaire.
- **Perte de temps** : l'annulation de la transaction et la réaction du service à la clientèle tardent.

« ... J'aurais pu en faire des transactions en attendant que le problème soit résolu ! »

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

« Le service à la clientèle ne m'a jamais apporté la moindre aide. Il aura fallu près de deux semaines pour que mon argent soit reversé sur mon compte. »

—**Homme, utilisateur**

« L'annulation d'une transaction prend du temps. Une fois, j'ai contacté le service à la clientèle pour demander à annuler une transaction. On m'a répondu que cela serait fait dans un délai de 24 heures. Mais dans les faits, ça a pris plus de temps : deux semaines ! »

—**Homme, utilisateur**

Mécanismes d'adaptation

- Les clients contactent parfois le service à la clientèle du fournisseur de services de paiement
- Dans bien des cas, ils se retrouvent eux-mêmes à initier les négociations
- Renoncement au processus de recours

Influence sur le comportement en matière de paiements numériques

Vérification auprès du bénéficiaire : une fois l'argent envoyé, les fournisseurs de services de paiement numérique contactent le bénéficiaire pour lui demander s'il l'a bien reçu.

« Je dois confirmer le numéro de téléphone du bénéficiaire avant de pouvoir initier une transaction. »

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

PARTIE 3.5 : Retour des clients sur les opportunités pour favoriser l'utilisation des paiements numériques

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



Sensibilisation des clients

- Mieux sensibiliser les clients à l'utilisation sûre des solutions d'argent mobile.
- Informer les clients des avantages que procurent les paiements numériques, notamment les groupes laissés pour compte, comme les personnes âgées et les analphabètes.

« On pourrait leur apprendre à utiliser les paiements numériques. Ils pourraient alors effectuer des transactions par eux-mêmes. »

—**Homme, non-utilisateur**

Sécurité globale

- Renforcer la sécurité des portefeuilles mobiles, par exemple en ajoutant des procédures de vérification en deux étapes.
- Faire en sorte que l'émetteur confirme la transaction avant d'envoyer de l'argent.

« Mettre en place une procédure de vérification en deux étapes, veiller à ce que les informations personnelles ne soient pas partagées. »

—**Homme, utilisateur**



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



Frais de transaction

- Réduire les frais de transaction
- Harmoniser les frais de transaction
- Renforcer les réseaux pour éviter les lenteurs et les interruptions de transactions pour cause de dépassement du temps imparti pour passer la transaction

« Ils devraient diminuer les frais appliqués à toutes les transactions. »

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

Finalisation des transactions

- Permettre aux clients d'annuler des transactions
- Annuler automatiquement la transaction lorsque la connexion réseau est mauvaise

« Sensibiliser à la sécurité et à l'utilisation des paiements numériques. »

—**Homme, utilisateur**



Service clientèle

- Mettre un numéro de téléphone à disposition, pour que les clients contactent facilement le service à la clientèle et obtiennent de l'aide
- Faciliter l'accès des clients aux services des agents
- Former les agents et leur attribuer des tâches de service à la clientèle, afin de leur donner de l'autonomie
- Raccourcir le délai de réponse du service à la clientèle lors de sollicitations
- Favoriser l'utilisation des paiements numériques, par exemple en offrant des récompenses ou des remises

« Ils devraient nous offrir des remises, par exemple 10 % sur l'achat de données mobiles. »

—**Femme, utilisatrice**

« Ils auraient dû résoudre mon problème plus rapidement. »

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



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