



BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

**SITUATION DES SERVICES FINANCIERS VIA
LA TELEPHONIE MOBILE DANS L'UEMOA**

Année 2014



BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

DIRECTION GENERALE DES OPERATIONS ET DES ACTIVITES FIDUCIAIRES
Direction des Systèmes et Moyens de Paiement

SITUATION DES SERVICES FINANCIERS VIA LA TELEPHONIE MOBILE DANS L'UEMOA

Année 2014



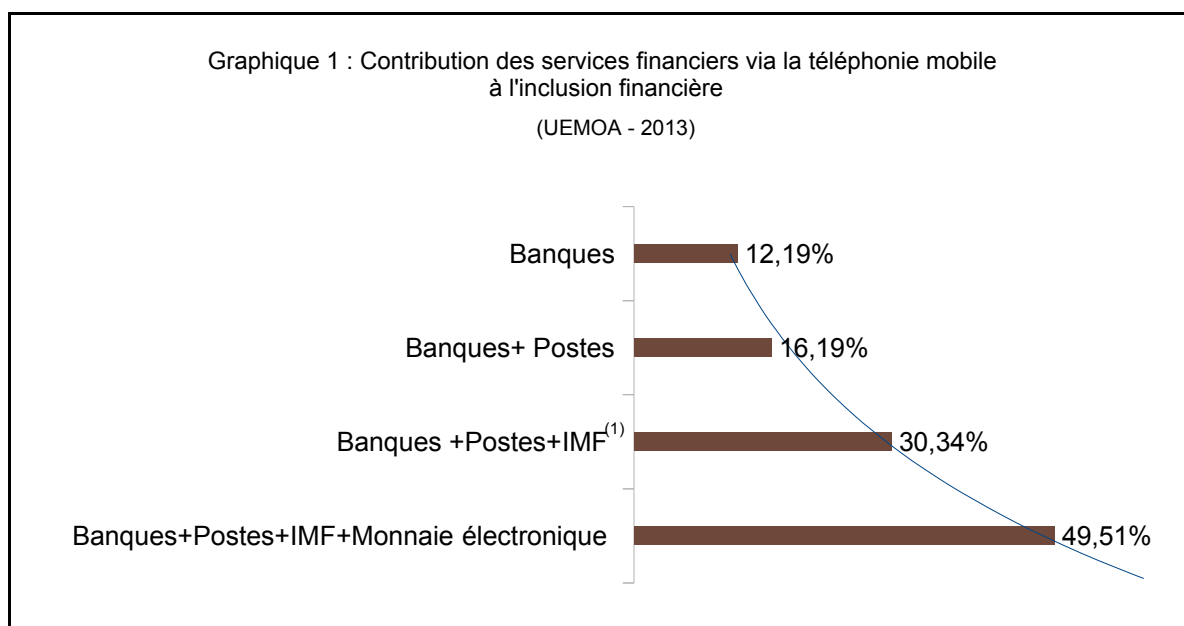
SOMMAIRE

I. DYNAMIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS VIA LA TELEPHONIE MOBILE.....	5
1.1 Acteurs de l'écosystème.....	5
1.2 Caractéristiques des produits et services.....	7
II. EVOLUTION DE L'ACTIVITE.....	8
2.1 Volume et valeur des transactions.....	8
2.2 Comportement des utilisateurs.....	12
III. RESEAU DE DISTRIBUTION.....	14
IV. DEFIS A RELEVER.....	15
4.1 Renforcement de la concurrence.....	15
4.2 Promotion de modèles transformationnels.....	16
4.3 Amélioration de la qualité des données.....	16
ANNEXES.....	17



En adoptant en 2006 un cadre réglementaire souple et incitatif, la Banque Centrale a contribué à la création d'un environnement propice à la promotion des services de paiement basés sur la téléphonie mobile dans l'Union. Depuis 2009, l'offre de nouveaux modes de paiement et de services financiers, en général se diversifie, avec pour support le téléphone portable.

L'utilisation de cet instrument a contribué de manière significative, au relèvement du taux d'accès des populations aux services financiers qui s'est établi, en 2013, à 49,5% pour un taux de bancarisation au sens strict, de 12,2%.



Source : BCEAO (1) IMF : Institution de Microfinance

Le présent rapport analyse les données collectées sur l'utilisation des services financiers via la téléphonie mobile dans l'Union au titre de l'année 2014. Il aborde, en premier lieu, la dynamique de l'offre de services financiers via la téléphonie mobile, tout en mettant en relief les acteurs impliqués ainsi que les modèles d'offres proposés. Dans une deuxième partie, le rapport présente l'évolution récente de l'activité avant d'analyser le réseau des points de services. Il met en relief quelques défis à relever pour optimiser l'impact de l'offre de services financiers par ce procédé, sur l'inclusion financière.

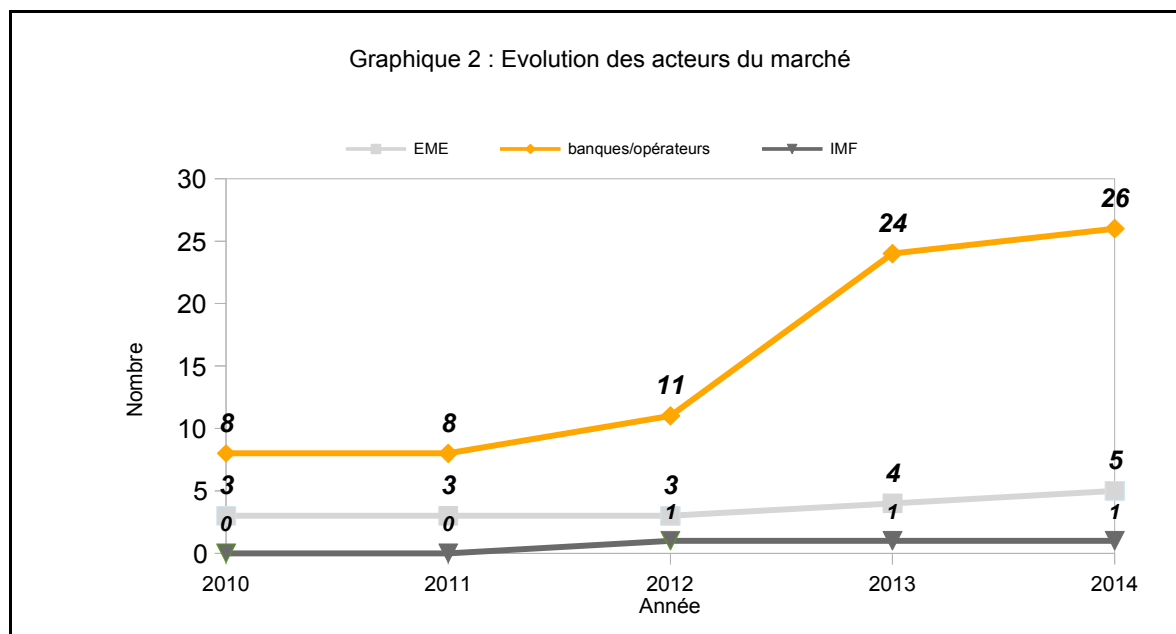
I. DYNAMIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS VIA LA TELEPHONIE MOBILE

Au cours des trois dernières années, le paysage financier dans l'UEMOA s'est caractérisé par une diversification des acteurs et des canaux de distribution des services financiers via la téléphonie mobile.

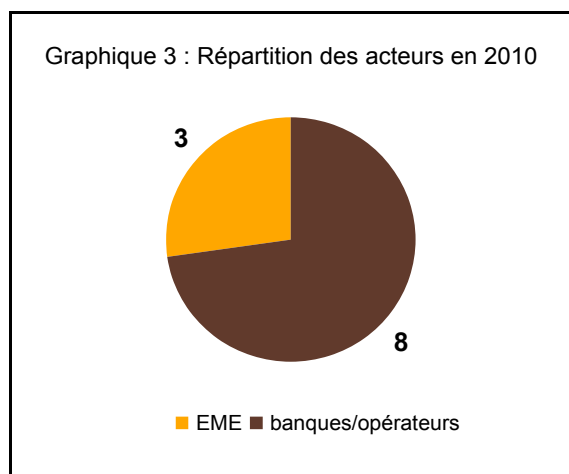
1.1 Acteurs de l'écosystème

La Banque Centrale autorise deux types de modèles pour l'émission de monnaie électronique : le modèle bancaire et le modèle non bancaire. Dans le modèle bancaire, l'émission de monnaie électronique est sous la responsabilité d'un établissement de crédit en partenariat ou non avec un opérateur technique.

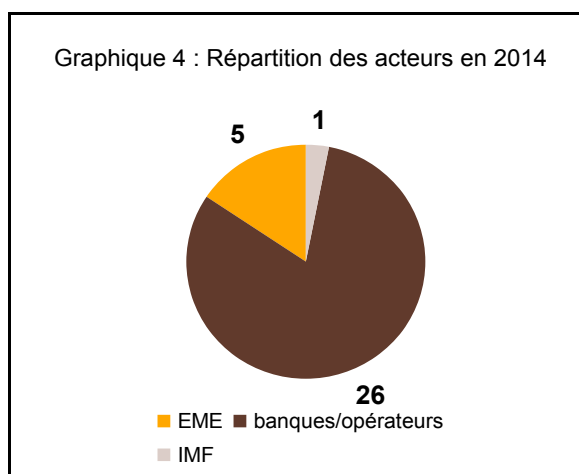
Le modèle non bancaire est mis en œuvre dans le cadre de l'agrément d'un établissement non bancaire dénommé Etablissement de Monnaie Electronique (EME) pour l'émission de monnaie électronique.



Source : BCEAO



Source : BCEAO



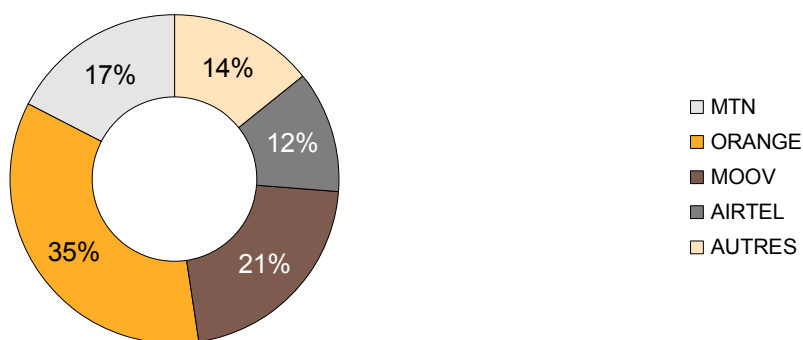
Les services financiers via la téléphonie mobile ont démarré en 2009 au Sénégal et en Côte d'Ivoire, pour s'étendre progressivement à tous les pays de l'Union. Entre 2010 et 2014, le nombre d'initiatives d'émission de monnaie électronique a presque triplé, passant de 11 à 32. L'activité connaît une dynamique croissante avec un bond significatif en 2013.

Les partenariats entre les banques et les opérateurs de télécommunications occupent une place dominante sur le marché avec 26 sur les 32 initiatives à fin 2014.

L'offre « Orange Money » mise en œuvre par le Groupe ORANGE, est disponible dans quatre pays de l'Union, à savoir la Côte d'Ivoire, le Mali, le Niger et le Sénégal. Ce groupe est le plus dynamique des opérateurs de télécommunications impliqués dans l'offre de services financiers via la téléphonie mobile et s'associe généralement avec les filiales de BNP Paribas, dans les différents Etats concernés, à l'exception du Niger où il est en partenariat avec Bank of Africa (BOA). Il détient 35% du nombre global de souscripteurs aux services financiers par téléphonie mobile dans l'Union, suivi par Moov (21%) et MTN (17%). Il convient de signaler que la seule institution de microfinance autorisée à émettre la monnaie électronique n'a pas démarré ses activités.



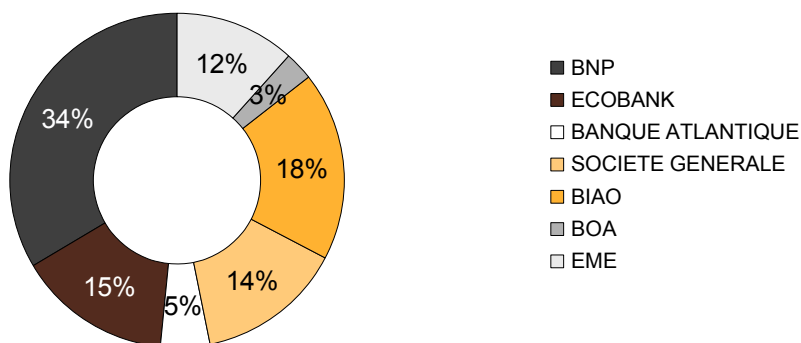
Graphique 5 : Répartition du nombre d'abonnés par réseau (UEMOA-2014)



Source : BCEAO

Du point de vue des institutions financières, les groupes bancaires BNP Paribas, BIAO, Ecobank et Société Générale, sont les plus impliqués dans l'émission de monnaie électronique.

Graphique 6 : Répartition en pourcentage des comptes par groupe bancaire (UEMOA-2014)



Source : BCEAO

Les filiales de la BNP Paribas, présentes en Côte d'Ivoire, au Burkina, au Mali et au Sénégal, regroupent 34% des souscripteurs, soit plus de 6 millions d'abonnés.

1.2 Caractéristiques des produits et services

Deux types de services financiers via la téléphonie mobile sont déployés. Il s'agit, d'une part, des services qui impliquent l'usage de la monnaie fiduciaire et, d'autre part, ceux qui sont effectués en monnaie électronique.

Les services impliquant la monnaie fiduciaire concernent principalement les opérations de rechargements et les retraits. Prédominants, les rechargements permettent aux clients d'approvisionner leur compte de monnaie électronique, en contrepartie de dépôts d'espèces.

La monnaie électronique ainsi constituée, sert prioritairement aux achats de crédit, aux paiements de factures, à l'exécution de transferts de personne à personne, de personne à entreprise ou aux Administrations publiques.

Les transferts de personne à personne concernent en général les transferts rapides d'argent offerts par les sociétés telles que Western Union, Moneygram, Wari ou Joni-Joni. Ils permettent de procéder à des virements de fonds d'un porte-monnaie électronique à un autre, généralement dans le même réseau. L'offre se diversifie peu à peu avec des virements transfrontaliers entre la Côte d'Ivoire, le Burkina, le Mali et le Sénégal.

Les principaux services de paiement dans l'Union concernent le règlement des frais liés à la consommation d'eau, d'électricité, d'abonnements à des chaînes de télévision satellitaires, d'achats de marchandises ou d'autres services (boutiques, grandes surfaces, stations services, etc). Des paiements de taxes, d'impôts et autres indemnités auprès de l'Etat et le remboursement des échéances des traites de microcrédit, sont également effectués, mais de façon accessoire.

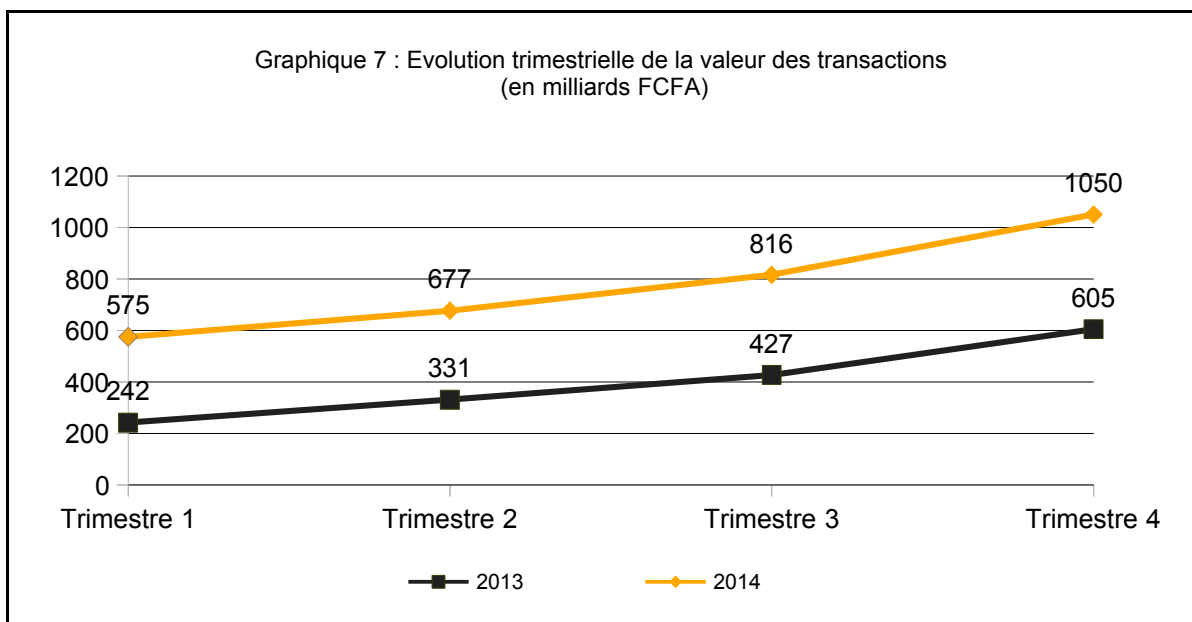
II. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

L'activité de paiement par téléphonie mobile est analysée au regard de la volumétrie des transactions et du comportement des utilisateurs.

2.1 Volume et valeur des transactions

A fin 2014, les services financiers via la téléphonie mobile ont enregistré un volume de 259,3 millions d'opérations évaluées à environ 3 760 milliards FCFA, en hausse respective de 127% et 122% comparativement à l'année 2013.

La valeur moyenne journalière des opérations a atteint à 10,3 milliards FCFA en 2014 contre 4,4 milliards un an plus tôt. Par jour, 710 242 opérations ont été traitées en moyenne par l'ensemble des plate-formes de paiement mobile existantes dans l'Union.



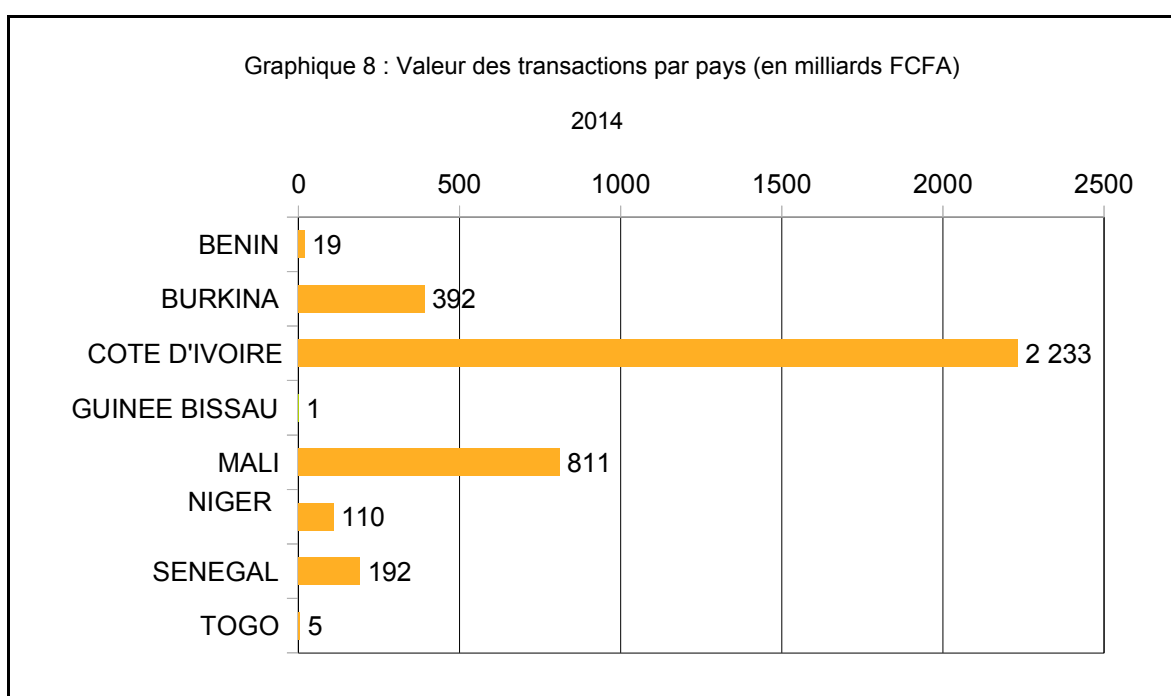
Source : BCEAO

Des disparités de situation sont relevées d'un pays à l'autre de l'UEMOA. En terme d'activité, la Côte d'Ivoire, le Burkina et le Mali concentrent 86% du volume des opérations et 91,3% de la valeur totale des transactions dans l'Union.

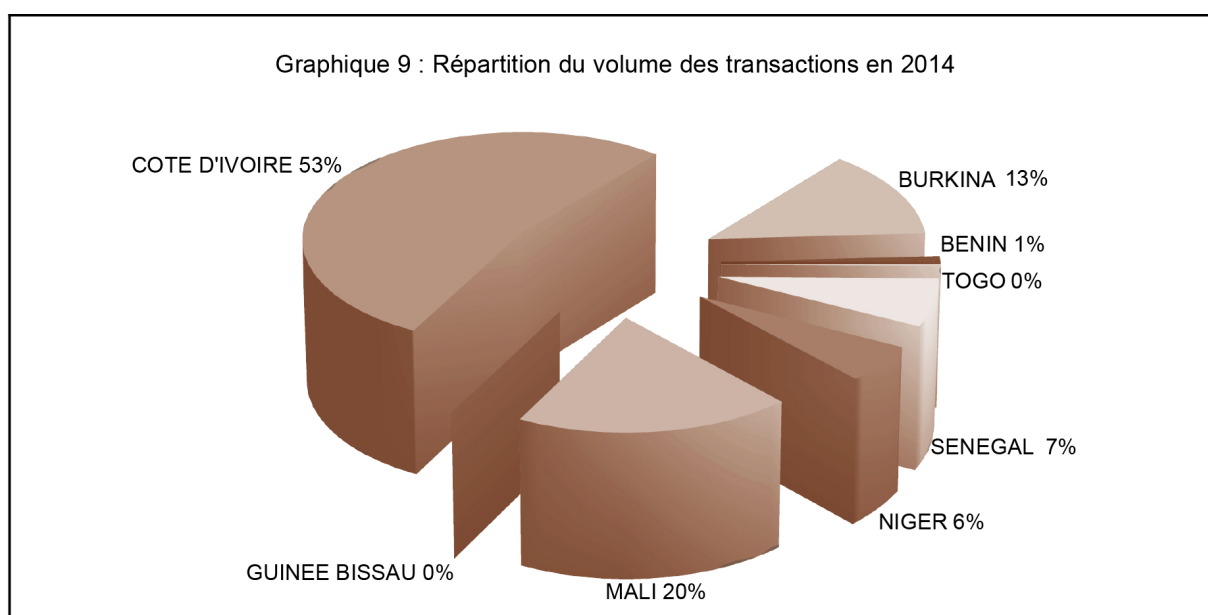


Le Sénégal et le Niger ont enregistré des évolutions similaires en 2014 avec des volumes respectifs de 18,8 et 14,6 millions de transactions évaluées à 192 milliards FCFA et 108 milliards FCFA. Au Sénégal particulièrement, le dynamisme enregistré dans l'utilisation des services alternatifs tels que Wari ou Joni Joni, explique la part relativement faible du volume et de la valeur des transactions, malgré un réseau de souscripteurs assez relativement dense de 2,5 millions de personnes, soit le deuxième après celui de la Côte d'Ivoire.

S'agissant du Bénin, de la Guinée Bissau et du Togo, les services financiers via la téléphonie mobile ne représentent qu'environ 1% du volume et de la valeur globale des opérations.



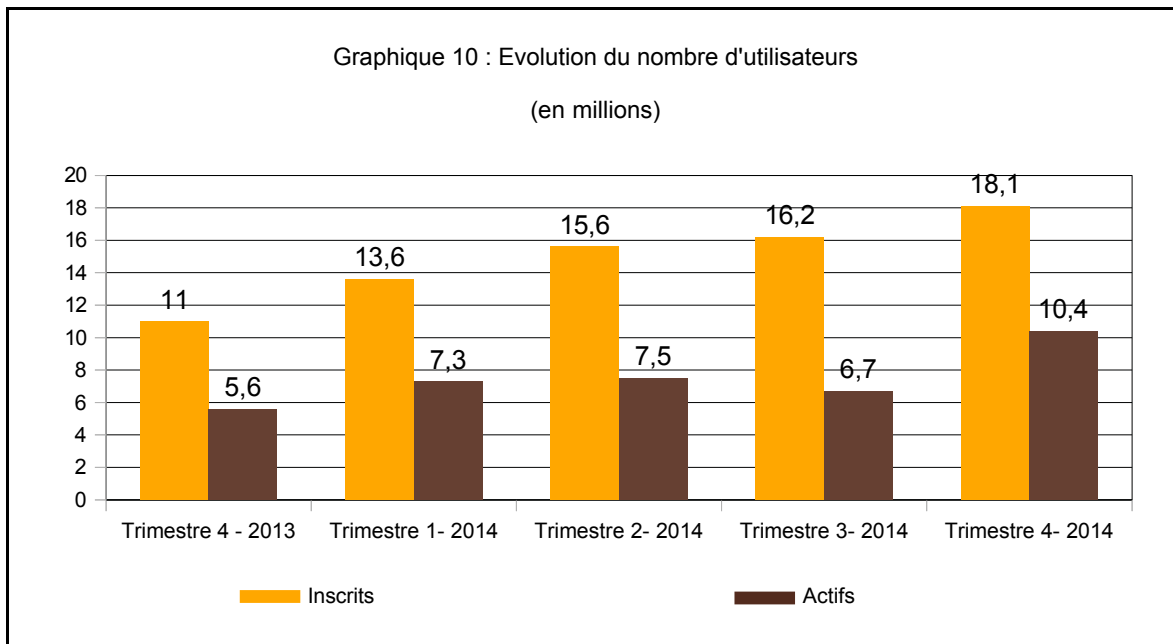
Source : BCEAO



Source : BCEAO

L'augmentation du volume d'activité est soutenue par le nombre croissant de souscripteurs aux services financiers via la téléphonie mobile, qui ressort à 18,2 millions en 2014 contre 11 millions en 2013. Parmi eux,

environ 60% ont utilisé activement¹ les services financiers via leur téléphone portable, contre 50% l'année antérieure.



Source : BCEAO

Parmi les initiatives précitées, celle de la BICICI en partenariat avec l'opérateur de téléphonie mobile ORANGE en Côte d'Ivoire constitue la plus performante des offres dans l'Union à fin 2014. Elle enregistre 3,4 millions d'abonnés qui ont réalisé 105,2 millions de transactions évaluées à environ 1800 milliards FCFA, soit 40,5% du volume et 47,4% de la valeur totale des opérations en 2014.

Ce succès résulterait de l'adoption d'une approche novatrice qui a consisté à renforcer l'image de marque du service « Orange money » auprès des sociétés nationales de distribution d'eau et d'électricité pour faciliter les paiements de factures, ainsi que la mise en place d'un réseau de distribution permettant aux clients de retirer des fonds à toute heure.

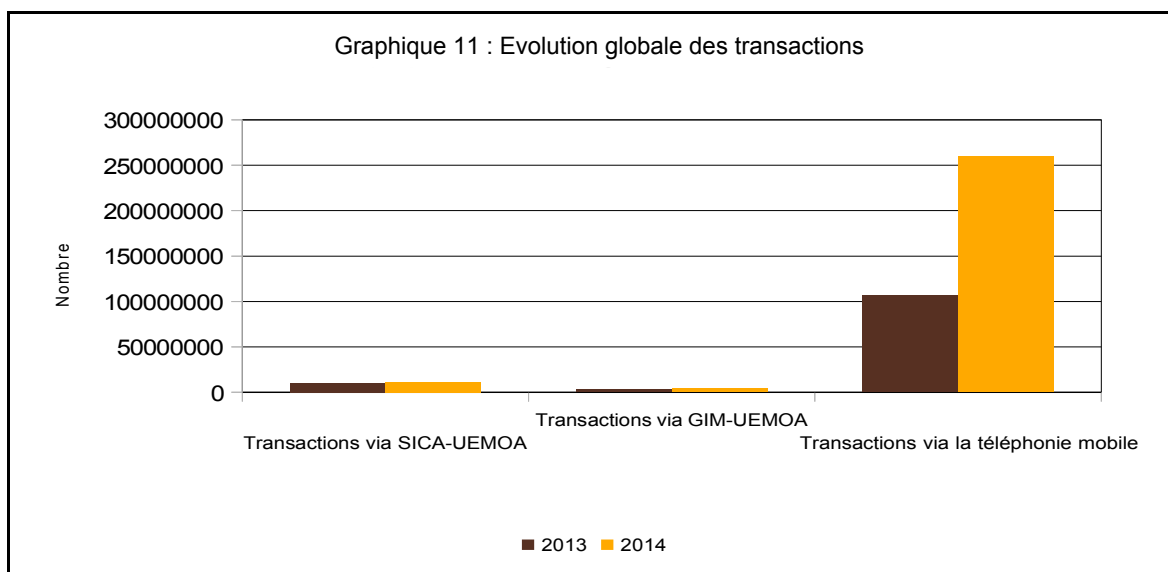
A l'inverse, les Etablissements de monnaie électronique de manière générale, enregistrent des contre-performances dues notamment à l'absence d'un réseau de distribution performant permettant d'élargir l'accès aux services. Par ailleurs, l'accès difficile à la technologie de l'USSD¹, contrôlée par les opérateurs de télécommunications est une contrainte forte pour le développement, par les EME, de services financiers via la téléphonie mobile. Ceux-ci se contentent d'émettre des cartes prépayées.

Ainsi, dans l'Union, le modèle bancaire mettant en relation une banque et un opérateur de téléphonie s'impose de plus en plus comme le plus viable.

¹ - Un utilisateur actif est un abonné ayant mouvementé son compte au moins une fois au cours des 3 derniers mois

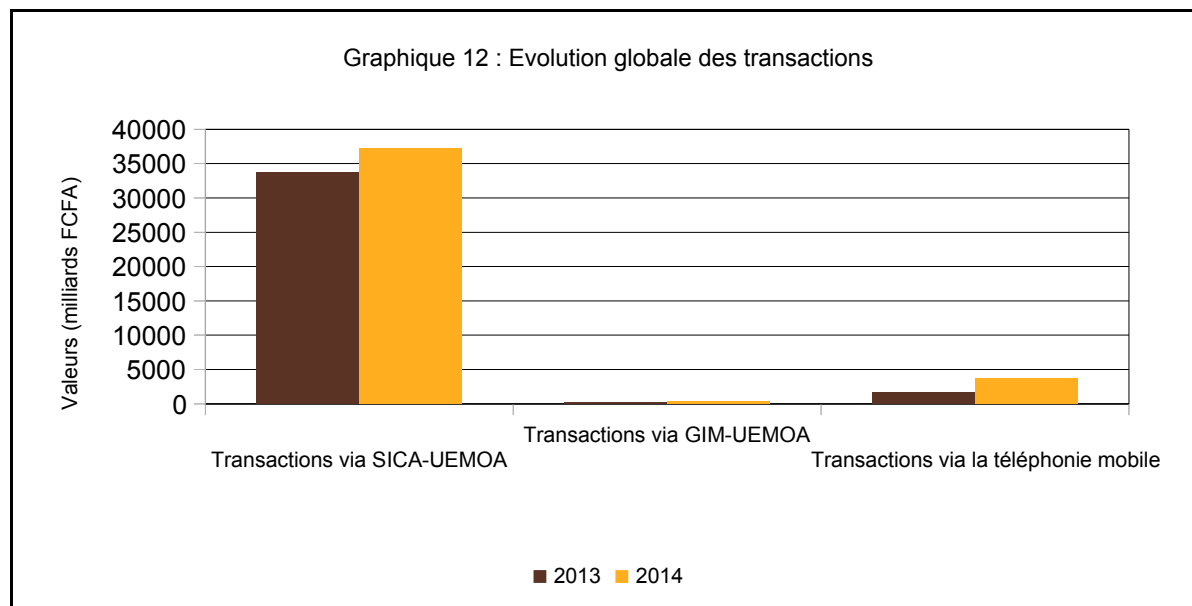


Par ailleurs, les transactions par la téléphonie mobile connaissent un essor plus marqué en volume et valeur, comparativement aux échanges réalisés via la plate-forme du Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA (GIM-UEMOA).



Source : BCEAO

Si le volume des opérations via la téléphonie mobile est plus élevé que celui enregistré dans le Système Interbancaire de Compensation Automatisé dans l'UEMOA (SICA-UEMOA), en terme de valeur, les transactions demeurent plus faibles. Toutefois, il convient de relever qu'en nature, les paiements de SICA-UEMOA et ceux du GIM-UEMOA sont interbancaires et que les paiements via le téléphone portable sont encore de nature « intra-bancaire », eu égard à l'absence d'une plate-forme qui permettrait d'assurer leur interopérabilité.



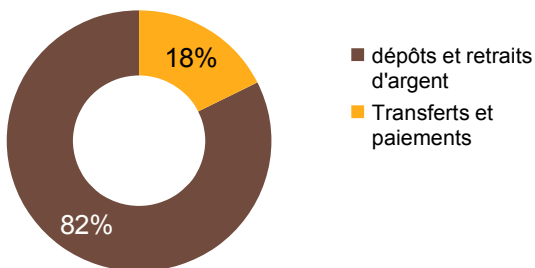
Source : BCEAO

2.2 Comportement des utilisateurs

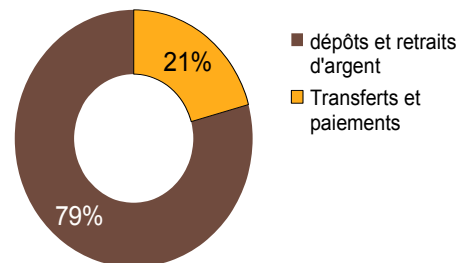
Le comportement des utilisateurs est analysé à l'aune de l'évolution des types de services. A fin 2014, le volume des opérations de rechargement est ressorti à 82,3 millions pour une valeur de 1 663 milliards FCFA.

Le nombre de retraits de liquidités, à fin 2014, a atteint 57,8 millions d'opérations d'une valeur de 1 436 milliards FCFA. Ainsi, une grande partie des fonds déposés dans le système est retirée en espèces. La part des retraits dans les dépôts ressort à 86%. En 2014, la part des opérations en monnaie fiduciaire², représentait 79% de la valeur globale des opérations, en légère baisse comparativement à l'année précédente, où elle était ressortie à 82%.

Graphique 13 : Part des dépôts et retraits d'argent en 2013



Graphique 14 : Part des dépôts et retraits d'argent 2014



Plus d'un tiers du volume des opérations est consacré aux achats de crédit téléphonique. La valeur de ces opérations représente toutefois moins de 2% du montant global des transactions.

Les services de transfert de personne à personne représentent, en volume et en valeur respectivement, environ 7% et 12% du total des transactions. Comparativement à l'année 2013, la valeur des fonds allouée à ce segment de service a triplé, passant de 150 milliards à 457 milliards. Les utilisateurs s'habituent progressivement à transférer des fonds via leur porte-monnaie électronique. Ces évolutions sont particulièrement marquées en Côte d'Ivoire, au Burkina, au Mali et, dans une moindre mesure, au Niger et au Sénégal.

Les montants alloués aux paiements³ se sont élevés à environ 231,2 milliards FCFA à fin 2014, soit une hausse de plus de 230% par rapport à l'année précédente. Les paiements auprès des commerces sont ressortis à environ 80 milliards FCFA équivalant à environ 2 millions de transactions. Ce segment de services a enregistré la plus forte évolution d'une année à l'autre. Elle indique que les utilisateurs intègrent petit à petit la monnaie électronique dans les habitudes de paiement.

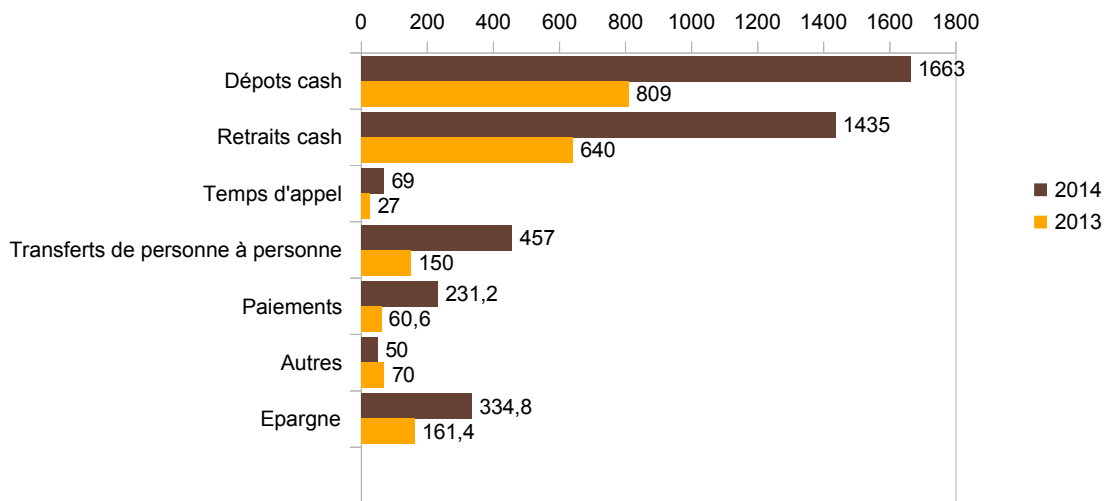
2 - Retraits et dépôts d'espèces

3 - Paiements de factures+paiements marchands+transferts vers les entreprises+microfinance+Administrations publiques

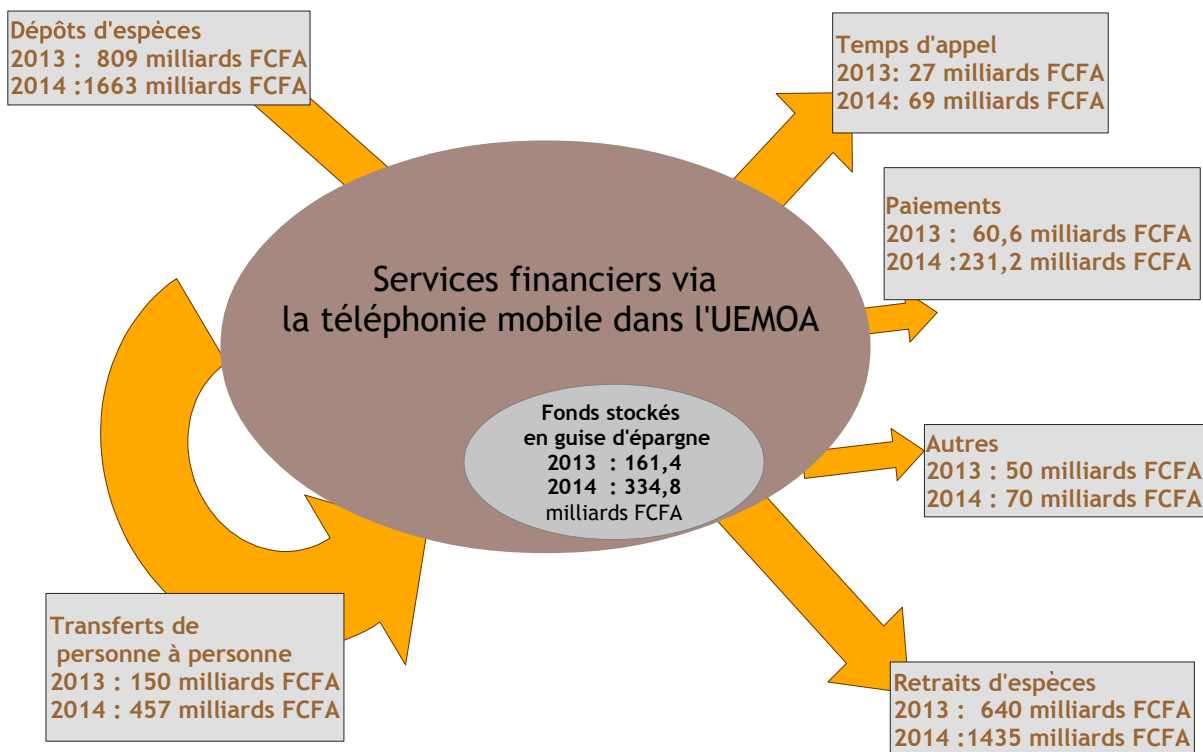


Graphique 15 : Répartition des services en valeur

(en milliards FCFA)

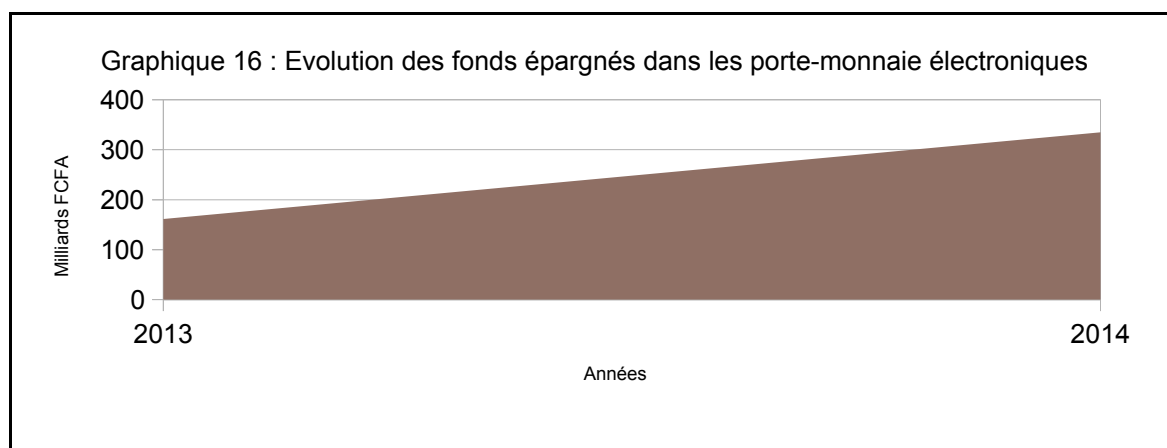


Source : BCEAO



La valeur des opérations avec les Administrations publiques et les Institutions de microfinance est ressortie respectivement à 17,9 milliards FCFA et 272 millions FCFA en 2014, soit moins de 1% du total de l'activité. Il pourrait en être déduit que malgré le potentiel inclusif de ce moyen de paiement, les Etats et Institutions de microfinance n'ont pas encore adopté une démarche volontariste pour l'utilisation de la monnaie électronique dans le cadre de la réalisation des transactions.

A la fin de l'année 2014, la valeur des fonds épargnés s'établit à 334,8 milliards FCFA soit 20,13% des fonds déposés. En 2013, environ 161,4 milliards FCFA avaient été conservés dans le système sous forme d'épargne.



Source : BCEAO

III. RESEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution des services financiers via la téléphonie mobile est composé essentiellement de Guichets Automatiques de Banques (GAB), de Terminaux de Paiements Electroniques (TPE) et d'agents distributeurs. Sur la période 2013 à 2014, le nombre de GAB a évolué de 61 à 101. S'agissant des agents distributeurs, leur nombre est passé de 21 267 à 43 628 sur la même période. Globalement, le nombre de points de services financiers via la téléphonie mobile est passé de 44 743 à 93 621.

Le nombre moyen d'utilisateurs par point de service s'est amélioré en passant de 339 à 220. Cette donnée varie d'un pays à l'autre de l'Union, toutefois, on note une amélioration générale de l'accès aux points de services financiers via la téléphonie mobile, comme retracé dans le tableau ci-après.

Tableau 1 : Nombre de souscripteurs par point de service

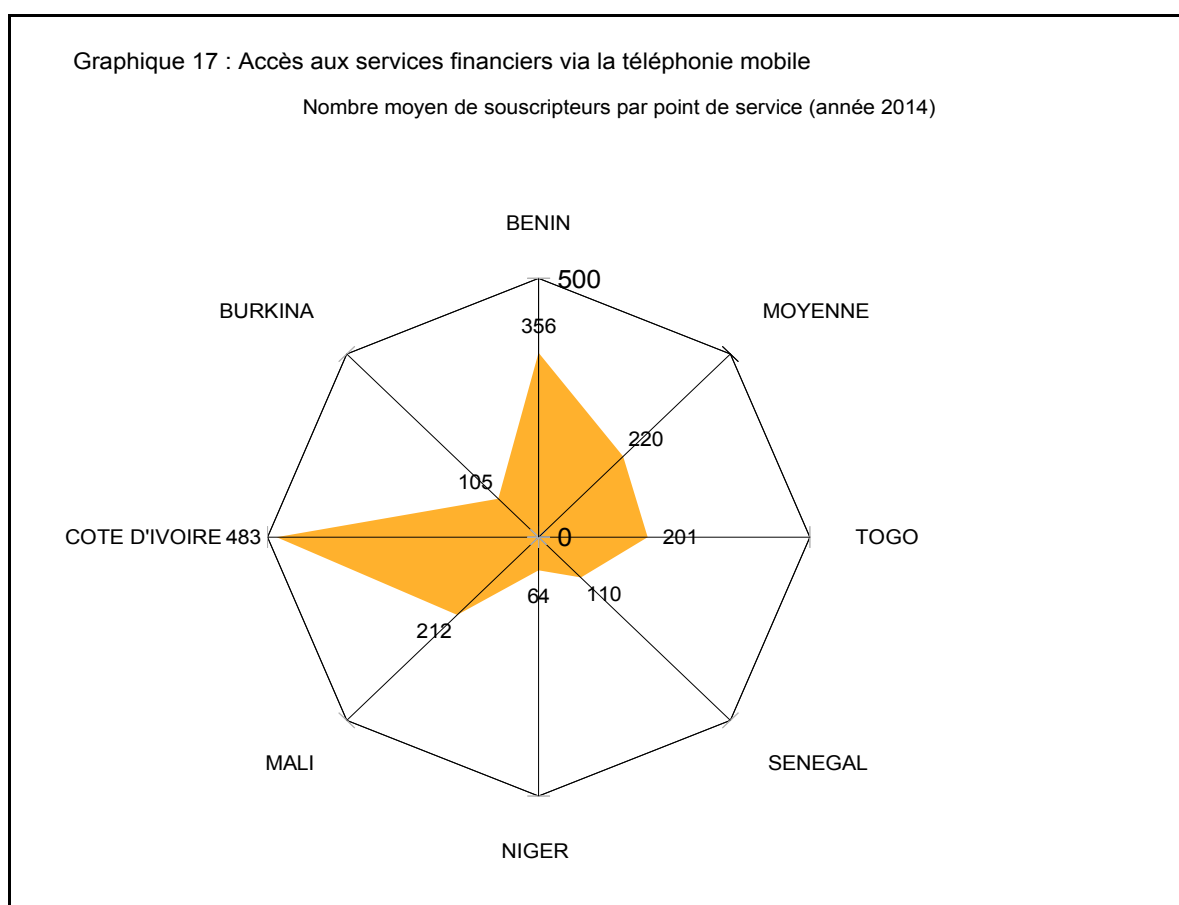
Pays	2013	2014
Bénin	813	356
Burkina	350	105
Côte d'Ivoire	574	483
Mali	255	212
Niger	73	64
Sénégal	106	110
Togo	206	201
Moyenne	339	220

Source : BCEAO *Données Guinée Bissau : ND

En examinant la dynamique des agents distributeurs, on note qu'en moyenne dans l'Union, le nombre d'utilisateurs actifs par agent distributeur se situe à 250. Selon la Banque Mondiale, le nombre idéal de clients actifs par agent distributeur se situerait dans une fourchette allant de 400 à 600, pour permettre une rentabilité de l'activité de distribution.



Pour garantir la viabilité financière de l'activité de distribution, le nombre idéal d'utilisateurs actifs devrait atteindre au minimum 20 millions dans l'Union.



Source : BCEAO

IV DEFIS A RELEVER


Au regard de ce qui précède, quelques défis sont à relever en vue d'un meilleur essor des services financiers dans l'UEMOA, à savoir:

- le renforcement de la concurrence dans le secteur ;
- la promotion de modèles transformationnels ;
- l'amélioration de la qualité des données.

4.1 Renforcement de la concurrence

La position dominante d'un nombre limité de prestataires de services peut induire une tarification élevée contraire à l'objectif d'accès à des prestations à moindre coût. Les travaux en cours relatifs à la transparence des tarifs des services financiers via la téléphonie mobile permettront de mettre à la disposition des usagers un comparatif des coûts de ces services afin de réduire l'asymétrie de l'information.

Le poids dans l'écosystème que de grands opérateurs peut également être une source de risque systémique. Dans le nouveau cadre de surveillance de la monnaie électronique, des dispositions spécifiques sont prévues pour maîtriser les risques y afférents.



En outre, les mécanismes de compensation qui tendent à se développer à l'intérieur de certains réseaux peuvent renforcer la situation monopolistique de ces acteurs et impacter ainsi la compétition. La nouvelle Instruction proscrit, à cet égard, tout système de compensation non autorisé par la Banque Centrale.

4.2 Promotion de modèles transformationnels

L'offre de services financiers via la téléphonie mobile reste peu variée. Les Administrations publiques et les institutions de microfinance dans l'UEMOA, sont très faiblement impliquées dans ce domaine novateur nonobstant les avantages liés à la célérité et la fiabilité du paiement électronique. En outre, les services permettant l'accès à des produits financiers plus élaborés (crédit et assurance) tardent à se développer dans l'Union. Les partenariats entre les acteurs des différents secteurs pour promouvoir des solutions de paiement plus inclusives se mettent en place très lentement.

4.3 Amélioration de la qualité des données

Les données collectées ne permettent pas une analyse plus fine des tendances qui se dégagent, notamment en terme sociologique et géographique. Il s'avère nécessaire de croiser les informations collectées avec des données socio-économiques permettant de dresser le profil des usagers. Des informations sur le genre, la situation géographique, l'âge, la fréquence d'utilisation, le niveau de revenu, pourraient à cet égard être utiles pour orienter les stratégies d'inclusion financière via les services financiers par téléphonie mobile.



ANNEXES

Annexe 1 - Données par pays en 2014

Comptes de monnaie électronique	Nombre de comptes ouverts	Nombre de comptes actifs	Taux d'actifs
BENIN	1 097 021	134 766	12,28%
BURKINA	1 242 476	274 535	22,10%
COTE D'IVOIRE	9 300 113	7 784 910	83,71%
GUINEE BISSAU	ND	ND	100,00%
MALI	2 290 456	1 163 997	50,82%
NIGER	1 559 915	268 343	17,20%
SENEGAL	2 584 166	1 087 786	42,09%
TOGO	159 297	ND	ND
TOTAL	18 233 444	10 714 337	58,76%

Source BCEAO

Rechargements de porte monnaies électroniques	Nombre	%	Valeur (en millions FCFA)	%
BENIN	488 205	0,59%	7 294	0,44%
BURKINA	4 759 738	5,78%	100 938	6,07%
COTE D'IVOIRE	47 228 356	57,36%	1 155 722	69,46%
GUINEE BISSAU	ND	ND	ND	ND
MALI	17 653 338	21,44%	291 304	17,51%
NIGER	3 246 426	3,94%	15 289	0,92%
SENEGAL	8 751 755	10,63%	91 075	5,47%
TOGO	213 860	0,26%	2 188	0,13%
TOTAL	82 341 678	100,00%	1 663 810	100,00%

Source BCEAO

Paiements de factures	Nombre	%	Valeur (en millions FCFA)	%
BENIN	8 687	0,17%	107	0,10%
BURKINA	57 210	1,10%	480	0,43%
COTE D'IVOIRE	3 073 706	59,10%	49 752	44,56%
GUINEE BISSAU	ND	ND	ND	ND
MALI	511 385	9,83%	23 003	20,60%
NIGER	832 918	16,02%	19 246	17,24%
SENEGAL	701 427	13,49%	18 966	16,99%
TOGO	15 425	0,30%	91	0,08%
TOTAL	5 200 758	100,00%	111 649	100,00%

Source BCEAO

Transferts de personne à personne	Nombre	%	Valeur (en millions FCFA)	%
BENIN	229 443	1,23%	2 850	0,62%
BURKINA	3 837 361	20,58%	98 960	21,62%
COTE D'IVOIRE	6 703 376	35,95%	126 301	27,59%
GUINEE BISSAU	ND	ND	ND	ND
MALI	6 959 346	37,33%	217 334	47,48%
NIGER	355 179	1,90%	2 355	0,51%
SENEGAL	502 493	2,70%	9 228	2,02%
TOGO	58 050	0,31%	671	0,15%
TOTAL	18 645 248	100,00%	457 699	100,00%

Source BCEAO

Annexe 2 : Valeur moyenne des transactions par type en 2014

Valeur moyenne des transactions par type	Valeur en FCFA
Rechargements téléphoniques	736
Rechargements cash	20 205
Retraits cash	24 823
Transferts personne à entreprise	11 099
Transactions avec les administrations publiques	16 482
Transferts personne à personne	24 548
Transactions avec les Institutions de microfinance	67 901
Paiement de salaires	6 062
Paiements de factures	21 468

Source BCEAO

ACHEVÉ D'IMPRIMER SUR LES PRESSES
DE L'IMPRIMERIE DE LA BCEAO
MARS 2015



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Avenue Abdoulaye FADIGA
BP : 3108 - DAKAR (Sénégal)
www.becao.int