



Enquête annuelle auprès des fournisseurs de services financiers numériques 2018

Rapport Sénégal



**Résultats de l'enquête menée
par UNCDF-MM4P auprès
des fournisseurs de services
financiers, en partenariat
avec la Fondation Mastercard**





UNCDF - MM4P



L'Agence d'investissement des Nations Unies (UNCDF)

UNCDF facilite l'accès aux capitaux publics et privés par les populations les plus démunies dans les 47 pays les moins avancés du monde (PMA). Dans le cadre de son mandat de fourniture de capitaux et d'instruments d'investissement, UNCDF offre des modèles de financement de la liaison filaire terminale des réseaux de télécommunications (aussi appelé le « dernier kilomètre »), permettant de débloquer des ressources publiques et privées, notamment au niveau national, de réduire la pauvreté et d'encourager le développement économique local.

UNCDF s'appuie sur deux modèles de financement : l'inclusion financière, axée sur l'épargne, qui permet aux individus, aux ménages et aux petites entreprises de participer davantage à l'économie locale, en mettant à leur disposition les outils dont ils ont besoin pour sortir de la pauvreté et gérer leur situation financière ; et les investissements localisés – grâce à la décentralisation fiscale, au financement municipal novateur et au financement structuré de projets –, qui contribuent au financement public et privé sous-tendant la croissance économique locale et le développement durable.



Le programme MM4P

MM4P est un programme lancé par UNCDF en partenariat avec l'Agence suédoise de coopération internationale au développement (SIDA), le Département australien des Affaires étrangères et du Commerce (DFAT), la Fondation Bill & Melinda Gates et la Fondation Mastercard. Le programme fournit un soutien aux services financiers numériques (SFN) dans un groupe sélectionné de pays les moins avancés (PMA) pour démontrer comment la bonne combinaison de soutien financier, technique et politique peut construire un écosystème de SFN solide qui atteint les personnes à faibles revenus de ces pays. MM4P est actuellement engagé dans dix pays, qui chacun présentent des opportunités et des difficultés uniques : le Bénin, la Chine, la Malaisie, le Malawi, le Népal, l'Ouganda, la République démocratique populaire lao, le Sénégal, la Sierra Leone et la Zambie.

Le Programme MM4P a été lancé au Sénégal en octobre 2015, en partenariat avec la Fondation Mastercard pour accroître l'utilisation active¹ des services financiers numériques de 30 % au sein de la population adulte d'ici à 2019. En appliquant une théorie du changement, dans le cadre de l'approche « faire fonctionner les marchés au bénéfice des pauvres », le programme entend œuvrer avec tous les fournisseurs de SFN, les organismes de réglementation et le gouvernement pour réaliser ce mandat.



L'équipe de projet MM4P

Pour élaborer cette enquête annuelle auprès des prestataires, nous avons collecté des données, évalué les facteurs d'incitation des prestataires dans le contexte des SFN sénégalais et étudié les perspectives des parties prenantes locales. Le contenu de ce rapport est fondé sur des informations recueillies entre avril et juillet 2018 et présente les données pour la période de décembre 2016 à décembre 2017. Les membres de l'équipe de projet ayant réalisé l'étude sont les suivants :



Sabine Mensah
Spécialiste
technique régionale

Serge Mounghanou
Consultant en
services financiers
numériques

Bery Kandji
Consultante en
communication
et gestion de
connaissances

Anne Duijnhouwer
Analyste en
recherche et
évaluation des
résultats

Moira Favrichon
Consultante en
évaluation des
résultats

¹ Pendant les 90 derniers jours

Table des matières

5	Liste des figures et tableaux
5	Sigles et abréviations
6	Glossaire
9	Avant-propos
10	Introduction
11	État du marché des services financiers numériques
12	Contexte : les services financiers numériques au Sénégal
13	Contexte de l'enquête et méthodologie
14	Le Sénégal en bref
16	Résultats
17	Les fournisseurs
21	Les comptes clients
26	Statistiques de la BCEAO portant sur les clients
26	Les agents
28	Les marchands (points de paiement/accepteurs de paiement mobile)
29	Gestion des services financiers numériques : perspectives et défis
31	Conclusion : le programme MM4P au Sénégal
33	Remerciements



Liste des figures et tableaux

Page	Figure/Tableau
12	Figure 1 État du marché global des services financiers numériques en 2017
12	Figure 2 Évolution du nombre de comptes actifs entre 2015 et 2017
15	Figure 3 Statistiques générales sur le Sénégal
15	Figure 4 État du marché sénégalais des services financiers numériques
17	Figure 5 Fournisseurs de SFN au Sénégal ayant répondu à l'enquête
20	Figure 6 Services financiers numériques proposés sur le marché sénégalais
22	Figure 7 Comptes enregistrés et comptes actifs en décembre 2015, 2016 et 2017
22	Figure 8 Taux de croissance trimestrielle de la base de clientèle en 2017
23	Figure 9 Taux d'activité de la clientèle
24	Figure 10 Nombre de comptes clients actifs utilisant des services financiers numériques (en milliers)
24	Figure 11 Répartition des différentes transactions en volume et en valeur (décembre 2017)
25	Figure 12 Évolution des comptes par téléphonie mobile au Sénégal depuis 2015
27	Figure 13 Nombre d'agents enregistrés et actifs, en décembre 2016 et décembre 2017
27	Figure 14 Taux d'activité des agents
28	Figure 15 Nombre de marchands enregistrés et actifs
29	Figure 16 Indicateurs de performance, stratégies et défis

Sigles et abréviations

BCEAO	Banque centrale de l'Afrique de l'ouest
FCFA	Franc de la Communauté financière africaine
GIM-UEMOA	Groupement interbancaire monétique de l'Union économique et monétaire ouest-africaine
KYC	Know Your Customer
MM4P	Mobile Money for the Poor (Programme de l'UNCDF)
OTC	Over The Counter (transfert au guichet)
OTM	Opérateur de téléphonie mobile
PMA	Pays les moins avancés
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
P2P	Transfert de personne à personne
SFN	Services financiers numériques
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
UNCDF	Agence d'Investissement des Nations Unies

Glossaire

Achat de crédit	L'achat de crédit est le rechargement de temps d'appel qui se fait par une conversion de monnaie électronique en crédit téléphonique. Il est financé à partir d'un compte client, d'un compte agent ou d'un compte tiers.
Agent	<p>Un agent peut être agent propriétaire (géré et marqué exclusivement par un déploiement) ou agent tiers. Dans de nombreux cas, un agent enregistre également de nouveaux clients.</p> <p>Dans le cas de la monnaie électronique, un point de vente d'agents est un lieu où une ou plusieurs caisses émises par un fournisseur/émetteur de monnaie électronique sont utilisées pour effectuer des transactions pour des clients. Les caisses d'agents sont des « lignes » émises par le fournisseur, qui peuvent être des cartes SIM ou des machines sur le lieu de vente, autorisées et utilisées pour faciliter les transactions de la monnaie électronique. Un point de vente peut exploiter des caisses émises par plusieurs fournisseurs. Ce type est généralement appelé sortie partagée ou non exclusive.</p> <p>Un point de vente d'agents actif est un point de vente où l'un des caissiers est utilisé pour faciliter au moins une transaction au cours des 30 derniers jours. La plus importante des transactions effectuées dans un point de vente d'agents est l'encaissement (c'est-à-dire le chargement de la valeur dans le système de monnaie électronique, puis sa conversion).</p>
Transfert banque-portefeuille	Cette transaction est un transfert direct de fonds effectué à partir d'un compte bancaire client vers un compte de monnaie électronique. Il nécessite généralement un accord commercial et une intégration technique entre la banque et le fournisseur de monnaie électronique pour permettre le transfert direct.
Carte de débit	Une carte de débit est une carte électronique émise par une banque qui permet au client de la banque d'accéder à son compte pour retirer de l'argent ou payer des biens et des services. Le client n'a plus besoin de se rendre à la banque pour retirer de l'argent de son compte, car il peut simplement se rendre à un guichet automatique ou payer électroniquement dans les magasins. Ce type de carte, en tant que mode de paiement, supprime également le besoin de chèques, étant donné que la carte de débit transfère immédiatement de l'argent du compte du client au compte d'entreprise.
Clients enregistrés	Les clients enregistrés sont le nombre cumulé de clients qui se sont inscrits à un service au moins, qu'ils soient actifs ou non.
Compte client actif	Un compte client actif est un compte avec lequel au moins une transaction a été effectuée au cours des 90 derniers jours. Les transactions concernées comprennent le retrait d'argent, le transfert de personne à personne (P2P), le paiement de factures et/ou le rechargement de temps d'appel. Une demande de solde, une réinitialisation du code et les transactions n'impliquant pas de mouvement de valeur ne permettent pas de considérer qu'un compte client est actif.
Fournisseur de services financiers numériques	Un fournisseur de services financiers numériques est une société qui met des services financiers à la disposition de la population via des appareils de télécommunication, généralement mobiles. Elle exerce sous le couvert d'un d'Émetteur de monnaie électronique, ayant une licence émise par la Banque centrale, ou de l'un de ses distributeurs.
Envoi de fonds internationaux	Les envois de fonds internationaux peuvent référer au nombre total de transferts (envois de fonds entrants ou sortants) de pays à pays. Les envois de fonds internationaux peuvent également faire référence aux transferts transfrontaliers de fonds d'une personne à une autre. Ces transactions peuvent consister en des transferts directs de monnaie électronique ou être effectuées au guichet par des intermédiaires tels que les opérateurs de transfert d'argent.
Fintech	Société de technologie financière. Elle développe les technologies financières et peut offrir des services financiers sans être elle-même une institution agréée. Pour ce faire, elle signe des partenariats commerciaux avec les institutions financières en place.

Glossaire

Gestion de la liquidité	La gestion de la liquidité est le solde des liquidités et de la monnaie électronique détenues par un agent de monnaie électronique pour répondre à la demande des clients d'acheter (encaisser) ou de vendre (retirer) de la monnaie électronique. La mesure clé utilisée pour mesurer la liquidité d'un agent est la somme de sa monnaie électronique et de ses soldes de trésorerie (également connue sous le nom de solde flottant).
Guichet automatique	Un guichet automatique est un dispositif de télécommunication informatisé qui permet aux clients d'une institution financière d'effectuer des transactions financières sans avoir besoin d'un employé ou d'un caissier de banque. Les guichets automatiques peuvent notamment être exploités en ligne, donnant accès en temps réel à une base de données d'autorisation.
Inclusion financière	L'inclusion financière est réalisée au moyen de l'offre de services financiers et bancaires de base à faible coût, à des consommateurs en difficulté et exclus des services traditionnels. Ces services peuvent être des produits/services financiers formels fournis par une institution financière formelle (institutions financières bancaires et/ou non bancaires liées par des règles juridiquement reconnues) ou des produits/services financiers informels non réglementés et opérant sans gouvernance juridique reconnue (par exemple, les banques villageoises ou les fonds de développement villageois).
Micro-assurance mobile	On parle de micro-assurance mobile lorsque les primes d'assurance sont payées à partir d'un porte-monnaie électronique à travers une plateforme de paiement électronique.
Connaître son client (Know-your-customer, ou KYC)	Les institutions financières et les fournisseurs de services financiers numériques sont tenus par la réglementation de faire preuve de diligence raisonnable pour identifier leurs clients. Le terme « Connaître son client » (KYC) fait référence à ces exigences et/ou à la réglementation qui régit ces activités. Le Groupe d'action financière recommande une approche de la diligence raisonnable fondée sur les risques pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. En raison de l'absence de documents d'identité officiels sur certains marchés, des solutions telles que l'établissement de niveaux de procédures visant à connaître le client (KYC) et l'ajustement de la documentation KYC acceptable peuvent aider les fournisseurs de monnaie électronique à faciliter l'adoption de leurs services par les clients et à accroître l'inclusion financière.
Opérateur tiers	Les opérateurs tiers sont des prestataires de services financiers numériques qui s'appuient sur l'infrastructure existante des institutions financières et des opérateurs de téléphonie mobile (OTM). Ils sont généralement transversaux aux OTM mais dans certains cas, ils peuvent également être des agents principaux agissant pour le compte d'un fournisseur de SFN ou d'un opérateur de téléphonie mobile. Leur intervention peut se faire en vertu d'un accord de service, d'un accord de coentreprise ou d'un autre arrangement contractuel.
Transfert au guichet (ou opération « over-the-counter »)	Ces transactions comprennent les transferts d'argent ou les paiements de factures effectués au guichet sans compte enregistré. Certains services financiers numériques (par exemple, les paiements de factures) sont principalement offerts en vente libre. Dans de tels cas, un agent fournisseur de monnaie électronique effectue la transaction au nom du client, qui n'a pas besoin d'avoir un compte de monnaie électronique pour utiliser le service.
Paiement de masse	Les paiements de masse sont des transactions effectuées d'un compte unique vers plusieurs comptes ou de plusieurs comptes vers un compte unique. Le premier cas de figure regroupe des transactions telles que les paiements de salaires ou les transferts gouvernementaux qui peuvent être effectués à partir d'un compte ou au guichet. Ils sont appelés « paiements un à plusieurs ». Le deuxième cas de figure comprend les situations où de multiples clients paient pour des services publics, tout comme des collectes d'une organisation provenant de plusieurs payeurs. Ils sont appelés « paiements plusieurs à un ».
Paiement de factures	Ce sont des transactions de paiement de factures effectuées à l'aide de services financiers numériques, qu'elles proviennent d'un compte ou qu'elles aient été effectuées au guichet.

Glossaire

Paiement marchand	Ces transactions sont des mouvements de valeur d'un client à un commerçant pour payer des biens ou des services au point de vente.
Produit de première génération	Ces produits sont des services financiers numériques de base, tels que les transferts de personne à personne, les achats de temps d'appel, les paiements de factures (services publics) et les transactions d'encaissement.
Produit de deuxième génération	Ces produits sont des services financiers numériques plus avancés, tels que le microcrédit, la micro-assurance, l'épargne digitale, les remboursements d'emprunts, les envois de fonds (à la banque), les paiements marchands et les envois de fonds internationaux.
Service financier numérique (SFN)	Le terme de service financier numérique (SFN) fait référence à une gamme de services financiers formels accessibles via des canaux numériques, tels que la monnaie électronique, les agents bancaires, les guichets automatiques et les cartes de débit, par opposition aux services financiers traditionnels accessibles via des visites physiques au point de vente.
Taux d'activité du client	Le taux d'activité du client est défini par la part des comptes enregistrés qui sont activement utilisés (c'est-à-dire ont connu au moins une transaction au cours des 90 derniers jours).
Transaction	Une transaction comprend le retrait d'argent, le transfert P2P, le paiement de factures et/ou le rechargement de temps d'appel. Les types d'activité qui n'impliquent pas de mouvement de valeurs (par exemple, les demandes de solde) ne sont pas considérés comme des transactions.
Encaissement (transaction cash-in)	Ces transactions comprennent les transferts d'un agent à un client. Il s'agit du processus par lequel un client fait créditer son compte de monnaie électronique en donnant en contrepartie de l'argent en espèce. Il est généralement effectué via un agent, qui prend les espèces et crédite le compte mobile du client avec la même valeur de monnaie électronique.
Décaissement (transaction cash-out)	Ces transactions comprennent les transferts d'un client à un agent. Il s'agit du processus par lequel un client déduit de l'argent de son compte de monnaie électronique. Il est généralement effectué par l'intermédiaire d'un agent, qui donne au client des espèces en échange d'un transfert de monnaie électronique à partir de son compte mobile.
Transfert de personne à personne (P2P)	Ces transactions proviennent d'un compte client d'un service financier numérique et se font au profit d'un autre compte client d'un SFN.

Avant-propos

En 2017, près de 25 % de la population adulte utilisait activement un porte-monnaie électronique au Sénégal. La même année, la Banque centrale de l'Afrique de l'ouest (BCEAO) a dénombré plus de 5 millions de porte-monnaie électroniques. Avec un taux de pénétration mobile de 103 % et pas moins de 20 sociétés de technologie financière actives sur le marché, le Sénégal regorge de potentiel en matière de digitalisation : les Sénégalais échangent près de 900 milliards de francs CFA par an, à travers des tontines et d'autres canaux informels. Un diagnostic des flux de paiements effectué par UNCDF-MM4P et l'Alliance BetterThan Cash (BTCA) a montré que la croissance du Sénégal pourrait augmenter de 104 milliards de francs CFA par an si 50 % des flux de paiement étaient digitalisés.

Les résultats de la présente enquête auprès des fournisseurs montrent la forte progression des services financiers numériques (SFN) au Sénégal et surtout, l'engagement des différents acteurs pour promouvoir la finance digitale.

Au cours des rencontres trimestrielles du groupe de travail, nous avons pu voir à quel point il était important de travailler en synergie pour atteindre les objectifs d'inclusion financière que nous visons pour le Sénégal. Nous avons également découvert ensemble le pouvoir de transformation des innovations. Les innovations technologiques sont le véritable moteur de l'inclusion des populations exclues : elles peuvent créer des opportunités d'emploi pour les jeunes, stimuler la productivité et la durabilité de l'agriculture, et renforcer la résilience des communautés face aux changements climatiques.

Cette année, le gouvernement du Sénégal et la BCEAO ont posé des jalons importants pour tout l'écosystème, à travers l'installation du Comité national de suivi de mise en œuvre (CNSMO) de la Stratégie nationale d'inclusion financière et le lancement du projet d'interopérabilité qui pourraient être de vrais catalyseurs pour le pays.

Aujourd'hui, toutes les parties prenantes de la finance digitale devraient se concentrer sur les moyens permettant de mieux servir les clients. Notre programme va accompagner l'écosystème dans cette nouvelle approche pour développer des projets inclusifs qui contribueront aux objectifs de développement durable.



Sabine Mensah

Spécialiste technique régionale – MM4P
Agence d'investissement des Nations
Unies (UNCDF)



1





État du marché des services financiers numériques

Au plan mondial, les services financiers numériques (SFN) sont devenus le principal moyen de paiement dans les économies digitales des marchés émergents. Ces services sont déployés dans plus de 90 pays, particulièrement dans les pays à revenu faible et intermédiaire.

Les chiffres du rapport Findex 2017 de la Banque mondiale montrent une augmentation de l'inclusion financière². Dans le monde, 69 % de la population adulte a eu accès à un compte auprès d'une institution financière ou d'un fournisseur de monnaie électronique en 2017 ; ce taux n'était que de 62 % en 2014. Les résultats montrent également que la monnaie électronique est un facteur essentiel de croissance par la détention accrue de comptes financiers. En 2017, 52 % de la population adulte totale a effectué ou reçu un paiement électronique au moins une fois au cours des 12 derniers mois, contre 41 % en 2014. En Afrique subsaharienne, 34 % des adultes ont effectué ou reçu des paiements électroniques, contre 27 % en 2014. Cependant, on compte encore 1,7 milliard d'adultes n'ayant pas de compte bancaire dans le monde. Deux tiers de ces adultes possèdent cependant un téléphone portable, ce qui présente des opportunités d'inclusion dans le système financier.

Le rapport sur l'état du marché en 2017 du regroupement d'opérateurs mobiles GSMA montre des évolutions similaires. En termes d'usage, la valeur totale des transactions effectuées via des fournisseurs de services financiers numériques a augmenté de 23 % en 2017, passant de 26 milliards de dollars des États-Unis (USD) en décembre 2016 à 32 milliards USD en décembre 2017. Au total, 22 % des fournisseurs de SFN offrent aujourd'hui des services d'épargne mobile. Cela indique que les SFN peuvent être utilisés afin d'économiser de l'argent et de le faire fructifier.

Bien qu'en 2017, les téléphones classiques et l'USSD restent les interfaces les plus utilisées pour les transactions réalisées dans le cadre des SFN, 73 % des fournisseurs proposent des SFN utilisables sur des smartphones, contre seulement 56 % en 2015. Les agents demeurent les piliers de l'industrie des SFN. Entre 2015 et 2017, le nombre d'agents enregistrés a augmenté de 17 %. Leur nombre s'établit désormais à 5,3 millions, dont 55 % d'actifs³.

De plus en plus de fournisseurs, notamment les opérateurs de téléphonie mobile, commencent à considérer les SFN comme une source potentielle de revenus directs pour leurs entreprises. En effet, ces services contribuent à générer plus de 2,4 milliards USD de revenus directs, en hausse de 34 % d'une année à l'autre. Quelques tendances intéressantes sont à noter, telles que l'utilisation accrue des smartphones et le développement des sociétés de technologie financière, axées sur la digitalisation de nouveaux secteurs de l'économie. Les entreprises et les gouvernements ont redoublé d'efforts pour tenter d'atteindre les populations les plus vulnérables, utilisant de plus en plus les opérateurs de téléphonie mobile comme plateformes de paiement.

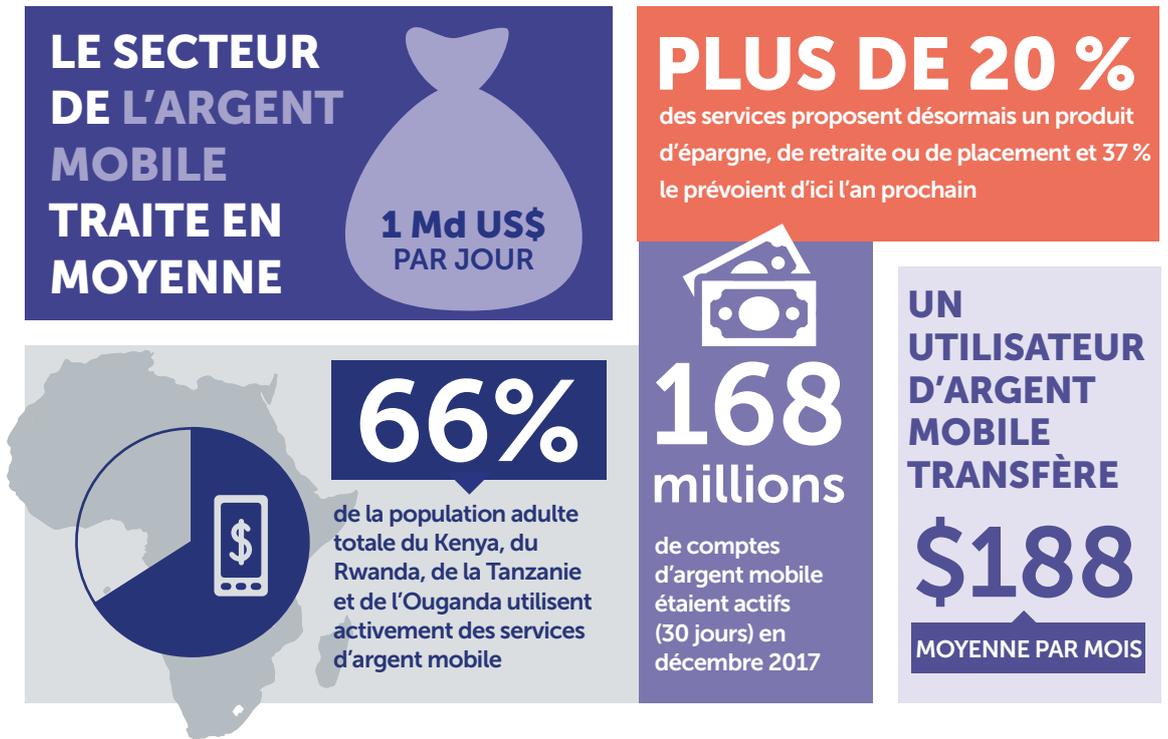
La Figure 1 présente quelques faits et chiffres supplémentaires pour mieux comprendre l'état actuel du marché global des services financiers numériques.

² Il s'agit de tous les adultes dont les comptes ont été utilisés au moins une fois au cours des 12 derniers mois.

³ Rapport complet (en anglais) disponible à l'adresse suivante : https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2018/05/GSMA_2017_State_of_the_Industry_Report_on_Mobile_Money_Full_Report.pdf

Figure 1

État du marché global des services financiers numériques en 2017⁴



Source : GSMA, « Le point sur le secteur : les services d'argent mobile en 2017 »

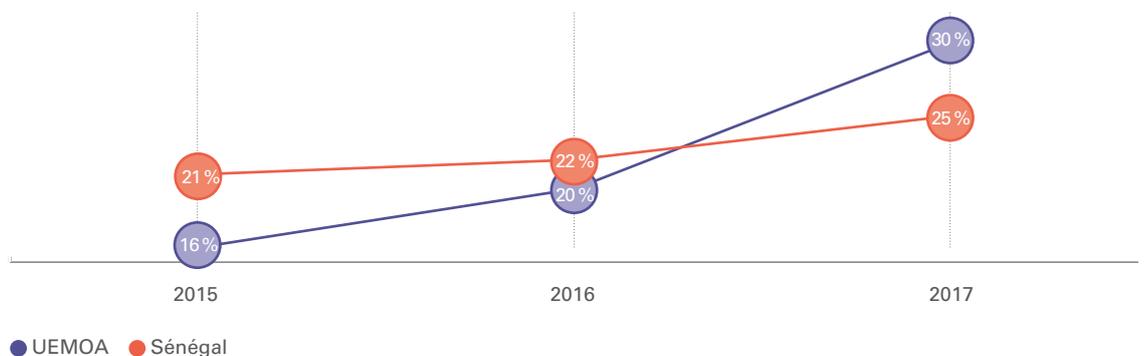


Contexte : les services financiers numériques au Sénégal

Il est intéressant de noter que dans la zone de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), les services financiers numériques sont en pleine expansion. En effet, le taux de pénétration de ces services dans cette région est passé de 16 % à 30 % en trois ans.

Figure 2

Évolution du nombre de comptes actifs entre 2015 et 2017 (en % de la population adulte)



Source : Enquête BCEAO 2017

⁴ Synthèse de la GSMA sur le secteur de la monnaie numérique en 2017 (https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2018/02/I8.GSMA_State_Industry_Report_2018_French_ExSumWEB_v3.pdf)

Le Sénégal, qui était un des pays avant-gardistes en 2015, avec 21 % de la population possédant un compte de monnaie électronique se retrouve légèrement en dessous des taux régionaux en 2017, avec seulement 25 %.



Contexte de l'enquête et méthodologie

Chaque année, UNCDF-MM4P mène une enquête auprès des fournisseurs de services financiers numériques (SFN) pour mesurer l'évolution du marché. L'enquête permet d'évaluer la performance des institutions, d'identifier les besoins de soutien du secteur et de mesurer l'efficacité des interventions du programme.

Menée auprès des opérateurs de téléphonie mobile, des établissements de monnaie électronique, des banques, des institutions de microfinance et des sociétés de technologie financière au Sénégal, l'enquête est constituée de questions quantitatives et qualitatives. Les données quantitatives ont été recueillies en fonction des indicateurs suivants :

- Nombre total de comptes clients enregistrés et actifs (au cours des derniers 90 jours) ;
- Nombre de clients uniques actifs par type de service ;
- Valeur et volume des transactions effectuées par les clients via un compte et par type de service ;
- Valeur et volume des transactions effectuées par les clients auprès d'agents et par type de service ;
- Nombre d'agents enregistrés et actifs (au cours des 30 derniers jours) ;
- Volume et valeur totale des transactions de transfert au guichet (OTC) effectuées auprès des agents ;
- Commissions payées aux agents ; et
- Nombre de marchands enregistrés et actifs (au cours des 30 derniers jours).

Des informations qualitatives ont été collectées sur les performances des institutions interrogées, les principaux défis rencontrés et le niveau d'engagement des fournisseurs dans le programme UNCDF-MM4P.

Les participants ont été assurés de la confidentialité de leurs réponses, conformément à la politique en matière de divulgation de l'information du PNUD⁵. À ce titre, toutes les données présentées dans ce rapport ont été agrégées et restent anonymes.

Ce rapport présente les résultats de l'enquête annuelle auprès des fournisseurs menée par UNCDF au cours de l'année 2018. Seuls les fournisseurs ayant répondu à l'enquête sont inclus dans le rapport.

Ainsi, les données présentées dans le rapport ne correspondent pas nécessairement aux chiffres officiels fournis par la BCEAO.

⁵ Consultable à l'adresse suivante : http://www.undp.org/content/undp/fr/home/operations/transparency/information_disclosurepolicy.html

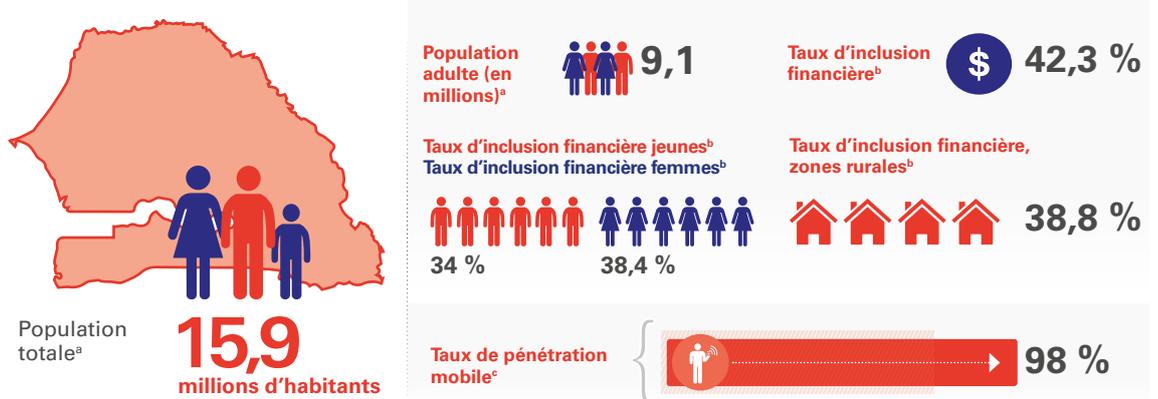


LE SÉNÉGAL
EN BREF

2



Figure 3
Statistiques générales sur le Sénégal



^a Perspectives de la population mondiale, Nations Unies, 2017 ; ^b Global Findex, 2017 ; ^c GSMA, 2017

Figure 4
État du marché sénégalais des services financiers numériques⁶



⁶ Source : État des services financiers par téléphonie mobile en 2017, BCEAO 2018.



RÉSULTATS

3

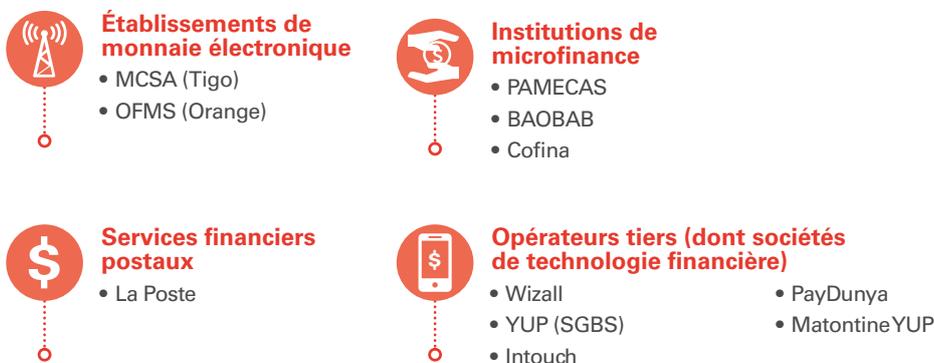


Les fournisseurs

Onze fournisseurs de services financiers numériques ont participé à l'enquête annuelle 2018.

Figure 5

Fournisseurs de SFN opérant au Sénégal ayant répondu à l'enquête



Le secteur financier, quant à lui, est lui bien plus large. Une liste non exhaustive des institutions appartenant à l'écosystème des services financiers numériques au Sénégal fin 2017⁷ est fournie ci-dessous. Le tableau indique également les stratégies d'évolution vers les services financiers numériques mises en place par les parties prenantes.

Type de fournisseur	Institution	Stratégies de services financiers numériques
Opérateur de téléphonie mobile (OTM)	Orange Tigo Expresso	<ul style="list-style-type: none"> • La catégorie des établissements émetteurs de monnaie électronique (EME) est leader sur le marché du Sénégal • Stratégie d'EME pour Orange et Tigo <ul style="list-style-type: none"> • pour Orange : Orange Finances Mobiles Sénégal (OFMS) - Orange Money • pour Tigo : Mobile Cash SA (MCSA) –Tigo Cash • Partenariat avec une banque pour Expresso • Services de première génération principalement. Les EME ne peuvent fournir de services de deuxième génération sans s'associer à une banque ou une institution de microfinance
Banque commerciale	Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie du Sénégal (BICIS) Bank of Africa - Senegal (BOA) Banque Atlantique Sénégal Banque de Dakar (BDK)	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégies de banque mobile pour la majorité • Intégration par mesures d'incitation-dissuasion avec les EME ou les opérateurs tiers • Émission de monnaie électronique pour les opérateurs tiers • Stratégies de monnaie électronique en propre

⁷ Recensement interne MM4P 2017 des principaux fournisseurs potentiels et avérés de l'écosystème des services financiers numériques au Sénégal. Toutes les institutions citées n'ont pas nécessairement démarré la fourniture de services financiers numériques.

Type de fournisseur	Institution	Stratégies de services financiers numériques
Banque commerciale	Banque de l'Habitat du Sénégal (BHS)	• Stratégies de banque mobile pour la majorité
	Banque des institutions mutualistes d'Afrique de l'Ouest (BIMAO)	• Intégration par mesures d'incitation-dissuasion avec les EME ou les opérateurs tiers
	Banque Islamique du Sénégal (BIS)	• Émission de monnaie électronique pour les opérateurs tiers
	Banque nationale pour le développement économique (BNDE)	• Stratégies de monnaie électronique en propre
	Banque Régionale de Marchés (BRM)	
	Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce (BSIC)	
	BGFI Bank	
	Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal (CNCAS)	
	Compagnie Bancaire de l'Afrique Occidentale (CBAO)	
	Citibank Sénégal	
	Coris Bank Sénégal	
	Crédit du Sénégal (CDS)	
	Crédit International Sénégal	
	Diamond Bank	
	Ecobank Sénégal	
	First Bank of Nigeria Sénégal (FBN)	
	International Commercial Bank Sénégal	
	Société générale de banques au Sénégal (SGBS)	
	United Bank for Africa Senegal (UBA)	
	Orabank	
Intermédiaire des opérations bancaires	SAIF Manko (SGBS)	
	La Colombe Group (BSIC)	

Type de fournisseur	Institution	Stratégies de services financiers numériques
Opérateurs tiers fournissant des solutions de monnaie électronique sans être institutions financières (sociétés de technologie financière incluses)	Wari	<ul style="list-style-type: none"> Opérateurs de transfert rapide d'argent et/ou portemonnaie électronique Leur volume est principalement dû aux transferts d'argent au guichet et moins aux offres de porte-monnaie électronique Un effort est néanmoins fait pour développer plus d'offres de portemonnaie électronique Les sociétés de technologie financière interviennent dans : <ul style="list-style-type: none"> l'agrégation, la distribution ou l'acceptation des moyens de paiements digitaux ; et les solutions de portemonnaie électronique en marque blanche. Initiatives de SFN de deuxième génération
	Joni Joni	
	Money Express (Groupe Chaka)	
	Wizall Money	
	Zuulu Financial Services	
	Yup (SGBS)	
	Numherit – PosteCash	
	Wave Money	
	Kash Kash (BDK)	
	Rezo Bi SA – Transfert sûr	
	ATPS – Proximo	
	Intouch SA	
	GSIE Technology	
	PayDunya	
Sudpay		
Matontaine		
Assurances	AMSA Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Digitalisation du paiement des primes et des indemnités via les EME ou des opérateurs tiers
	CNAAS	
	L'Africaine des Assurances	
	AIBA Assurances	
	Alfa Assurances	
	ALLIANZ	
	AMSA Assurances	
	ASCOMA	
	Askia Assurances CNAAS	
	ASS	
	Assurance des Travailleurs du Sénégal	
	Assurland	
	AXA Assurance	
	BISSAI Assurances	
	CNART Assurances	
	COLINA Sénégal	
	NSIA	
	HORIZONS Assurances	
SONAC		
ZENITH Assurances		
Services financiers postaux	Postefinances (La Poste)	<ul style="list-style-type: none"> Dispose d'une offre complète de portemonnaie électronique et de transfert d'argent

Type de fournisseur	Institution	Stratégies de services financiers numériques
Institution de microfinance	Crédit Mutuel du Sénégal	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du digital (mobile ou tablette) dans les opérations de collecte de l'épargne, de remboursement ou de décaissement de crédit
	UIMCEC	
	CAURIE Microfinance	<ul style="list-style-type: none"> Stratégies d'agents autorisés
	Microcred – Baobab	
	PAMECAS	<ul style="list-style-type: none"> Intégration avec les EME ou les opérateurs tiers pour l'offre de transfert de compte à portemonnaie électronique et vice versa
	ACEP	
	COFINA	
	Creditkash (BDK)	

Au moment de l'enquête annuelle, les services financiers ci-dessous étaient proposés sur le marché.

Figure 6
Services financiers numériques proposés sur le marché sénégalais⁸

Type de fournisseur			
 Établissement de monnaie électronique	 Services financiers postaux	 Microfinance	 Opérateur tiers
Produits			
<ul style="list-style-type: none"> Transferts nationaux entre particuliers (P2P) Transferts d'argent avec code Encaissement (cash-in) Retrait d'espèces (cash-out) Achat de crédit téléphonique Transferts de fonds internationaux Paiements marchands Paiement de factures Transferts banque-portefeuille/ portefeuille-banque (services « push & pull ») Paiement de masse 	<ul style="list-style-type: none"> Transferts nationaux entre particuliers (P2P) Transferts d'argent avec code Encaissement (cash-in) Retrait d'argent (cash-out) Transferts de fonds internationaux Achat de crédit téléphonique Paiements marchands Transferts banque-portefeuille 	<ul style="list-style-type: none"> Encaissement (cash-in) Retrait d'argent (cash-out) Épargne (autre que par le compte de monnaie électronique) Achat de crédit téléphonique Service de remboursement de prêts Paiements marchands 	<ul style="list-style-type: none"> Transferts nationaux entre particuliers (P2P) Transferts d'argent avec code Encaissement (cash-in) Retrait d'argent (cash-out) Achat de crédit téléphonique Paiement de factures Paiements marchands Transferts banque-portefeuille/ portefeuille-banque (services « push & pull ») Épargne et crédit digital Distribution

L'année 2017 a été ponctuée d'initiatives intéressantes dans le secteur des services financiers numériques au Sénégal, ce qui montre le dynamisme des fournisseurs et des autorités sénégalaises.⁸

Du côté des fournisseurs, les opérateurs de transfert rapide d'argent sont très actifs, amorçant une migration de leurs offres vers des services de porte-monnaie électronique. Ainsi, Joni Joni a déployé d'importants efforts de commercialisation pour étendre sa solution de porte-monnaie électronique « Vitfé ».

Un nombre croissant de banques lancent des solutions bancaires sur mobile. Ecobank a par exemple introduit une application mobile connectée à un compte de monnaie électronique appelé « compte Xpress », et la solution de paiement marchand Masterpass QR. La Société générale de banques au Sénégal (SGBS) a lancé un compte de monnaie électronique appelé « YUP ». Quant à la Banque de Dakar (BDK), elle a créé une entreprise conjointe avec RENAPTA (Réseau national des prestataires de transfert d'argent) pour la création d'une nouvelle solution de porte-monnaie électronique.

Outre les fournisseurs de services financiers traditionnels, le marché a également vu la montée en puissance de nombreuses sociétés de technologie financière, aussi appelées « fintechs ». Intouch, Wizall, Paydunya et Matontine sont parmi les plus populaires d'entre elles.

Les institutions de microfinance migrent également vers les services financiers numériques ; la première étape à laquelle elles ont procédé est le renforcement de leurs systèmes d'information et l'utilisation des mobiles et des tablettes pour accélérer leurs opérations.

En ce qui concerne la réglementation, la BCEAO, très engagée, travaille à la mise en place des conditions d'une interopérabilité intégrant les fournisseurs de services financiers numériques. Le GIM-UEMOA (Groupement interbancaire monétique de l'Union économique et monétaire ouest-africaine), organe assurant la compensation entre les acteurs bancaires de la zone UEMOA, a été retenu comme plateforme pour la mise en œuvre de ce projet.

Le gouvernement du Sénégal n'est pas en reste : il accompagne la mise en œuvre de la Stratégie régionale d'inclusion financière (SRIF) adoptée par la BCEAO en 2016, avec la mise en place du Comité national de suivi de la mise en œuvre de la SRIF (CNSMO) et la définition d'une Stratégie nationale d'inclusion financière.

Malgré ces avancées notables, les SFN sont toujours en grande majorité des produits de première génération, davantage utilisés dans les zones urbaines que dans les zones rurales.



Les comptes clients

Comptes enregistrés et comptes actifs. En comparaison avec l'année précédente, la croissance du nombre de comptes enregistrés et actifs a nettement diminué, mais elle reste cependant positive. Si, entre décembre 2015 et décembre 2016, le nombre de comptes enregistrés avait augmenté de 64 %, leur croissance a été plus faible au cours de l'année 2017, s'établissant autour de 25 %. Par ailleurs, la croissance annuelle des comptes actifs atteignait 107 % au cours de l'année 2016, contre 16 % en 2017.

Le graphique ci-après montre que le taux de croissance trimestriel de la base de clientèle enregistrée en 2017 est plus stable que le taux de croissance trimestriel de la base clientèle active. Bien qu'il ait été négatif au cours des deux premiers trimestres, le taux de croissance de la base clientèle active a augmenté au cours des deux derniers trimestres de l'année 2017, enregistrant une hausse de 10 % au dernier trimestre.

⁸ Au moment de l'enquête annuelle

Figure 7

Comptes enregistrés et comptes actifs en décembre 2015, 2016 et 2017

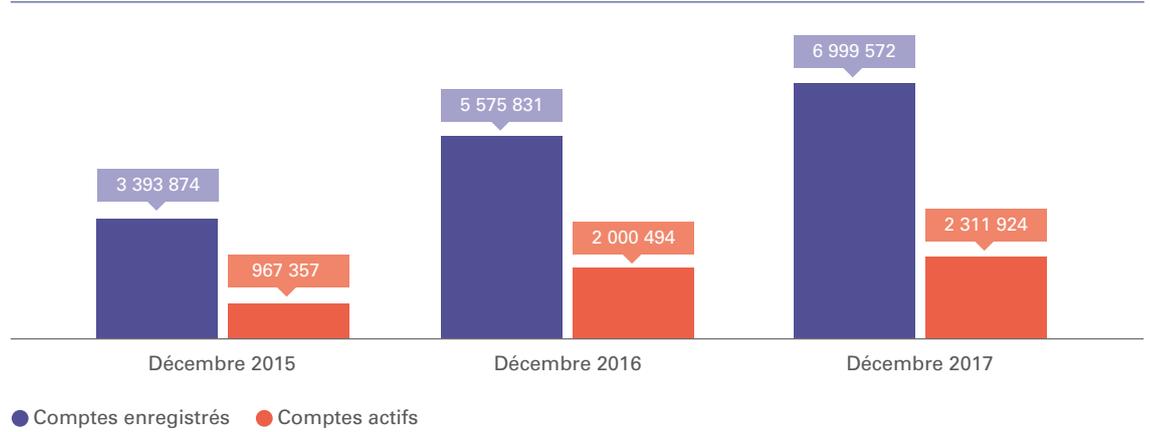
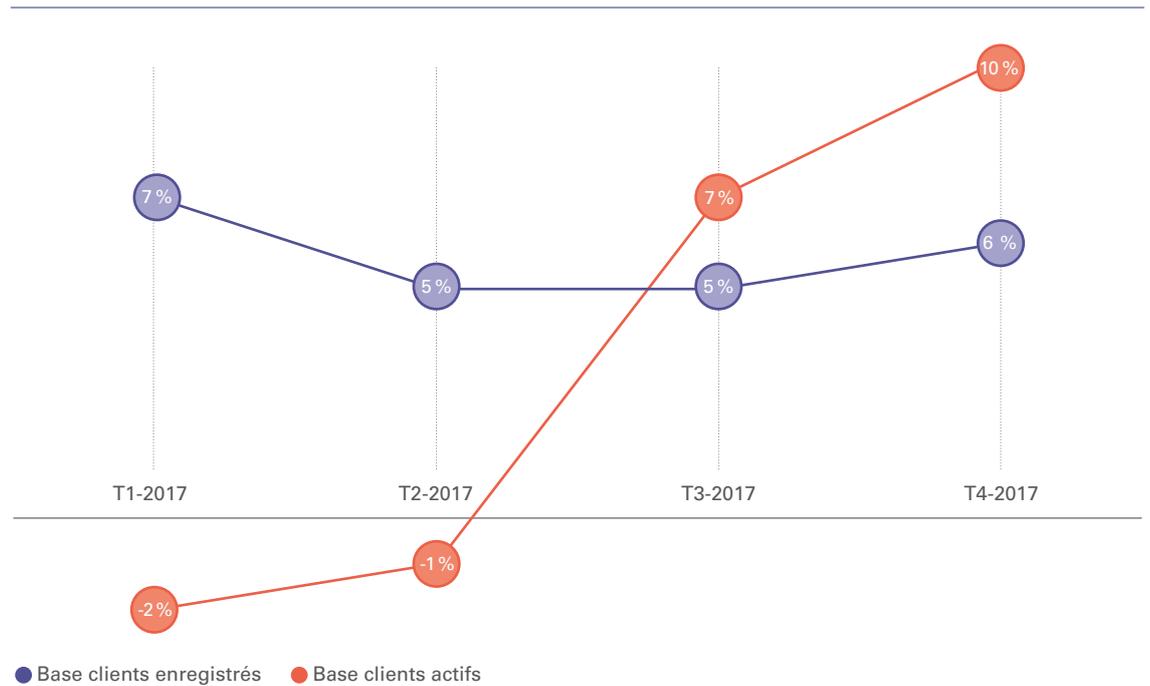


Figure 8

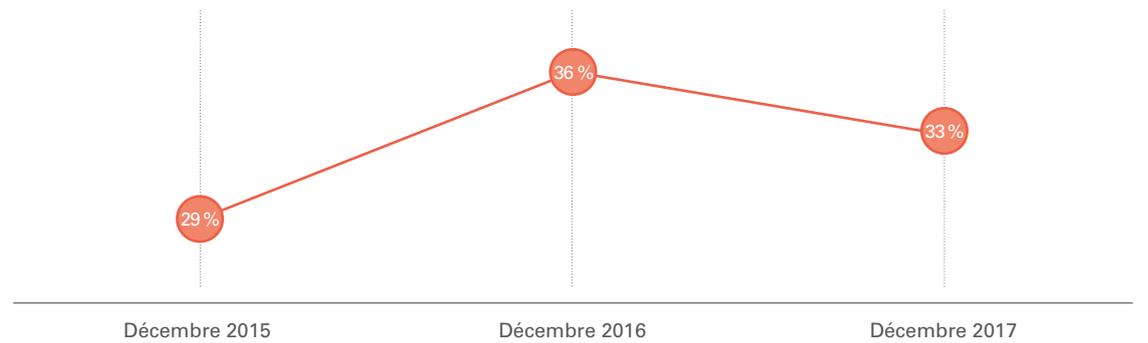
Taux de croissance trimestrielle de la base de clientèle en 2017



Taux d'activité de la clientèle. Ce taux représente la proportion des comptes enregistrés qui sont actifs, ce qui signifie qu'au moins une transaction y a été réalisée au cours des 90 derniers jours.

Figure 9

Taux d'activité de la clientèle



Le taux d'activité de la clientèle est resté relativement stable au cours des trois dernières années, augmentant jusqu'à 36 % en 2016, puis se stabilisant à 33 % en décembre 2017. L'usage par la clientèle s'est donc plutôt amélioré depuis 2015, mais les efforts doivent être encore soutenus pour fidéliser les clients, d'autant plus qu'à la fin de 2017, 67 % des comptes enregistrés n'avaient connu aucun mouvement sur les 90 derniers jours.

Ces résultats montrent d'une part, la place de plus en plus importante qu'occupe le digital dans les transactions financières des populations, et d'autre part, l'important effort qu'il reste à déployer par les fournisseurs de services financiers numériques en termes de fidélisation des clients autour de l'usage.

Type de transactions effectuées par un terminal client. En décembre 2017, les clients ont réalisé 17,2 millions de transactions pour une valeur totale de 159 milliards de FCFA.

Le graphique ci-après permet de voir le nombre de clients uniques par type de service en décembre 2016 et en décembre 2017. En comparaison avec la fin de l'année 2016, les services financiers numériques ayant le plus progressé en termes d'usage par les clients, sont le retrait d'argent, les transferts d'argent avec code, et les transferts d'un compte bancaire à un compte de monnaie électronique. Ces transactions ont respectivement crû de 143 %, 114 % et 109 % à la fin de 2017.

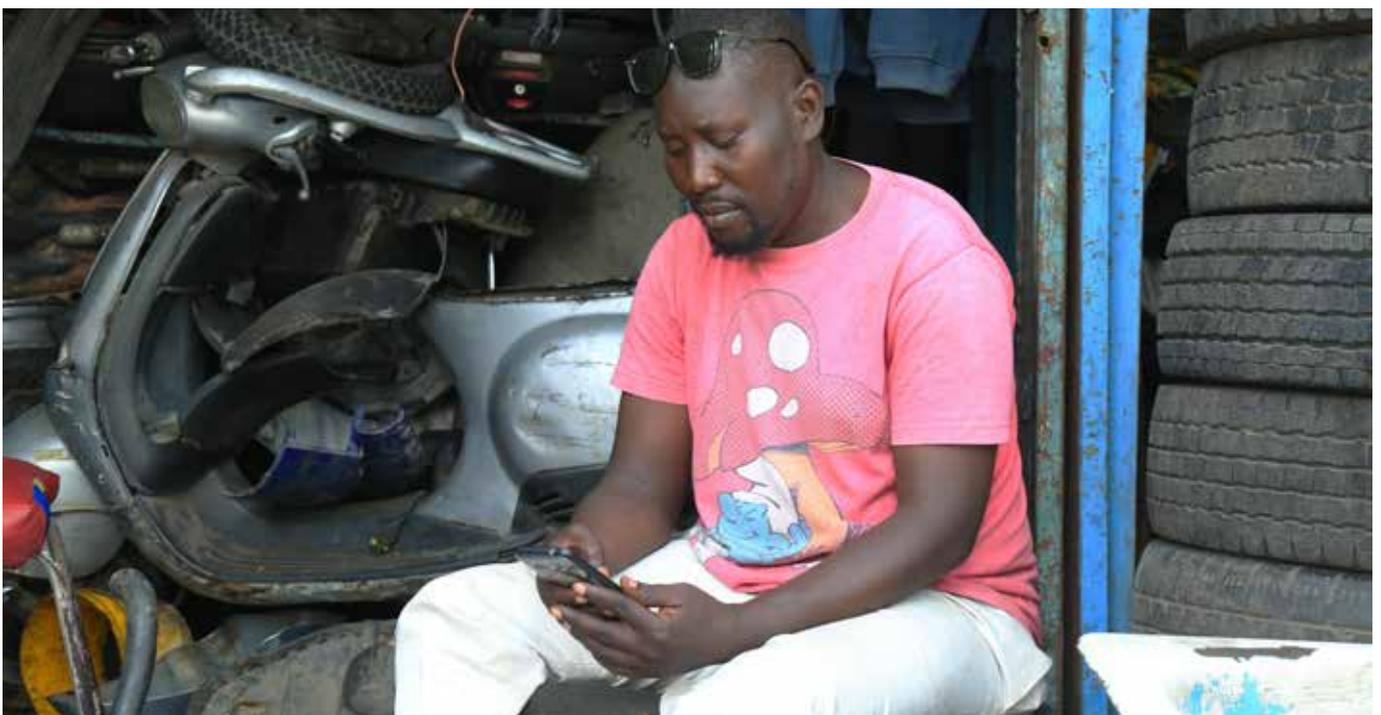


Figure 10

Nombre de comptes clients actifs utilisant des services financiers numériques (en milliers)⁹

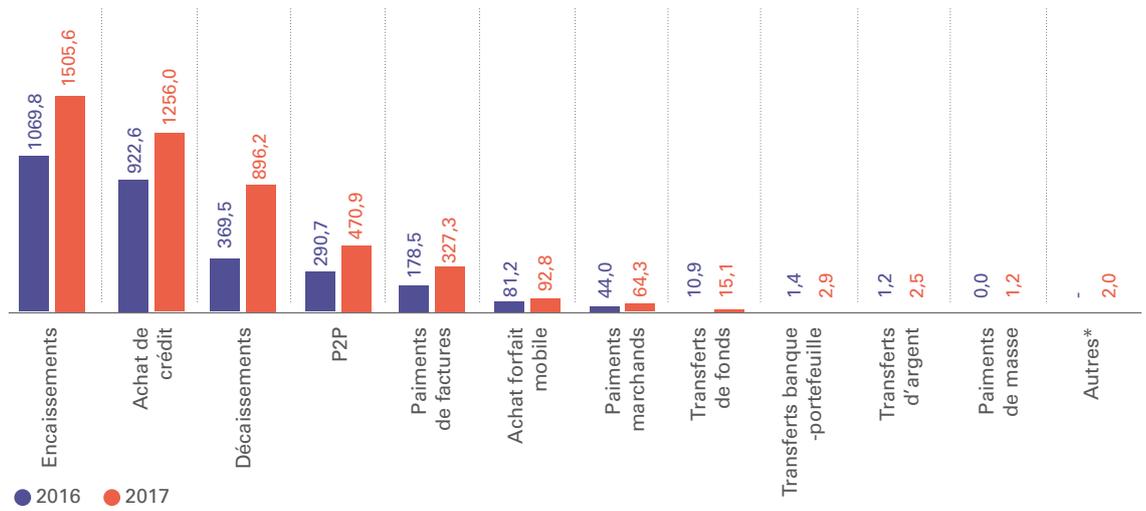
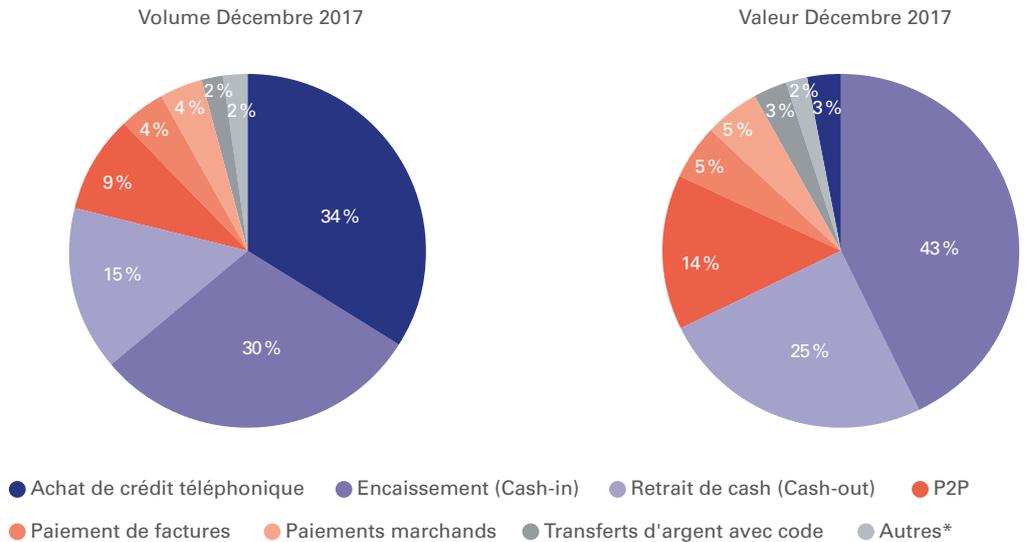


Figure 11

Répartition des différentes transactions en volume et en valeur, en décembre 2017



⁹ Autres : paiements de masse, transferts de fonds internationaux, épargne digitale, déboursement ou remboursement de crédit digital, paiement de prime d'assurance, décaissement des indemnités d'assurance et transfert de fonds d'un compte en banque vers un compte mobile.



• **Transfert de personne à personne (P2P).** Les transactions P2P arrivent en quatrième position en termes de nombre de transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017. Avec une valeur moyenne de transaction relativement élevée – 13 533 FCFA –, elles concentrent 14 % de la valeur totale des transactions effectuées au Sénégal en décembre 2017.



• **Achat de crédit téléphonique.** Les transactions d'achat de crédit téléphonique représentent jusqu'à un tiers du nombre total de transactions effectuées au cours d'un mois. Cependant, ces transactions concernent traditionnellement de petits montants. De ce fait, les transactions d'achat de crédit téléphonique ne représentent que 6 % de la valeur totale des transactions effectuées au cours d'un mois. En moyenne, une transaction d'achat de crédit téléphonique s'élève à 896 FCFA.



• **Encaissement (transaction cash-in).** En termes de valeur totale de transactions, les transactions d'encaissement ont brassé la plus grande valeur (43 % de la valeur totale des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017). De même, en termes de nombre de transactions effectuées, l'encaissement représente 30 % du volume total des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017. Cela correspond à une transaction moyenne de 13 286 FCFA.



• **Décaissement (transaction cash-out).** Les transactions de décaissement sont en troisième position en termes de nombre de transactions effectuées au Sénégal, et en deuxième position en termes de valeur totale de transactions. La valeur moyenne d'une transaction de décaissement s'élevait à 15 156 FCFA en décembre 2017.



• **Nouveaux services en 2017.** Au cours de l'année 2017, les fournisseurs ont diversifié leur portfolio de produits offerts sur le marché de la finance digitale. Ainsi, le Sénégal a assisté à l'entrée, de façon embryonnaire, de produits d'épargne digitale, de déboursement et de remboursement de crédit via le canal digital, et de produits d'assurance tels que le paiement des primes d'assurance ou le décaissement des indemnités. Ces produits n'étant pas présents en 2016, ils n'apparaissent pas dans le graphique ci-dessus (Cf. Figure 11).



• **Type de transactions effectuées au guichet.** Selon l'enquête, 514 000 transactions au guichet (ou transactions OTC), ont été effectuées en décembre 2017 par 46 000 clients, pour une valeur totale de plus de 16 milliards de francs CFA. Ces transactions au guichet concernent principalement l'achat de crédit téléphonique, le dépôt ou le retrait sur un compte personnel, ou l'envoi et le retrait d'argent.



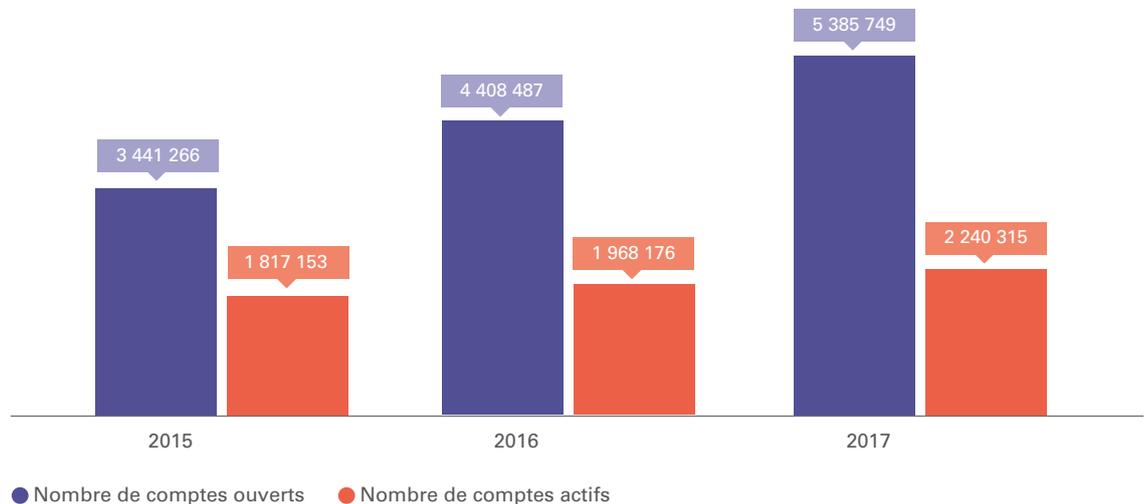


Statistiques de la BCEAO portant sur les clients

Le graphique ci-dessous donne un rapide aperçu de l'évolution des services financiers numériques au Sénégal depuis 2015, selon les statistiques de la BCEAO.

Figure 12

Évolution des comptes par téléphonie mobile au Sénégal depuis 2015



Source : Enquête BCEAO 2017

Ces chiffres confirment les tendances observées dans le cadre de notre enquête annuelle auprès des fournisseurs en termes de nombre de comptes actifs (en 2016 et 2017).



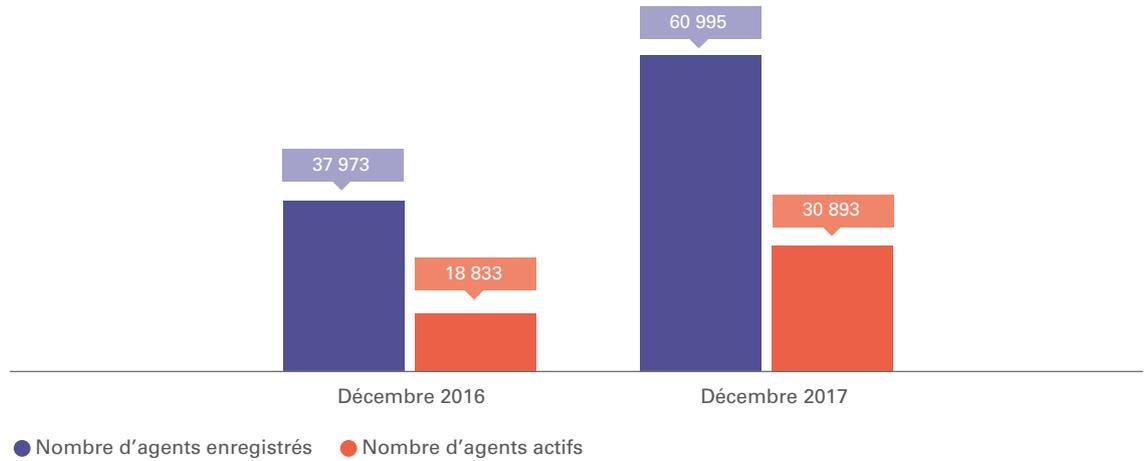
Les agents

Travaillant directement en contact avec les clients, les agents constituent les premiers interlocuteurs, et parfois les seuls, dont disposent les clients pour interagir avec les fournisseurs de services financiers numériques. Au Sénégal, les opérateurs de téléphonie mobile et les acteurs historiques du transfert d'argent au guichet sont ceux qui travaillent le plus en partenariat avec les agents, et ont donc développé des réseaux assez solides. Les banques qui proposent des services financiers numériques ont aussi déployé leurs propres réseaux d'agents.

Nombre d'agents enregistrés et actifs. Le nombre d'agents enregistrés a fortement augmenté au Sénégal : il affiche une croissance de 60 % entre décembre 2016 et décembre 2017. La croissance a été relativement constante au cours de l'année, comme on peut le voir sur le graphique ci-après. Le nombre d'agents actifs a lui aussi augmenté, et montre une hausse annuelle de 64 % entre décembre 2016 et décembre 2017. Compte tenu du faible niveau d'exclusivité des agents (en général, un agent intervient pour plusieurs fournisseurs de SFN), ce résultat correspond à 341 agents actifs pour 100 000 habitants en décembre 2017, contre 214 agents actifs pour 100 000 habitants en décembre 2016.

Figure 13

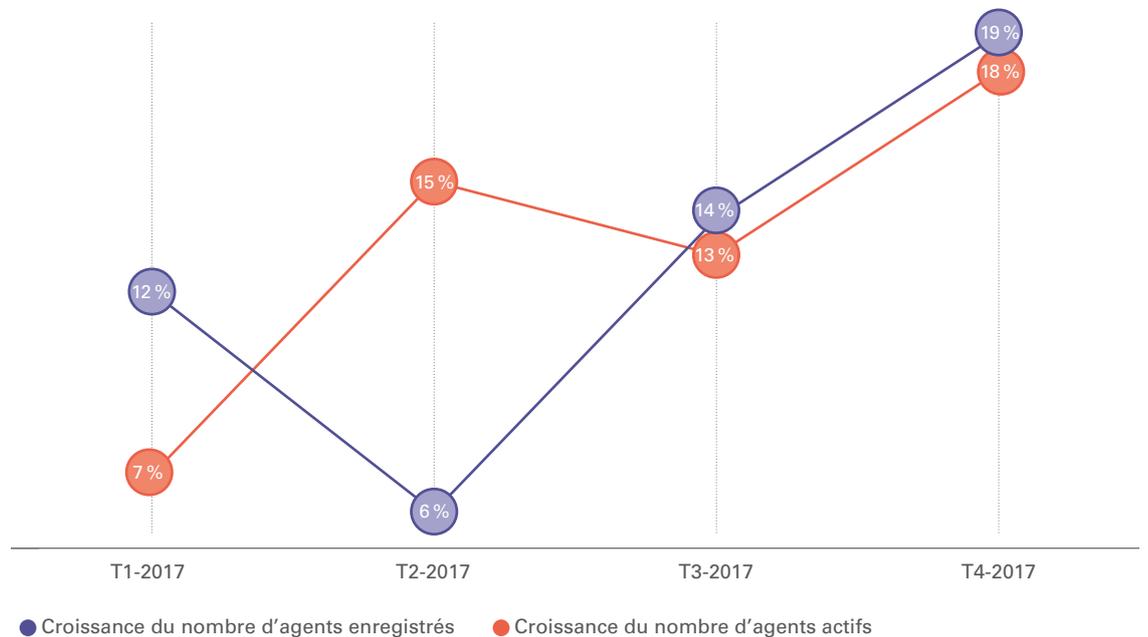
Nombre d'agents enregistrés et actifs, en décembre 2016 et décembre 2017



Le taux d'activité des agents. Malgré la constante augmentation du nombre d'agents actifs, il est intéressant de noter qu'en décembre 2017, la moitié des agents enregistrés n'étaient pas actifs (un agent est actif s'il a enregistré au moins une transaction au cours du mois précédent).

Figure 14

Taux d'activité des agents



Profil des agents. Certains fournisseurs indiquent que de 20 % à 35 % de leurs agents travaillent en zone rurale, mais en l'absence de données sur de nombreux fournisseurs, il n'est pas possible d'établir le profil exact des agents.

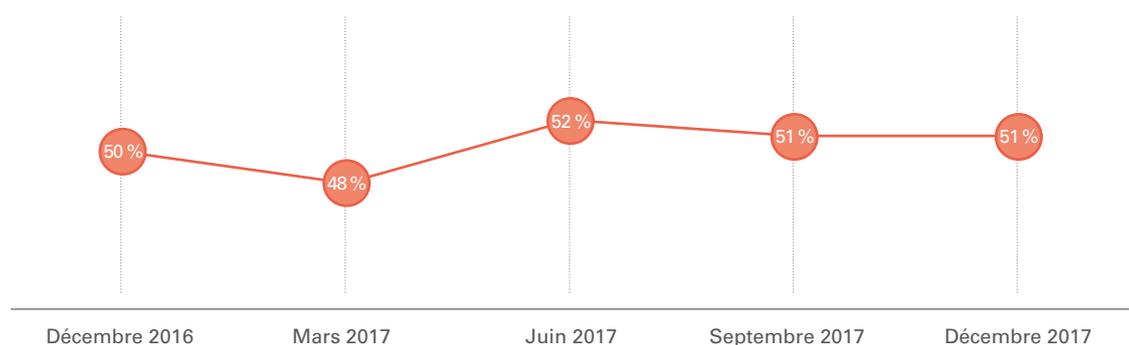


Les marchands (points de paiement/accepteurs de paiement mobile)

Les marchands sont les accepteurs de paiement. Les paiements peuvent être acceptés à distance ou sur place.

Nombre de marchands enregistrés et actifs. Durant l'année 2017, le nombre de marchands enregistrés a légèrement augmenté, passant de 1080 en décembre 2016 à 1311 en décembre 2017. Le nombre de marchands actifs a lui aussi augmenté, mais moins rapidement (9 % de croissance en un an, contre 21 % de croissance pour le nombre de marchands enregistrés).

Figure 15
Nombre de marchands enregistrés et actifs





Gestion des services financiers numériques : perspectives et défis

Figure 16
Indicateurs de performance, stratégies et défis

Indicateurs	Résultats
 <p>Défis concernant le développement ou l'amélioration des services pour les populations mal desservies</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faible taux d'alphabétisation de la population cible Ressources limitées Faible sensibilisation des populations aux SFN Couverture des réseaux de téléphonie mobile Gestion de la liquidité des agents Gestion du réseau de distribution
 <p>Défis concernant le développement ou l'amélioration des services</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la liquidité des agents Manque de partenariats viables pour l'expansion des activités Contraintes réglementaires Faible taux d'alphabétisation de la population cible Gestion du réseau de distribution Ressources limitées Couverture des réseaux de téléphonie mobile Faible taux d'activité de la clientèle
 <p>Principaux obstacles réglementaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manque d'orientations sur l'interopérabilité Les établissements non bancaires ne sont pas autorisés à fournir des services de porte-monnaie électronique directement ou par l'intermédiaire d'une filiale Restrictions sur les transactions internationales de transfert de fonds Exigence de conformité continue onéreuse
 <p>Priorités stratégiques des institutions</p>	<ul style="list-style-type: none"> Développer et introduire des services de seconde génération Acquisition de clients Acquisition d'agents de qualité Expansion dans les zones rurales Augmentation du taux d'activité des clients Nouveaux partenariats

L'enquête annuelle incluait également des questions qualitatives sur la performance des fournisseurs de services financiers numériques et les défis auxquels ils étaient confrontés.

En ce qui concerne la performance des acteurs, l'enquête révèle une volonté effective des fournisseurs de poursuivre leurs stratégies de fourniture de services financiers numériques. Bien qu'une majorité d'entre eux ne possèdent pas encore de branches dédiées aux SFN commercialement viables, d'année en année les investissements et l'engagement de ces structures en matière de services financiers numériques augmentent.

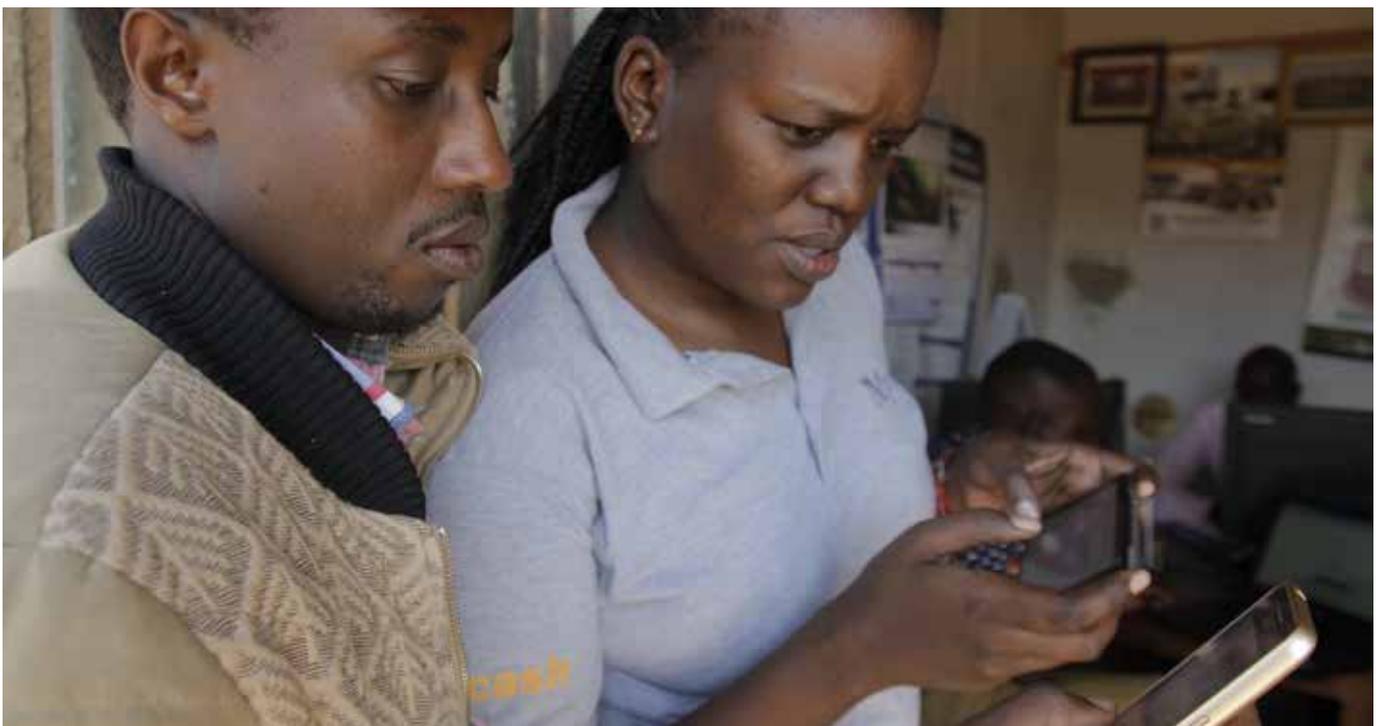
Les fournisseurs désireux de développer leurs offres sur le marché ou d'étendre leur empreinte sur le territoire sont cependant confrontés à de nombreux défis. Les plus cités sont décrits ci-dessous.

La majorité des participants à l'enquête ont cité la **gestion du réseau d'agents et notamment la gestion de la liquidité**, qui sont l'un des importants défis à l'extension de leurs services. En effet, l'approvisionnement des agents, particulièrement en zone rurale, est soumis à des contraintes allant notamment de la qualité des routes aux longues distances à parcourir : l'absence d'agences bancaires ou d'institutions de microfinance ne permet pas aux agents de rapidement convertir leurs espèces en monnaie électronique, ou *vice versa*.

Les contraintes réglementaires sont aussi une limite pour les acteurs. Même si aujourd'hui l'accès aux codes USSD est ouvert aux opérateurs non télécoms, la tarification ne leur permet pas de mettre en place des projets pérennes. Aussi, malgré une volonté de s'étendre dans les zones rurales, les institutions de microfinance doivent composer avec un cadre réglementaire contraignant si elles veulent déployer des réseaux d'agents.

Le faible taux d'alphabétisation des cibles est un défi à double titre. Non seulement cela demande un effort conséquent de sensibilisation des populations sur les avantages des services financiers numériques, mais le coût de formation des agents est également plus élevé, car la compréhension du nouveau service est plus difficile à obtenir des agents de ces zones.

Une grande partie des acteurs cite le manque d'orientations sur l'interopérabilité comme un problème réglementaire majeur à résoudre. C'est un projet qui permettrait d'accélérer l'usage des services financiers numériques au Sénégal. La BCEAO, consciente de cette problématique, a prévu que le GIM-UEMOA intègre dans un futur proche les services financiers numériques.





**CONCLUSION :
LE PROGRAMME
MM4P AU SÉNÉGAL**

4



Après avoir consacré l'année 2016 au renforcement de capacités des acteurs de la finance digitale, éveillant l'intérêt de potentiels fournisseurs et encourageant les initiatives de partenariat au sein de l'écosystème, le programme MM4P s'est consacré en 2017 à la mise en œuvre de projets, apportant une assistance technique et des subventions financières à certains fournisseurs de SFN du Sénégal. Ces divers projets ont permis de résoudre des problèmes variés, tels que le renforcement des réseaux de distribution en zone rurale, la digitalisation des opérations d'institutions de microfinance, l'expérimentation de l'approche des kiosques de SFN pour les jeunes, ou la préparation de la digitalisation du paiement des pensions de retraite au Sénégal.

En outre, une nouvelle dynamique a été créée au sein du groupe de travail trimestriel sur la finance digitale. La tenue de deux sous-groupes de travail a permis de creuser les problématiques liées respectivement, à la banque sans agence et aux sociétés de technologie financière, et de faire des propositions concrètes à l'autorité régulatrice.

Le programme compte mieux cerner les aspirations du marché, en favorisant l'intégration de produits innovants et conformes aux besoins et aux attentes des clients. Pour cela, nous allons explorer l'écosystème, notamment les produits de seconde génération tels que le crédit digital.

Le chantier des applications transformatives qui facilitent l'accès aux services de base dans des secteurs clés tels que l'agriculture, la santé, l'énergie et l'éducation, ne sera pas oublié, ces secteurs étant des leviers de l'accélération de l'inclusion financière .

Les autorités régulatrices sont engagées dans cette même dynamique, pour créer un univers réglementaire favorable au développement de services financiers numériques innovants et adaptés aux besoins des populations du Sénégal. Le programme MM4P renouvelle son engagement auprès de tous les acteurs de l'écosystème, publics et privés, pour faire éclore l'activité et augmenter l'inclusion financière dans le pays.





Remerciements

L'équipe de l'UNCDF-MM4P remercie les entreprises suivantes pour avoir répondu favorablement à l'Enquête annuelle de MM4P sur les fournisseurs de services financiers numériques en 2017 :



Clause de non-responsabilité

Ce rapport est basé sur les données recueillies dans le cadre de l'Enquête annuelle 2018 auprès des prestataires de services financiers numériques et de l'analyse interne effectuée par l'équipe UNCDF-MM4P.

Données de l'Enquête

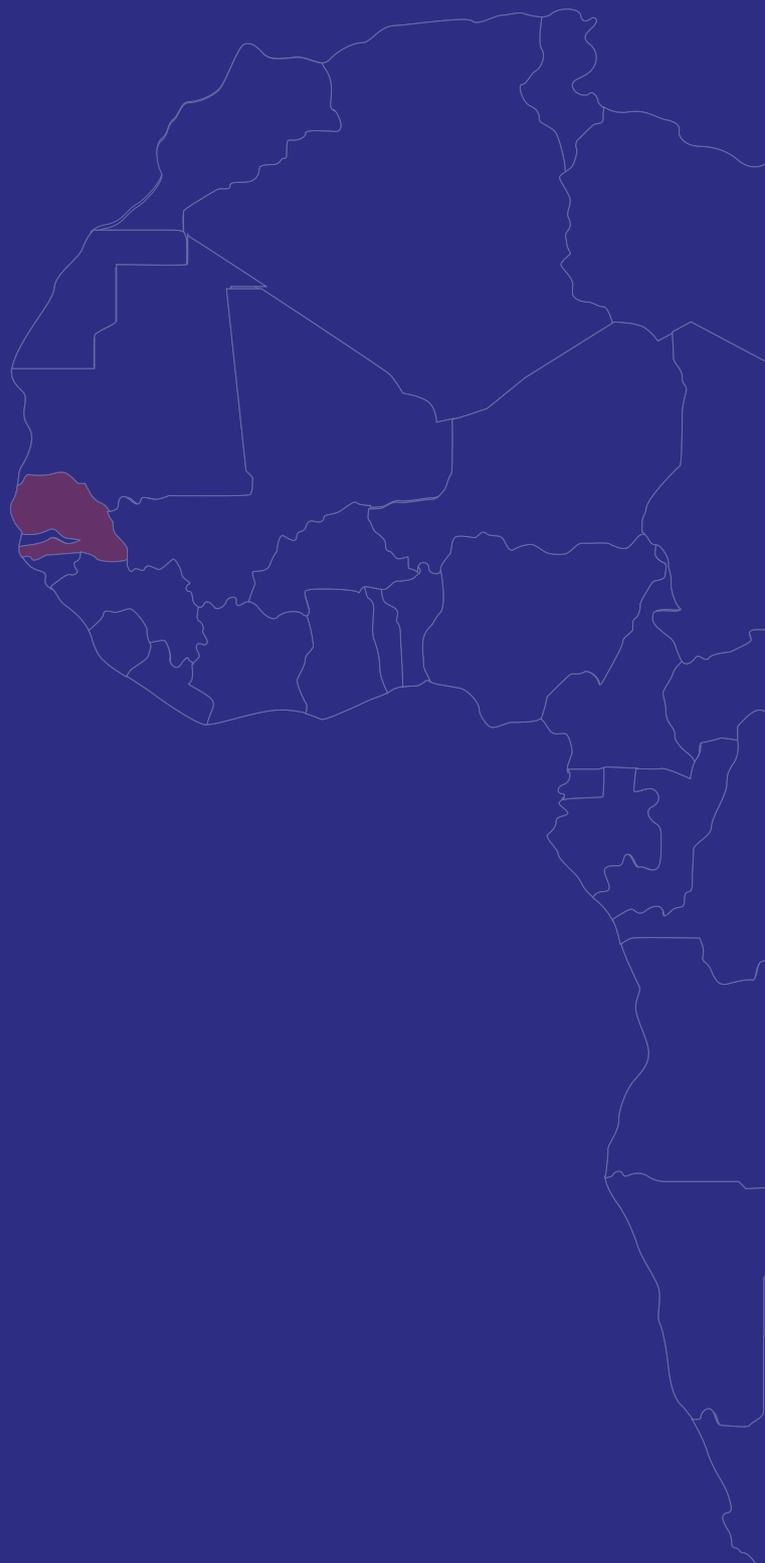
Les données de l'enquête proviennent des fournisseurs et n'ont pas été vérifiées par UNCDF-MM4P. Cependant, ces données ont été minutieusement vérifiées et comparées à d'autres références et sources de données.

Confidentialité

Les données publiées dans ce rapport ont été présentées de manière à protéger la confidentialité de chaque fournisseur. Toutes les références spécifiques dans ce rapport ont seulement été présentées avec l'approbation des fournisseurs de divulguer des informations de performance clés agrégées.

Limites

Toutes les données de ce rapport sont auto-déclarées et, dans certains cas, les fournisseurs ont soumis des données partielles. Aucun des fournisseurs ayant participé à l'enquête ne disposait de données ventilées par sexe ou par milieu rural/urbain, ce qui limitait le niveau d'analyse pouvant être complété avec les données. Bien que ce rapport soit basé uniquement sur les données soumises par six fournisseurs de SFN, l'UNDCF s'attend à ce qu'un plus grand nombre de fournisseurs soient représentés dans le rapport sur l'année 2018.



Décembre 2018

Copyright © UNCDF. Tous les droits sont réservés

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles des Nations Unies, y compris UNCDF, ou de leurs États membres.

Les désignations employées et la présentation du matériel sur la(les) carte(s) et le(s) graphique(s) contenus dans cette publication n'impliquent pas l'expression d'une quelconque opinion de la part du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies ou de l'UNCDF concernant le statut juridique de tout pays, territoire, ville ou zone ou son Autorité, ou concernant la délimitation de leurs frontières.