

# Sénégal



« Il y a des parents qui sont en Mauritanie qui m'envoient de l'argent par mobile money pour la scolarité de leurs enfants. » Serigne Mbacké Dia, agent dans le centre de Podor.  
© PHB Development, 2018 à Podor, Sénégal.

## Comment améliorer la distribution des services financiers numérique en zone rurale ?

Résultats de la recherche sur les agents en zone rurale

Mai 2019

### Auteurs

**Ruth Thiémélé-Kadjo,**  
Consultante en Services Financiers Numériques, PHB Development

**Bery Dieye Kandji,**  
Consultante en Communication et Gestion de connaissances, UNCDF

Les services financiers numériques se répandent au Sénégal où plus de 5 millions<sup>4</sup> de comptes de monnaie électronique ont été ouverts en 2018. Cependant il existe un véritable fossé entre les grandes villes et les zones rurales. C'est dans ce contexte que UNCDF apporte son appui à la fintech InTouch pour augmenter le nombre d'agents distributeurs de services financiers numériques (SFN) dans des zones mal desservies.

## Une solution innovante mais des défis à relever

La fintech InTouch propose un concept de « guichet unique ». Les agents peuvent effectuer des transactions de monnaie électronique pour et avec tous les principaux fournisseurs du pays (Expresso, Orange et Tigo) par le biais d'une seule application, sans avoir à changer de carte SIM ou de téléphone. Dans le contexte rural sénégalais où l'offre de SFN est insuffisante, le « guichet unique » est une véritable innovation qui peut changer potentiellement la donne de l'inclusion financière. Certains agents enrôlés dans le projet sont devenus les premiers à fournir des services financiers numériques dans leur localité.

Toutefois, cette innovation se heurte à des défis de taille, à savoir la faible couverture réseau et internet dans ces localités très souvent enclavées ainsi que les difficultés d'approvisionnement en liquidité.

## Le projet en bref

### Partenaire :

**IN TOUCH**

### Objectif :

déployer **368 agents** dans **10 communes rurales** du Sénégal pour contribuer à l'inclusion financière

### Zones cibles :

Nioro, Podor, Fatick, Bambey, Foundiougne, Velingara, Linguere, Kanel, Kaffrine, Guinguineo

### Période :

Février 2017 – janvier 2019

### Resultat :

**364 agents InTouch** actifs dans **8 régions** à fin février 2019

<sup>4</sup> Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest, *Rapport annuel sur la situation de l'Inclusion Financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2017* (Dakar, December 2018).

# Accompagner les agents au quotidien : la clé du succès pour InTouch

Grâce au soutien de UNCDF-MM4P, la fintech a lancé son concept et suivi de très près l'évolution des agents. Ces derniers bénéficient d'un support permanent d'antennes locales qui sont là pour leurs besoins, et qui les accompagnent à chaque étape. Cette présence sur le terrain favorise la remontée des difficultés rencontrées sur le terrain.

Ainsi, chaque agent suit un parcours tout au long de son activité.

**Recrutement et formation :** ce processus est fortement apprécié des agents qui sont convaincus par l'avantage comparatif de l'application développée par InTouch et se sentent accompagnés dans la maîtrise de son utilisation.

**Service au client :** bien que fortement apprécié, le service rencontre quelques difficultés qui impactent l'activité des agents notamment les problèmes de connectivité réseau et internet ainsi que la difficulté d'approvisionnement.

**Support et suivi :** dans chaque zone de déploiement, une équipe de support est mise en place afin de répondre aux besoins ponctuels des agents et de procéder au suivi de leur performance.

**Développement personnel et communautaire :** InTouch permet aux agents d'être des pionniers dans leur communauté. Cela leur confère un certain statut social car ils répondent à un véritable besoin de la population. Cependant, leur satisfaction au niveau personnel est mitigée car ils n'ont pas l'impression de s'être totalement accomplis et d'avoir pu profiter de la rémunération de leur activité d'agent pour améliorer leur condition de vie et celle de leur famille.

Tout au long du projet, InTouch a mis en place de nouvelles mesures sur le terrain et fait des mises à jour de son application en fonction des retours des agents. En complément du monitoring digital des agents, des entretiens qualitatifs réalisés par le cabinet PHB Development, mandaté par UNCDF, ont permis à la fintech de fluidifier le parcours des agents notamment au niveau du service client. Ainsi, la fintech a introduit de nouvelles options telles que le paiement de factures d'électricité et des services de transfert d'argent.

## La pertinence du mobile money en zone rurale

La densification du réseau d'agents dans les milieux ruraux a eu un impact positif sur les activités économiques des villages :



Les agents ont réduit le coût des activités commerciales : plus besoin d'accompagner la marchandise afin de recevoir l'argent en main propre.



Les agents ont réduit le coût des transferts P2P (transport réduit) et permis un gain de temps mis à profit pour les activités commerciales.



Un potentiel a été décelé pour les paiements de masse dans l'agriculture : le processus actuel de paiement des agriculteurs manque d'efficacité (déplacements pour recevoir l'argent de la coopérative, cas de pénurie de cash, etc.). Digitaliser ces paiements pourrait faciliter la vie des agriculteurs, tout en améliorant le volume des transactions chez les agents.



« Je n'ai plus à faire de longues distances pour avoir accès aux services financiers. Mon activité a permis de répondre à un véritable besoin dans ma localité. » Magatte Tall, agent au village de Tallène.  
© PHB Development, 2018 à Foundiougne, Sénégal.

# Des résultats encourageants

Au cours de l'enquête qualitative, entre janvier et juin 2018, les transactions ont augmenté significativement au fur et à mesure que les agents ont été installés avec le « guichet unique ».

## 1. Performance des agents



## 2. Nombre de transactions moyennes par jour par agent Q1 2018



## 3. Défis et opportunités impactant la performance des agents

### Défis des agents

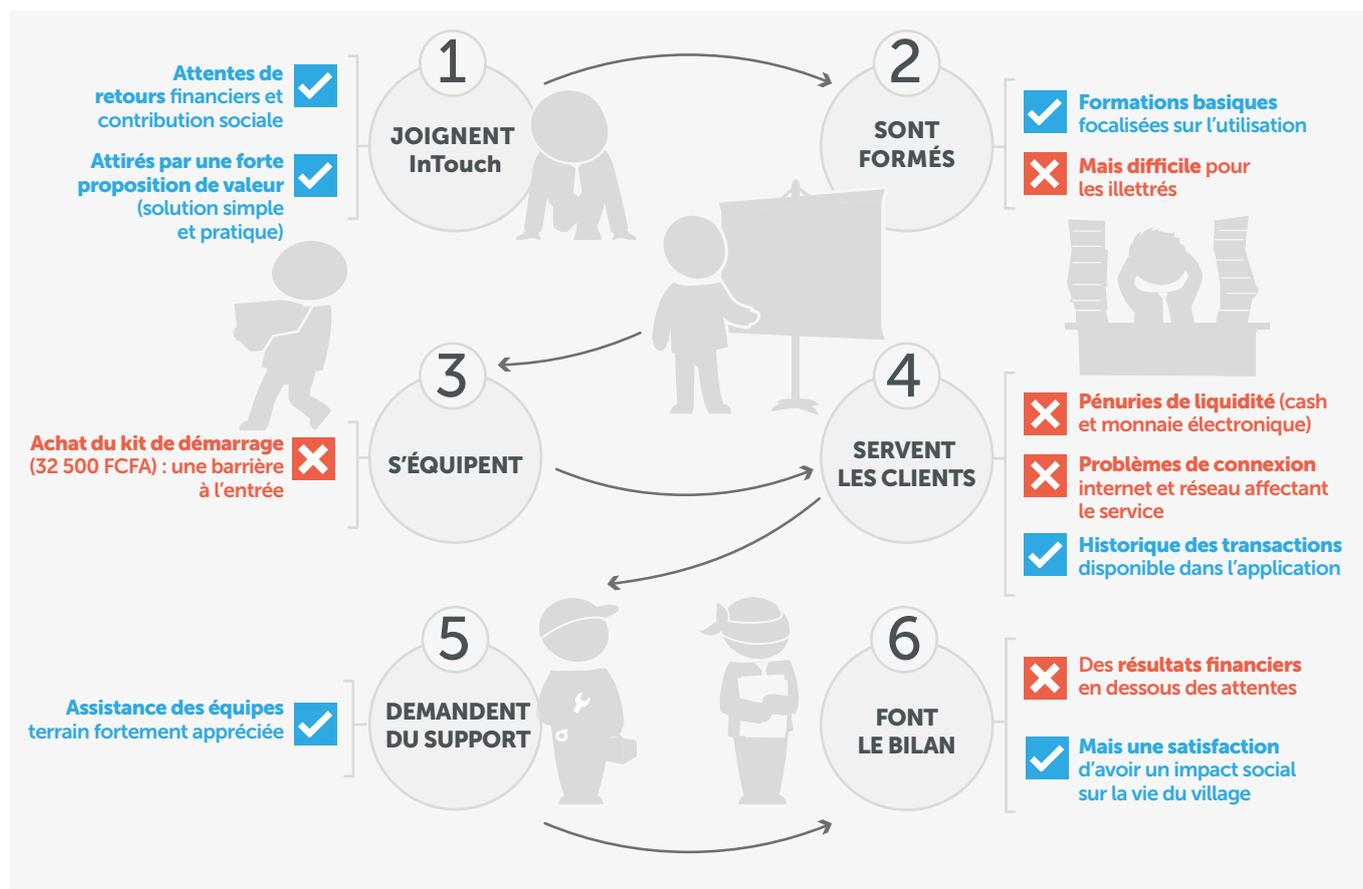
- Barème de commissions inconnu
- Problèmes de connectivité qui impactent les opérations
- Problèmes d'approvisionnement en liquidité
- Impossibilité d'annuler ou de modifier les transactions
- Pas de possibilité d'ouverture de comptes
- Rémunération en baisse<sup>2</sup>
- Difficulté d'accès au financement

### Opportunités et pistes de réflexion

- Amélioration du système de monitoring des agents
- Disponibilité des commerciaux
- Intégration de nouveaux services (Woyofal, Paiement de facture, Ria...)
- Élargissement de la proposition de valeur
- Développement d'un système de crédit digital
- Élargissement des partenaires financiers pour régler les problèmes de liquidité

<sup>2</sup> InTouch est un agrégateur de paiements et de réseaux de distribution, il est donc soumis au commissionnement des Opérateurs de Téléphonie Mobile (OTM) comme un agent classique. De ce fait, lorsqu'un OTM décide de réduire le commissionnement de ses agents, cela se répercute également sur les revenus des agents InTouch. L'émetteur de monnaie électronique Orange Finance Mobile Services (OFMS), leader sur le marché a récemment réduit le commissionnement sur les transactions, impactant ainsi la performance des agents InTouch.

# Le parcours des agents



« Quand j'ai un problème, j'appelle mon commercial, qui est toujours disponible pour m'aider à trouver une solution. » Awa Wade agent à Nioro.  
© UNCDF, 2018 Sénégal.

## Pour plus d'informations, contacter:

Sabine Mensah, Spécialiste Technique Régionale  
UNCDF Sénégal et Bénin  
[sabine.mensah@uncdf.org](mailto:sabine.mensah@uncdf.org)