

**Pour l'expansion
des services
financiers digitaux**



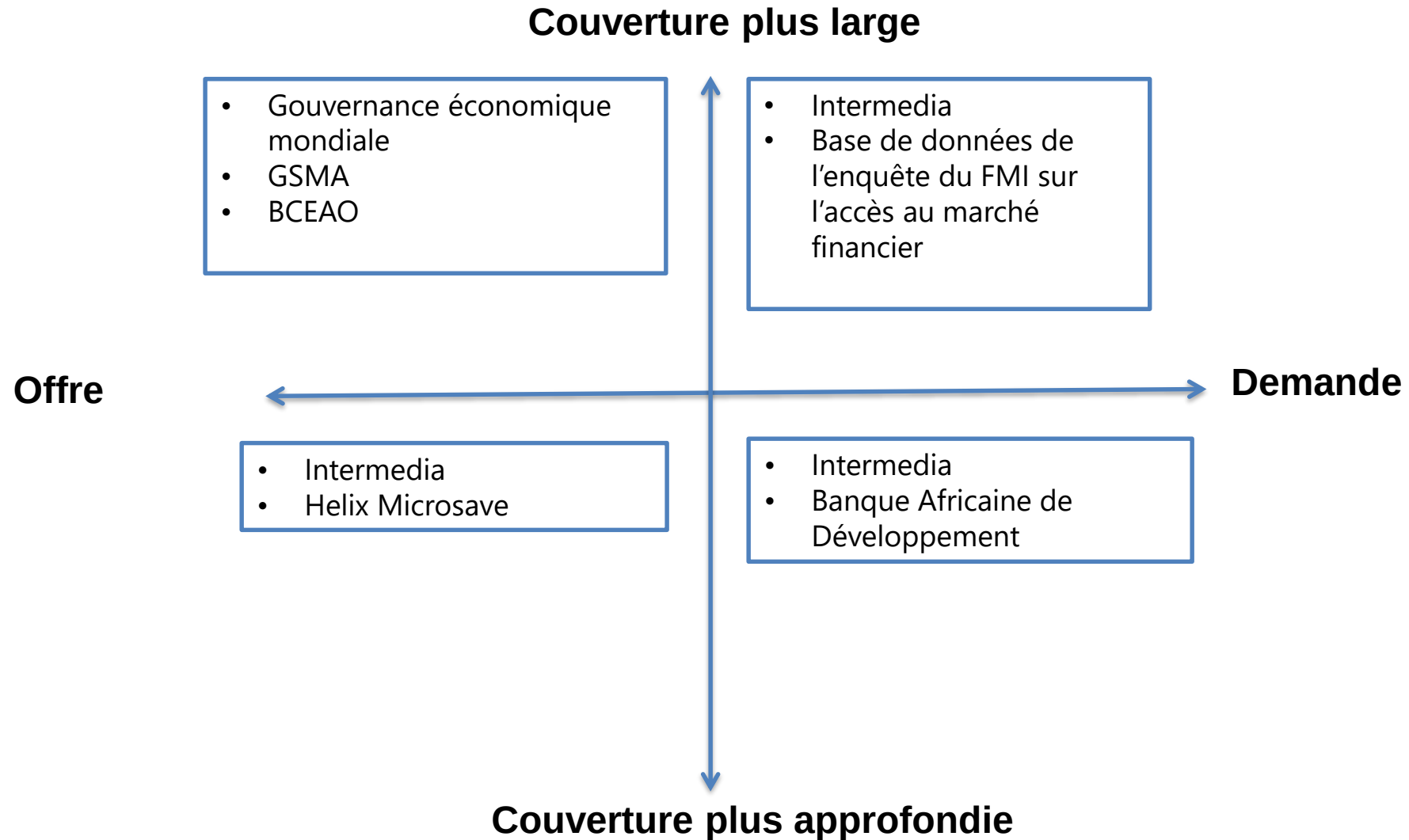
**au
Sénégal**



Étude sur les services financiers numériques au Sénégal

Juillet 2017

MM4P Sénégal



Liste des acronymes



ANA : Accélérateur de Réseaux d'Agents

ARTP : Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes

BCEAO : Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest

SFN : Services Financiers Numériques

IMF : Institution de Microfinance

OTM : Opérateur de Téléphonie Mobile

OTC : Opérateur de Transfert Classique d'argent

GIM : Groupement Interbancaire Monétique

G2P : Paiement du gouvernement aux particuliers

P2P : Paiement de particulier à particulier

P2G : Paiement des particuliers au gouvernement

UEMOA : Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine

BM : Banque mondiale

Plan de la présentation

État des
lieux de
l'inclusion
financière

L'offre

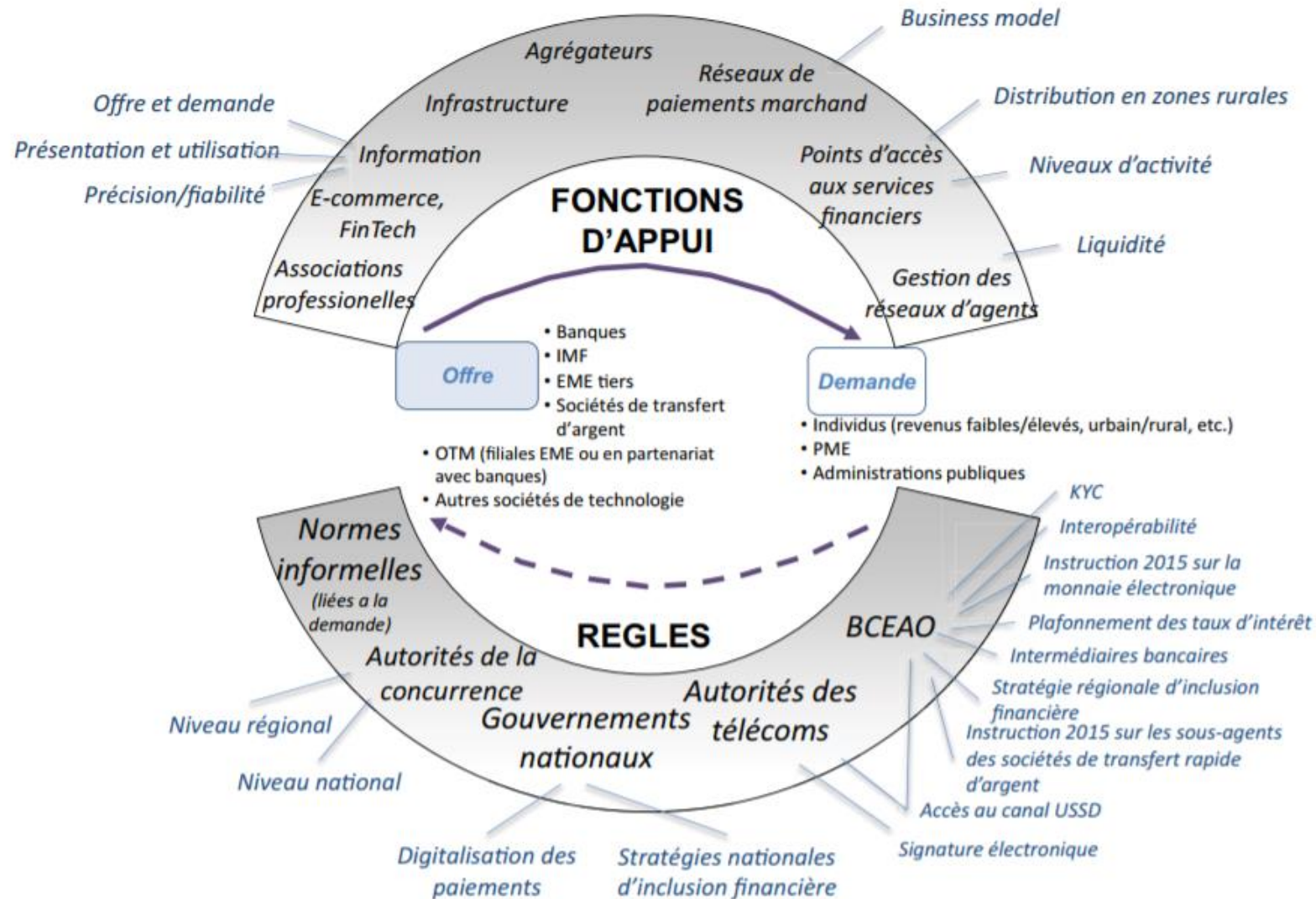
Réseaux
d'agents

La
demande

Mise en
place d'un
écosystème
de SFN au
Sénégal

État des lieux de l'inclusion financière au Sénégal

Système des SFN dans l'UEMOA



Le cadre réglementaire des SFD est particulièrement propice



Le Sénégal est membre de l'UEMOA , et abrite l'antenne régionale GIM-UEMOA (Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine).

Dans les huit pays de l'UEMOA, le marché des SFN est régi par la **BCEAO** qui est le principal organisme de régulation des activités du secteur financier dans la région, y compris la monnaie électronique. Le cadre réglementaire de la monnaie électronique est identique dans les huit États membres de l'UEMOA et est considéré comme favorable au porte-monnaie électronique, en grande partie parce que les fournisseurs de services financiers bancaires et non bancaires peuvent obtenir des agréments pour fournir des produits de monnaie électronique et se faire concurrence.

La BCEAO a fixé un objectif d'inclusion formelle dans le secteur financier de 75 % des adultes d'ici à 2020 et a récemment élaboré une stratégie régionale d'inclusion financière à cette fin. (Vasudevan, 2016)

L'instruction relative à la monnaie électronique de la BCEAO de 2015 (n°008-05-2015) précise les rôles et les obligations des différents acteurs de la chaîne de valeur de la monnaie électronique, en particulier ceux des banques à l'égard des opérateurs techniques (p. ex., OTM). Pour accompagner ces nouvelles instructions, la BCEAO a élaboré et adopté un cadre de supervision spécifique pour surveiller l'émission et la distribution de monnaie électronique.

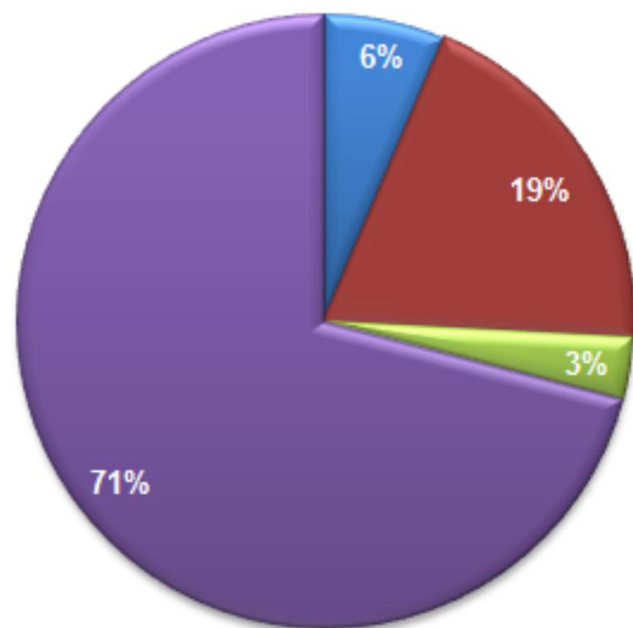
La BCEAO opère actuellement une transition vers un modèle dans lequel des institutions non bancaires peuvent demander un agrément pour exercer des activités d'émission de monnaie électronique, qui leur permettra de lancer des déploiements autonomes sans avoir besoin de s'appuyer sur une banque. Elles devront cependant toujours s'en remettre à un partenaire (une banque ou une IMF) pour détenir le compte fiduciaire.

Le Sénégal en chiffres

- Population : **15,1** (Nations Unies, Perspectives de la population mondiale, 2015)
- Population adulte estimée (millions) : **8,5** (Nations Unies, Perspectives de la population mondiale, 2015)
- PIB par habitant (dollars US) : **1 067** (Banque mondiale 2014). **1 042** (Tradingeconomics.com, 2015)
- % de la population vivant avec moins de 1,90 dollar par jour : **38 %** (BM Données sur la pauvreté et l'équité et PovcalNet, 2011).
- Inclusion financière totale (% de la population adulte, y compris les IMF, la Poste et la monnaie électronique) : **17 %** (**11 %** de femmes) (Global Findex 2014). **30 %** (CGAP, 2015).
- Population urbaine : **43 %**
- Accès à l'électricité : **56,5 %** (Banque mondiale, 2016)



Le cash est aussi un facteur essentiel, car les institutions financières informelles continuent de jouer un rôle capital dans la satisfaction des besoins financiers des Sénégalais adultes

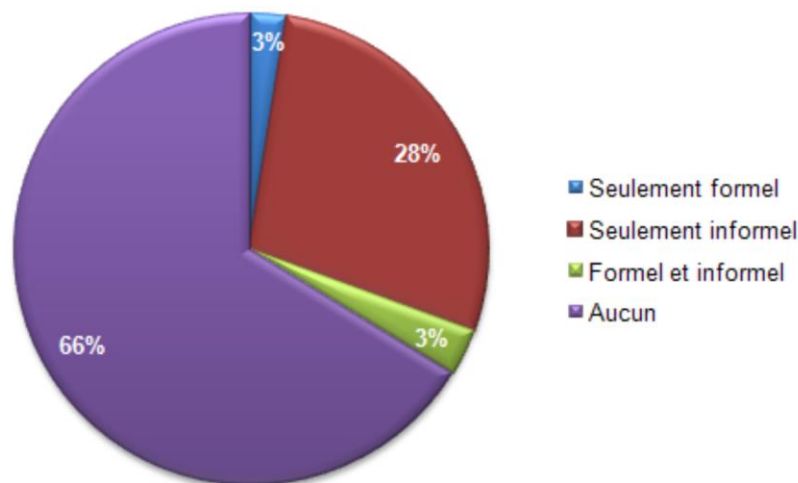


Type d'institution d'épargne

19 % des Sénégalais adultes n'utilisent que des institutions d'épargne informelles*

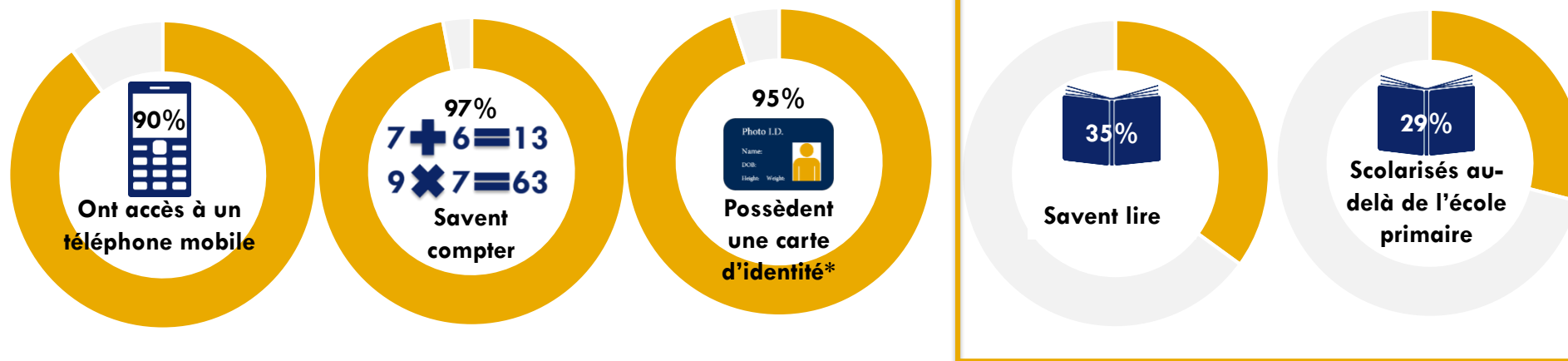
28 % des Sénégalais adultes n'utilisent que des institutions de crédit informelles

Type d'institution de crédit



*L'éventail d'institutions financières informelles du Sénégal comprend les tontines, les caisses de solidarité et les banquiers ambulants (Kane, 2010)

Indicateurs favorables au développement des SFN



Ces cinq facteurs sont favorables à l'expansion des SFN

Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+). Les pourcentages se réfèrent à un échantillon statistiquement représentatif de 2 845 Sénégalais adultes

*En mai 2016, Iris Corp, une société malaisienne de solutions d'identité sécurisées, a remporté un contrat d'une valeur de 346,2 millions de ringgit malaisiens (83,9 millions USD) au Sénégal pour fournir 10 millions de cartes d'identité biométriques sur cinq ans.

Comparaison des facteurs rendant favorables le développement des SFN en Afrique et en Asie

Facteurs favorables au développement des SFN

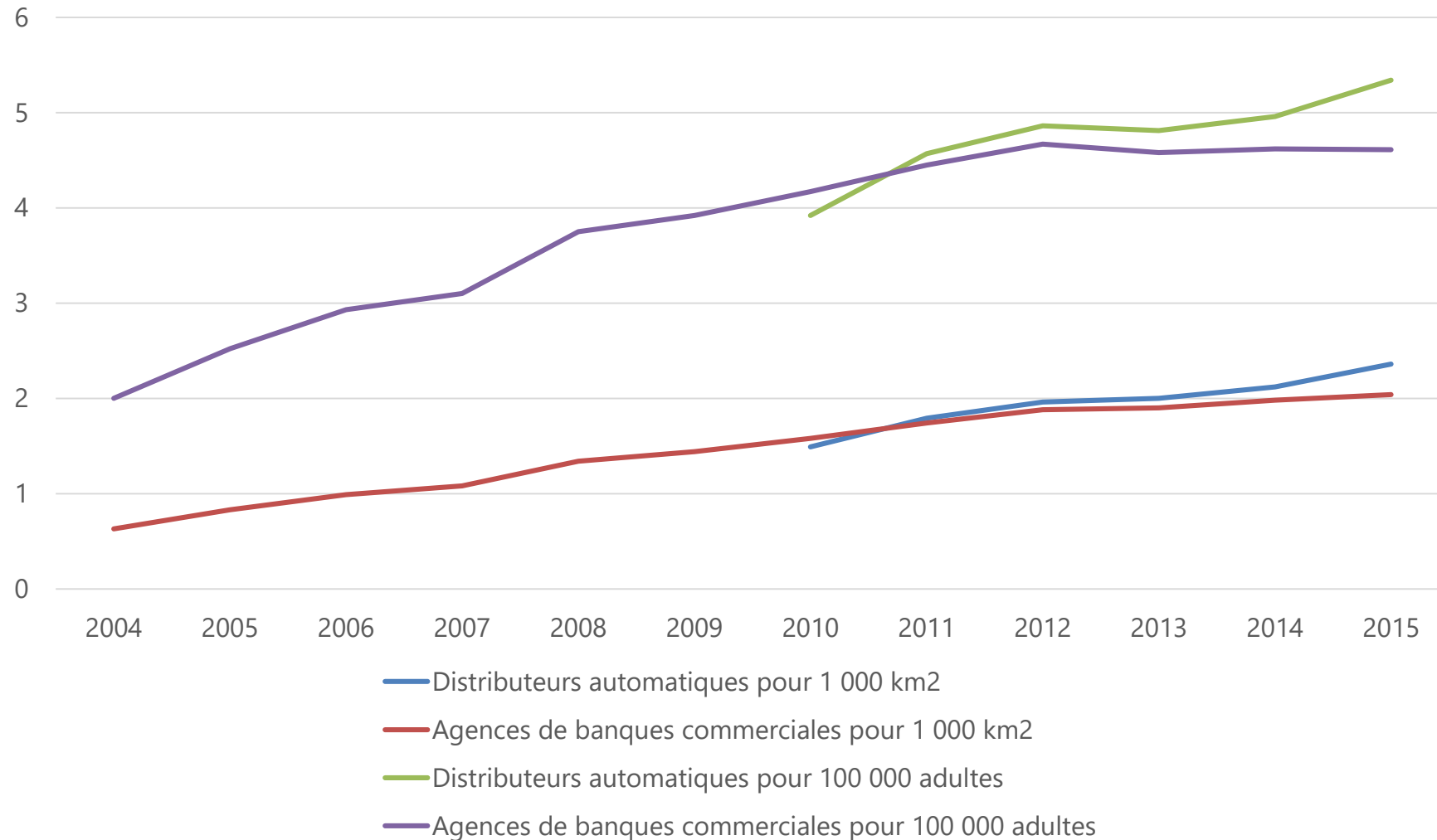
(Tous les adultes d'un pays)

2015/2016:	Sénégal	Bénin	Indonésie	Kenya	Nigéria	Pakistan	Inde	Tanzanie	Ouganda	Bangladesh
Accès à un téléphone	90 %	75 %	79 %	93 %	93 %	76 %	90 %	96 %	85 %	96 %
Possèdent une carte nationale d'identité	95 %	97 %	94 %	77 %	32 %	89 %	82 %	11 %	41 %	0,6 %
Savent lire	35 %	36 %	95 %	83 %	78 %	65 %	66 %	84 %	57 %	60 %
Savent compter	97 %	99 %	98 %	98 %	96 %	95 %	95 %	96 %	80 %	98 %
Scolarisés au-delà de l'école primaire	29 %	32 %	60 %	47 %	73 %	46 %	58 %	24 %	39 %	49 %

Source : Intermedia, 2015

L'alphabétisation et le faible niveau d'éducation sont des problèmes importants au Sénégal

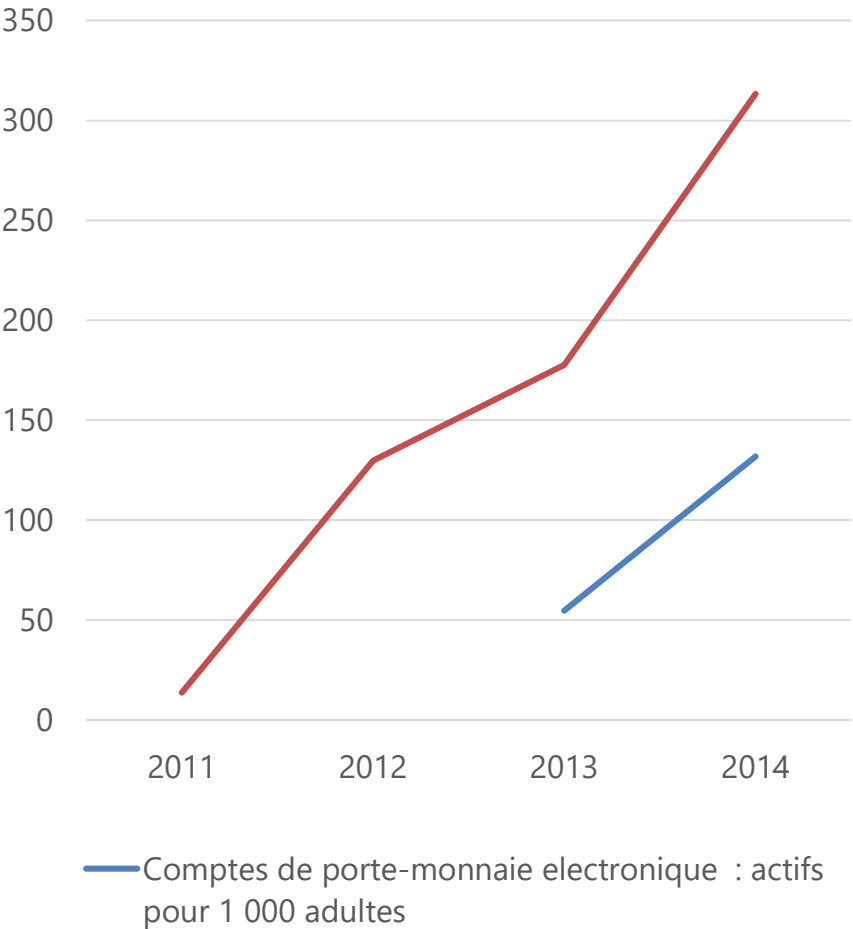
Ces dernières années, le nombre et la pénétration des distributeurs automatiques et des agences bancaires ont augmenté



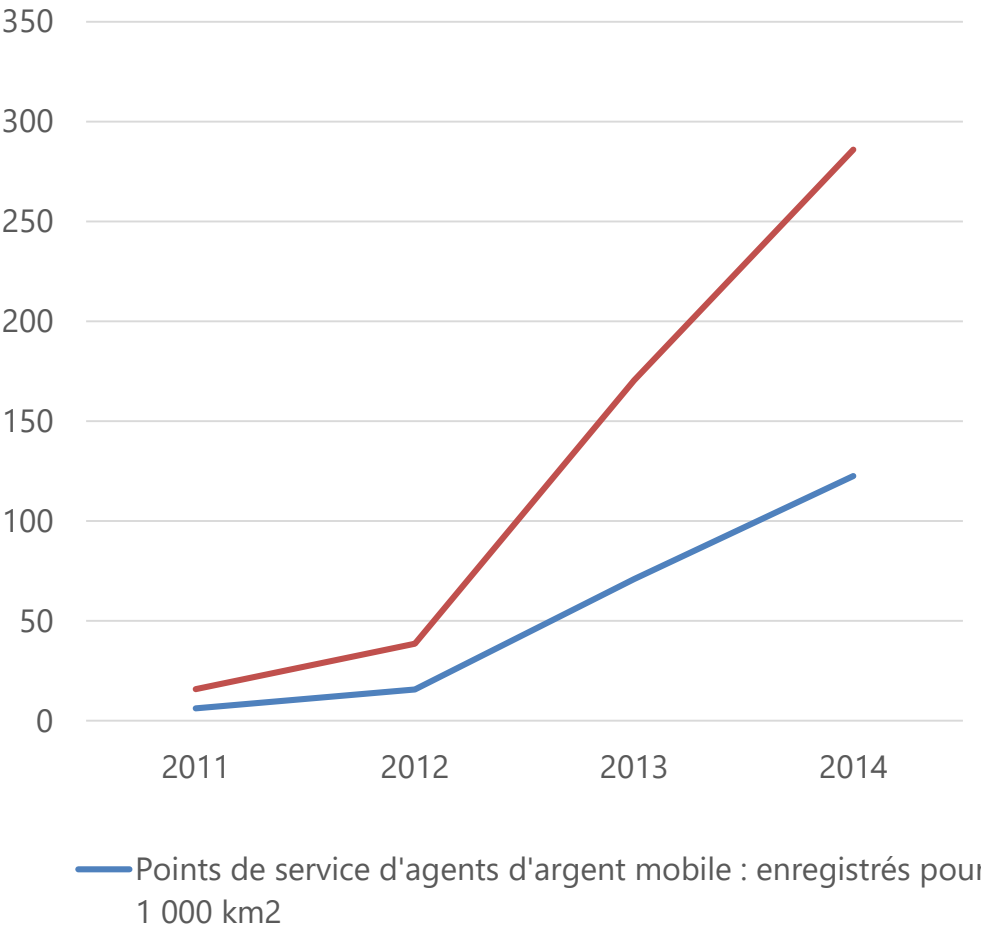
Ces dernières années ont vu une augmentation du nombre et de la pénétration des



Détenteurs de porte-monnaie électronique



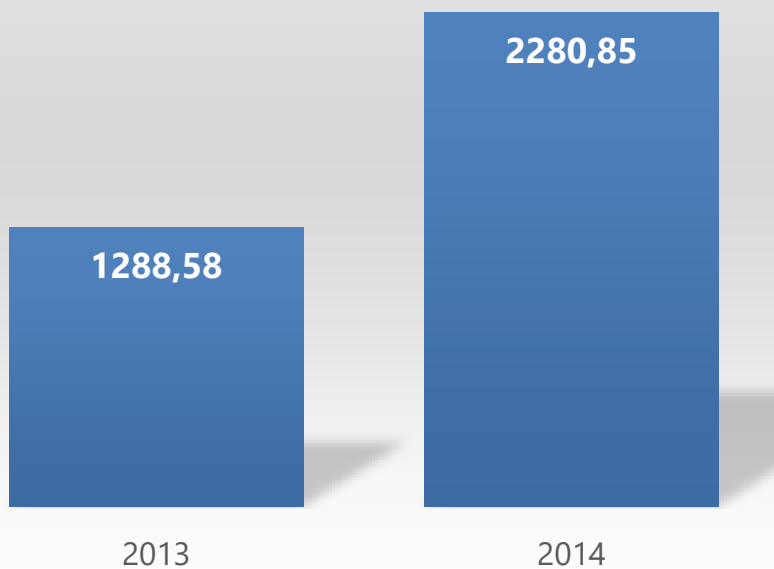
Agents distributeurs de monnaie électronique



Source : Base de données de l'enquête du FMI sur l'accès au marché financier

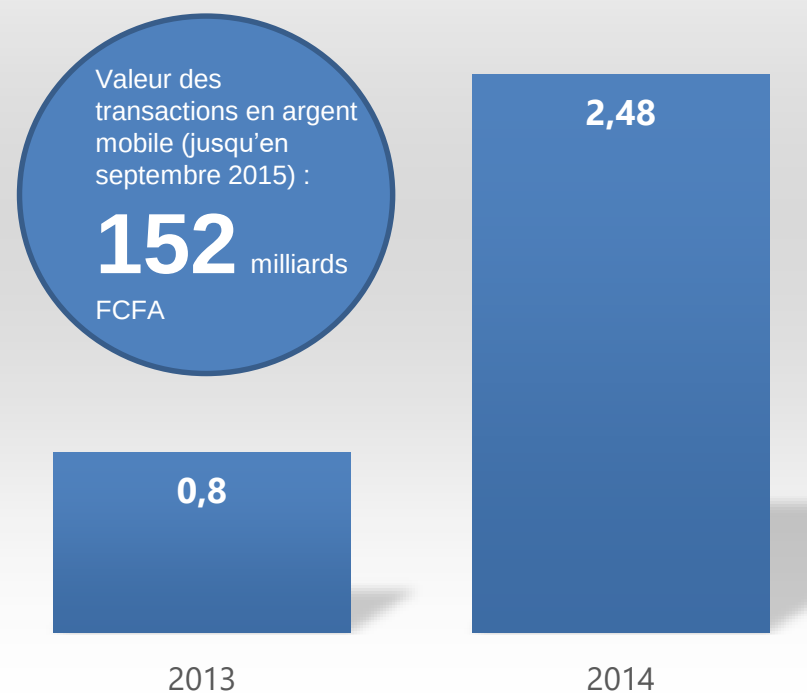
Le nombre de transactions mobiles a gagné en volume et en valeur

Transactions en argent mobile :
nombre pour 1 000 adultes



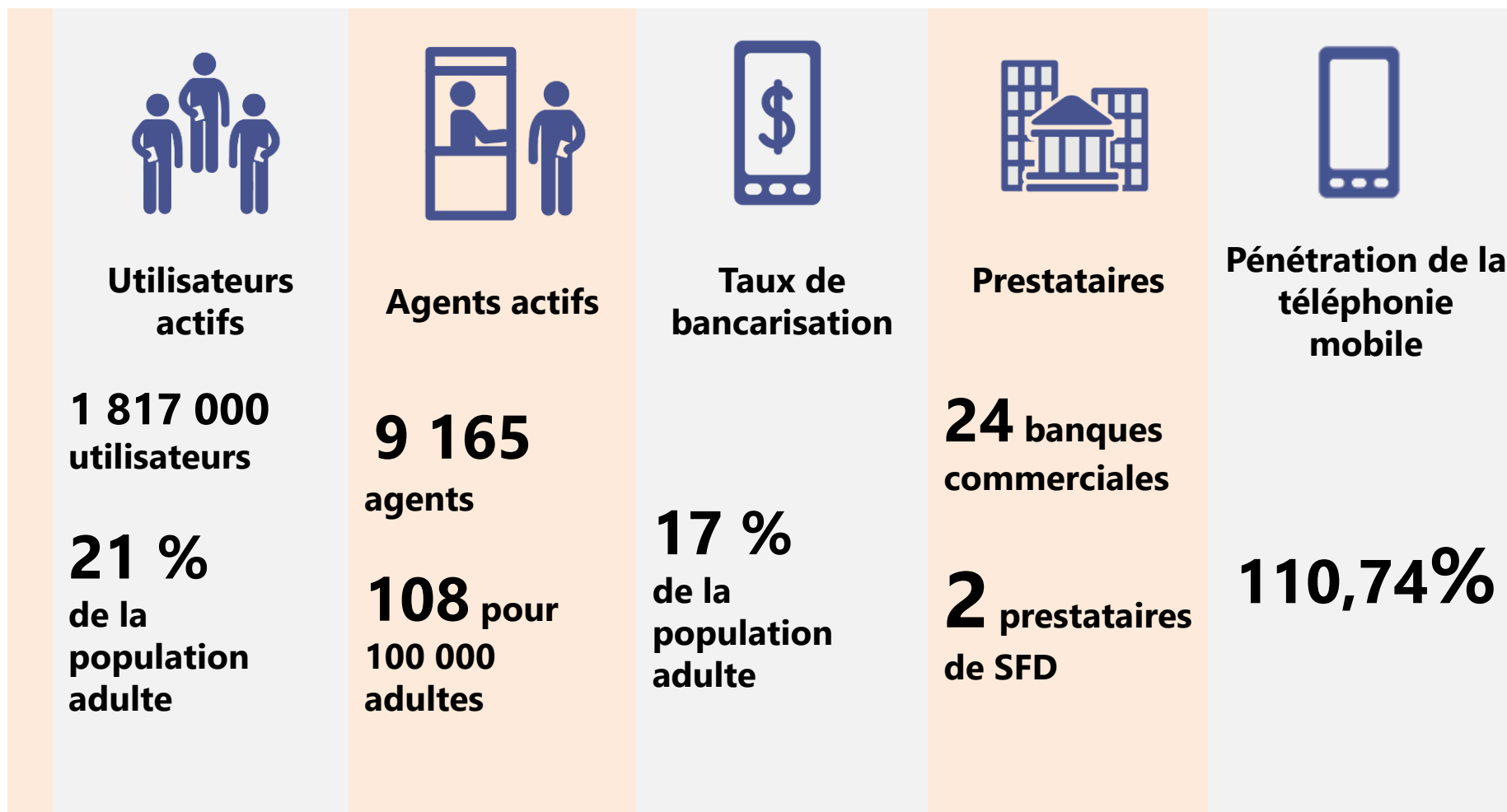
Transactions en argent mobile :
valeur (% du PIB)

■ Transactions en argent mobile : valeur (% du PIB)



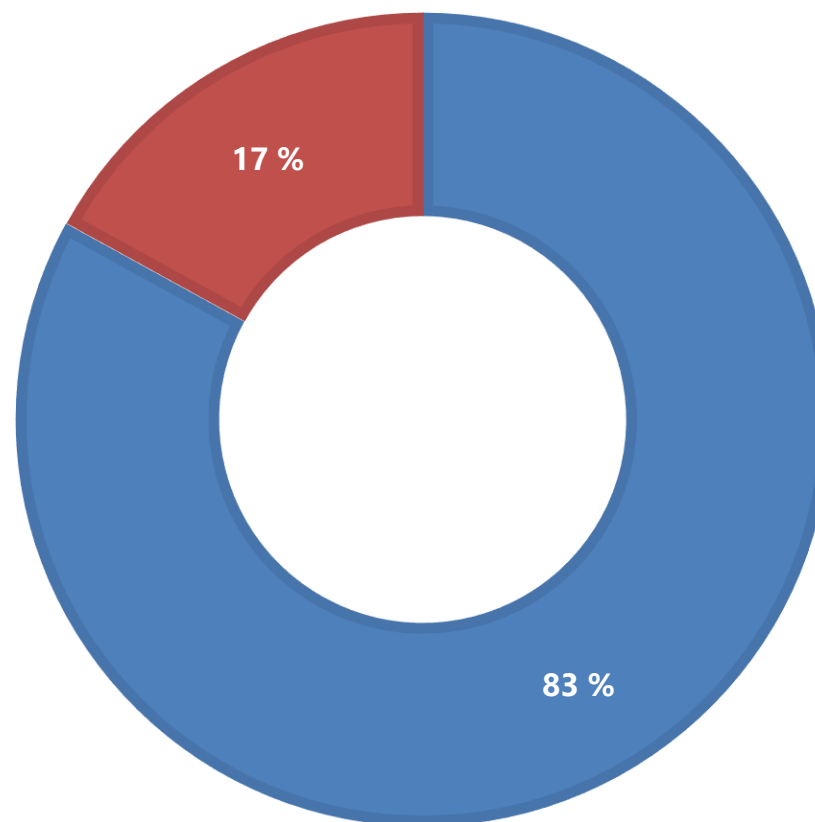
Source : Base de données de l'enquête du FMI sur l'accès au marché financier

Aperçu du paysage financier du Sénégal



Néanmoins, malgré les récentes avancées en matière d'inclusion financière, 83 % des Sénégalais adultes restent financièrement exclus

■ Financièrement exclus ■ Financièrement inclus



Ce diagramme n'inclut que les personnes possédant un compte bancaire en leur nom propre. Il ne prend pas en considération l'utilisation de services financiers digitaux sans compte.

Source : BCEAO (2016)

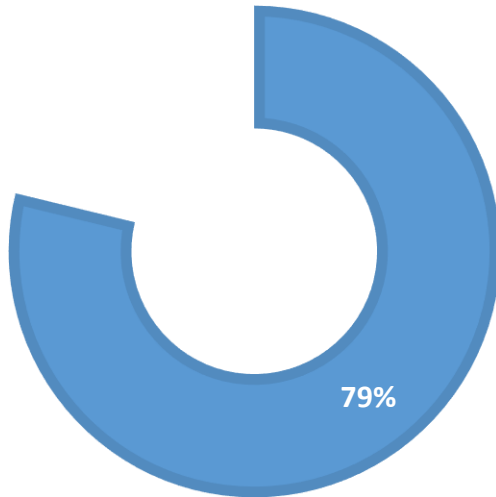
Le taux d'inclusion est inférieur à celui d'autres pays africains et sud-asiatiques...

	Kenya	Inde	Tanzanie	Bangladesh	Ouganda	Nigéria	Indonésie	Bénin	Sénégala	Pakistan
Inclusion financière	69 %	65 %	62 %	43 %	39 %	37 %	24 %	20 %	15 %	9 %
Détenteur d'argent mobile	67 %	65 %	61 %	9 %	35 %	1 %	24 %	9 %	8 %	1 %
Détenteur d'un service d'IFNB complet	11 %	9 %	1 %	24 %	6 %	3 %	3 %	9 %	4 %	1 %
Détenteur d'un service bancaire complet	27 %	63 %	8 %	19 %	11 %	37 %	23 %	8 %	7 %	7 %

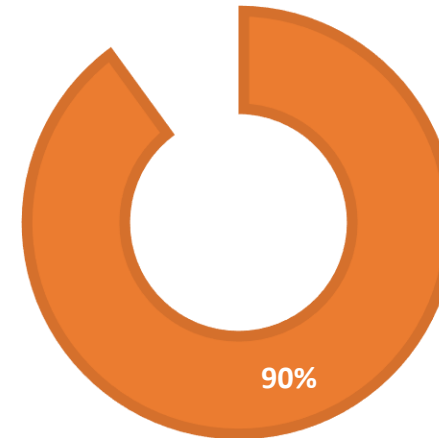
Source : Finscope, 2016

et varie selon les sexes...

HOMMES FINANCIÈREMENT EXCLUS



FEMMES FINANCIÈREMENT EXCLUES

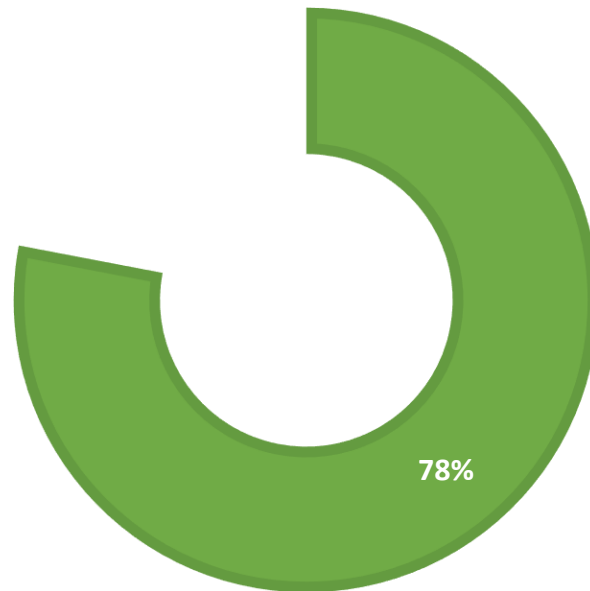


Le taux d'inclusion financière des hommes est supérieur à celui des femmes.

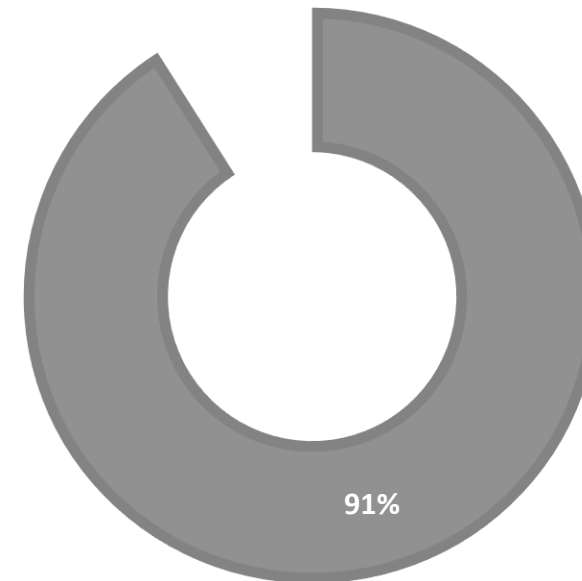
* Source : Intermedia, 2016

... les zones...

POPULATION URBAINE FINANCIÈREMENT EXCLUE



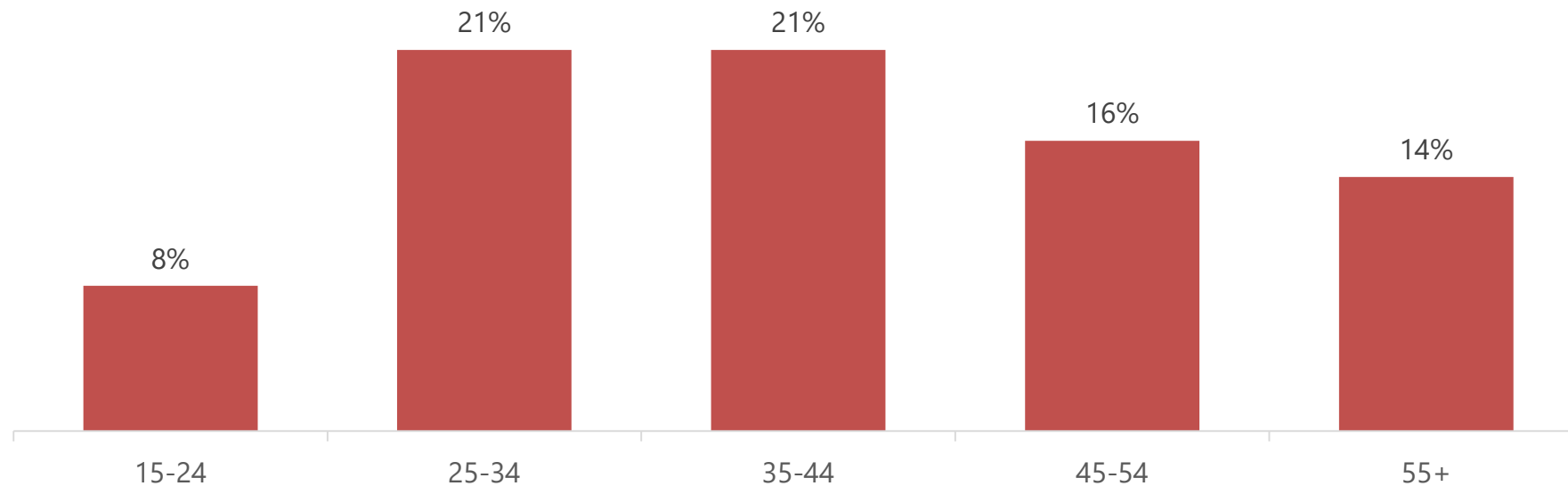
POPULATION RURALE FINANCIÈREMENT EXCLUE



Le taux d'inclusion financière des populations urbaines est supérieur à celui des populations rurales.

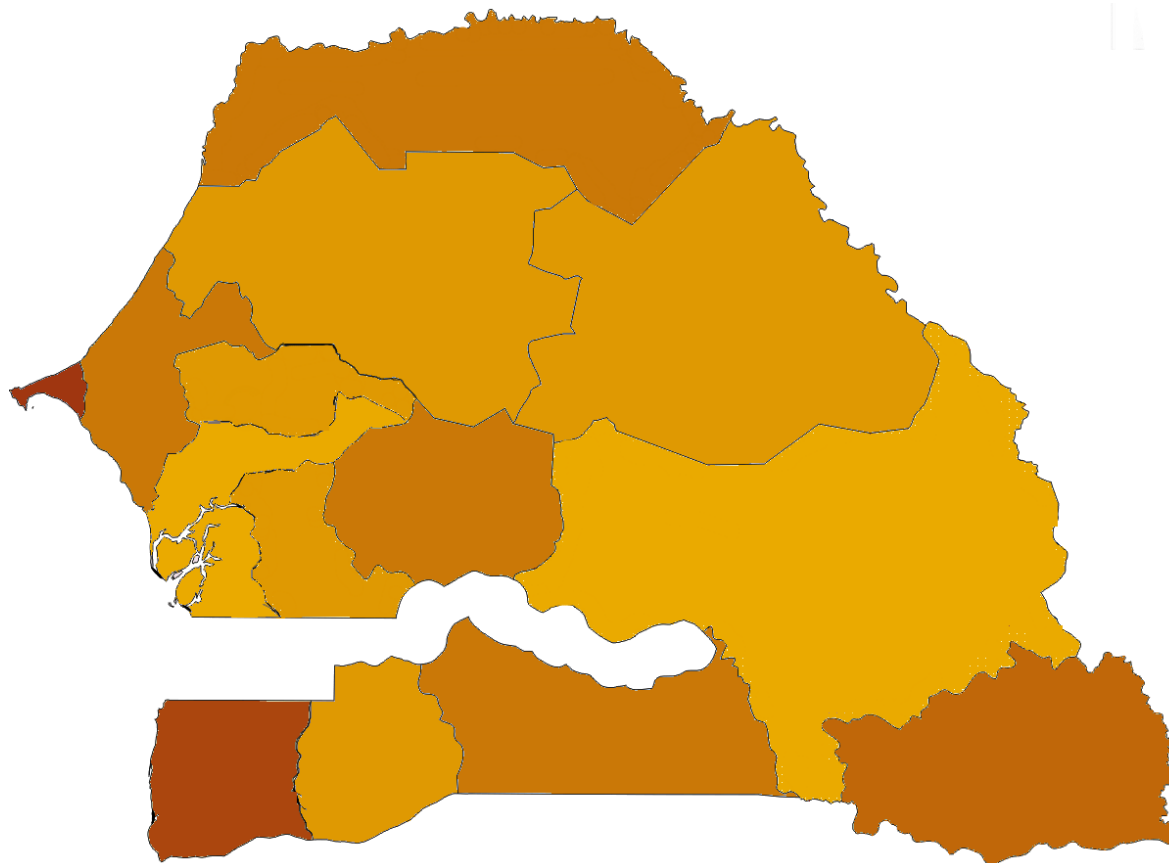
Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

Inclusion financière par âge
(Pourcentage d'adultes par groupe d'âge)



Les Sénégalais âgés de 25 à 44 ans sont la cohorte la plus financièrement incluse du pays.

... et les régions



Région	%
Dakar	30 %
Ziguinchor	21 %
Thiès	18 %
Saint-Louis	14 %
Kaffrine	13 %
Kédougou	13 %
Kolda	12 %
Diourbel	8 %
Kaolack	6 %
Sédhiou	6 %
Fatick	6 %
Louga	4 %
Matam	4 %
Tambacounda	3 %

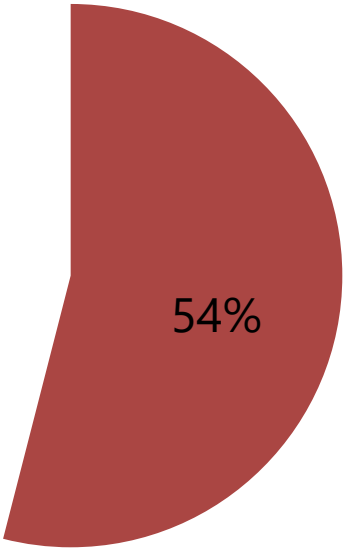
Les régions de Dakar et de Ziguinchor ont les taux d'inclusion financière les plus élevés.

Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

En zone rurale, la préparation aux SFN est entravée par le nombre limité de téléphones mobiles possédés et le faible niveau de compétences



Population rurale
(Pourcentage de Sénégalais adultes,
N=2 845)



<u>Préparation aux SFN</u>	Rurale (n=1 663)	Urbaine (n=1 182)
Téléphone mobile personnel	64 %	81 %
Téléphone mobile emprunté	22 %	14 %
Au moins un SMS envoyé	48 %	69 %
Utilisation avancée du téléphone	32 %	56 %
Sachant lire	25 %	47 %
Sachant compter	96 %	98 %

Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

1. Quels enseignements les parties prenantes au Sénégal peuvent-elles tirer d'autres marchés régionaux pour favoriser l'adoption des SFN ?
2. Quelles modifications réglementaires permettraient de mettre en place un environnement plus propice aux SFN plus avancés ?

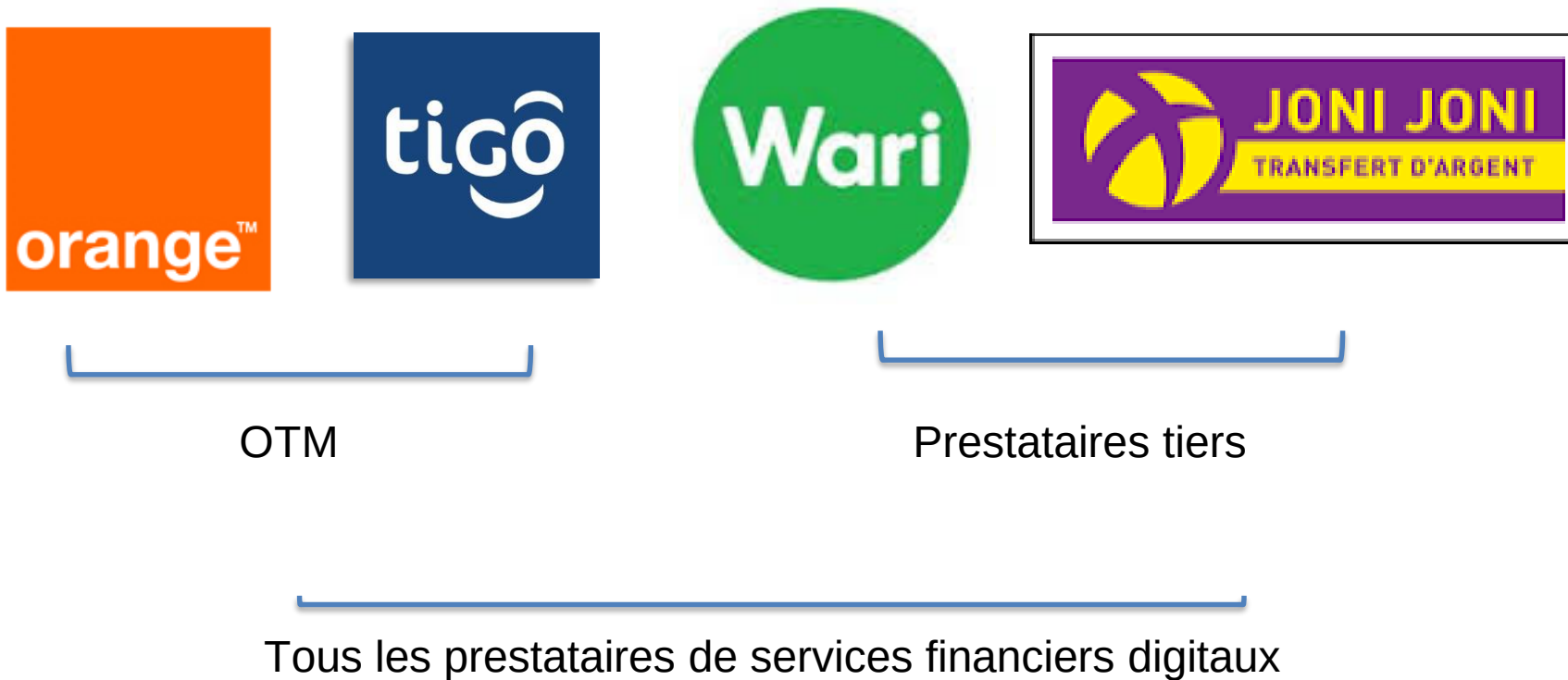
L'offre

Le paysage financier du Sénégal comprend un large éventail de services financiers formels/informels, digitaux/non digitaux



Les principaux prestataires de SFD dans l’UEMOA sont des OTM et des institutions financières. Leur offre est actuellement dominée par des produits de première génération, comme les transactions de dépôt/retrait, l’achat de crédit téléphonique et les transactions nationales de particulier à particulier (P2P), mais certains commencent à innover avec des produits de deuxième génération, comme l’épargne, le crédit digital, l’assurance et le paiement des factures.

Quatre acteurs principaux dominant le marché des services financiers formels



Aperçu de l'évolution des SFD au Sénégal

Instruction 01/SP de la Banque Centrale des Etats d'Afrique de l'Ouest (BCEAO) relative à l'émission de monnaie électronique et aux établissements de monnaie électronique.



Joni Joni, spécialiste en transfert de fonds, lance un produit de transfert d'argent au guichet en 2013 puis introduit son portemonnaie électronique, Vitfé, en 2015.



Société Générale de Banque au Sénégal (SGBS) crée Manko en 2013 afin d'élargir sa gamme de produits financiers au grand public.



Money Express lance Nafa Express en 2014, offrant des services de transfert d'argent, achat de crédit téléphonique, et paiement de factures via une application mobile.



Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).



CSI-Wari, premier fournisseur de services financiers digitaux à lancer une offre de transfert d'argent et paiement de factures au guichet.



Ferlo, premier opérateur technique au Sénégal à devenir émetteur de monnaie électronique et à lancer son offre de paiement électronique par carte.



Orange lance son portemonnaie électronique en partenariat avec la BICIS, offrant des services de transfert d'argent, achat de crédit téléphonique, paiement de factures, paiement marchand, et lien entre le portemonnaie électronique et le compte bancaire.



Tigo introduit Tigo Cash en 2014 - en tant qu'émetteur de monnaie électronique non bancaire - initialement via une offre au guichet, puis via un portemonnaie électronique lancé fin 2014.

MicroCred crée son propre réseau de correspondants bancaires, Baobab, fin 2014.

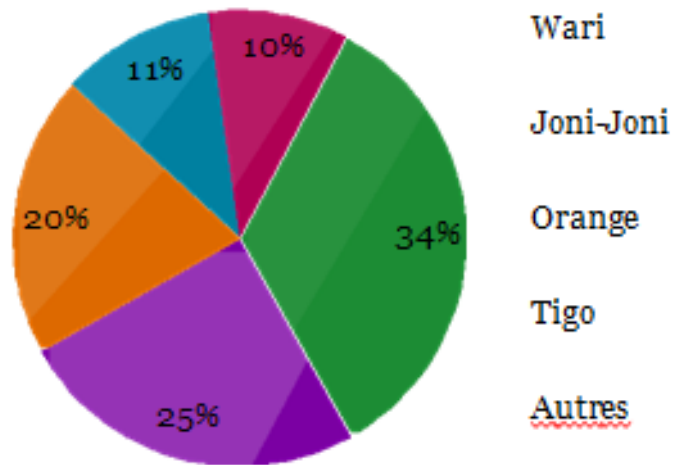
2017 : une année cruciale pour les SFN au Sénégal

- Février 2017 : le Groupe Wari et le Groupe Millicom ont annoncé l'acquisition de SENTELG GSM (filiale de Millicom au Sénégal) par le Groupe Wari. La transaction est en cours et devrait à terme être approuvée par la BCEAO et l'ARTP.
- Mars 2017 : **ECOBANK** lance un service d'argent mobile lié à un compte bancaire, **ECOBANK MOBILE**



Le marché sénégalais des SFN est diversifié et concurrentiel

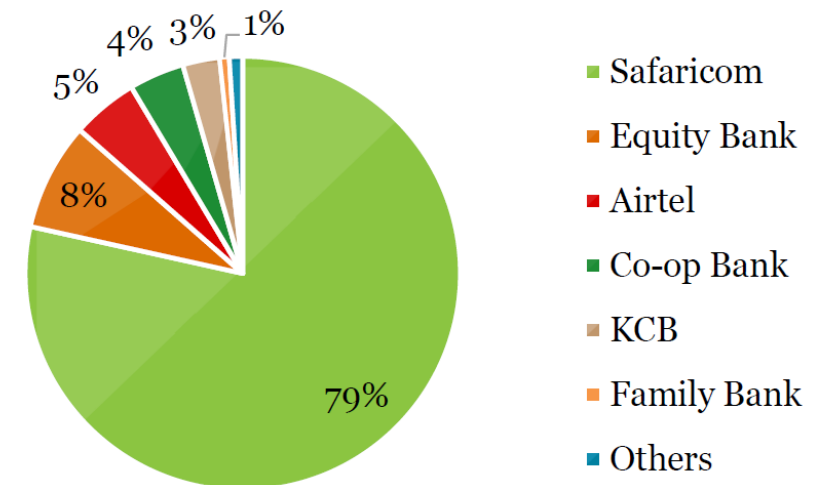
Présence de marché au Sénégal



* La présence des agents sur le marché est définie comme la proportion d'agents de dépôts/retraits par prestataire. Les chiffres sont ici fournis sur la base des caisses, par conséquent, si un agent sert trois prestataires, il est compté trois fois.

Comparé au Kenya, un pionnier et un développeur rapide des SFD, le Sénégal présente un marché beaucoup plus concurrentiel, ce qui pourrait grandement bénéficier aux capacités d'innovation des acteurs locaux.

Présence de marché au Kenya



Le Sénégal jouit d'une grande diversité d'acteurs et de modèles d'affaires

Cœur d'Activité	Fournisseur*	Services Offerts	Méthode de Transaction
Institution Financière		- Ouverture de comptes - Dépôts, retraits et transferts d'argent depuis/vers un compte Manko	Guichet via les agences Manko
		Dépôts, retraits et transferts d'argent depuis/vers un compte MicroCred	Guichet via les correspondants bancaires
Opérateur De Téléphonie Mobile		- Ouverture de comptes - Gamme basique de services* - Transferts internationaux - Paielements marchands	- Portemonnaie électronique - Interface mobile (USSD et application mobile)
		- Gamme basique de services* - Ouverture de comptes - Gamme basique de services*	- Guichet** - Portemonnaie électronique - Interface mobile (USSD) et GAB
Fournisseur Tiers		- Gamme basique de services* - Transferts internationaux	Guichet**
		- Gamme basique de services* - Paielements marchands	Interface mobile, web et carte
		- Gamme basique de services* - Transferts internationaux - Ouverture de comptes - Gamme basique de services* - Paielements marchands	- Guichet** - Portemonnaie électronique - Interface mobile (USSD, application) et carte

Après avoir donné la priorité à la mise en place d'un réseau d'agents, Orange et Tigo se concentrent sur les SFN de deuxième génération

Offre de MM	Produits				Nombre total de comptes de MM (taux d'activité) ^a	Nombre estimé d'agents
	Paiement de factures ^b	Lien avec un compte bancaire	Transferts transfrontaliers au sein de l'UEMOA	Autres produits		
	X (électricité, eau, Sonatel, télévision)	X (BICICI, EcoBank)	X (Côte d'Ivoire, Mali)	■ De banque à porte-monnaie (BICICI, EcoBank) ■ Lancement prochain du service Orange collecte	2,2 millions ^c (42 % actifs ^d)	10 000 agents
	X (électricité, eau, Sonatel, télévision)	X (Lien avec Western Union permettant les transferts de WU au porte-monnaie électronique TigoCash)		■ Guichets automatiques « Tigo matic » — 3 à Dakar pour l'instant^e		

a. BCEAO (2015c).
 b. En excluant divers marchands partenaires (p. ex. Boutiques, hôtels, restaurants, pharmacies, commerce en ligne) et les abonnements télécom post-payés.
 c. Selon les estimations du CGAP, ce chiffre est sous-estimé.
 d. Le niveau d'activité est celui de la fin 2014. Les statistiques de la BCEAO pour septembre 2015 ne contiennent pas cette donnée.
 e. <http://www.tigo.sn/tigo-cash/tigo-matic>

Orange est considéré comme le chef de file du marché de l'argent mobile au Sénégal. **TigoCash**, en position de « challenger » se présente comme un OTM « abordable », par exemple en étant le premier à introduire des tarifs d'appel à la seconde. Tigo s'était surtout concentré sur la croissance de son flux de revenus Internet/données mobiles, mais une enquête de 2015 l'a incité à mettre davantage l'accent sur l'offre d'argent mobile/de porte-monnaie électronique. (CGAP, 2016)

Les fournisseurs de services transfert d'argent au guichet ont la cote



- Les fournisseurs de services de transfert au guichet **Wari** et **Joni-Joni** sont la méthode préférée de la population en ce qui concerne les transferts P2P nationaux (après les « transferts » directs d'argent liquide en personne) : 44 % des adultes ayant bénéficié de transferts d'argent domestiques en 2014 les ont reçus par le biais d'un service de transfert de fonds, contre 10 % par le biais d'un téléphone mobile. De même, 58 % des émetteurs de transferts d'argent domestiques ont eu recours à un opérateur de transfert de fonds tandis que 12 % ont employé un téléphone mobile. (Global Findex, 2014)

Le transfert d'argent au guichet est plus populaire que le porte-monnaie électronique pour plusieurs raisons



- Passer par un agent minimise les chances d'erreur de l'utilisateur, et garantit la réussite du transfert d'argent.
- La sécurité incite les utilisateurs à rester fidèles aux transactions au guichet.
- Les frais des transactions au guichet pour le recours à un agent sont perçus comme inférieurs à ceux des services de porte-monnaie/transactions non assistées.
- Les fonds sont transférés plus rapidement et de manière plus fiable que pour les transferts en personne.
- Il y a une preuve tangible du transfert (texto de confirmation, récépissé).
- Les frais sont abordables et perçus comme inférieurs à ceux d'autres services.

Un nombre croissant de fintechs se développent dans le pays



Bons d'achat



Financement
participatif



PSP



Interopérabilité



Santé mobile



Santé mobile



Agrégation



Agrégation



iroko project
Crowdlending for SMEs in Africa

Financement
participatif



Bons d'achat

Questions de recherche proposées

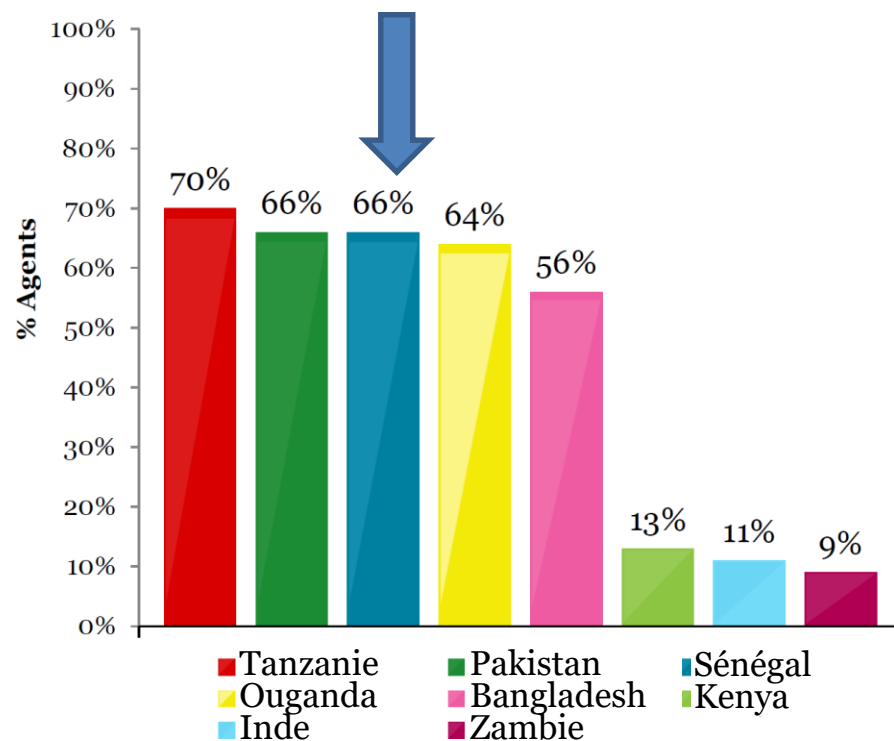


1. Quelles sont les conditions de marché nécessaires pour réussir le déploiement à grande échelle des solutions de deuxième génération (c.-à-d. micro-épargne et prêt) ?
2. Comment les fournisseurs de services de transfert d'argent peuvent-ils encourager l'utilisation avancée des SFN (c.-à-d. crédit/épargne) ?
3. Quels produits/services pourraient favoriser l'adoption et l'utilisation plus fréquente de porte-monnaie électroniques ?
4. Quelle est la meilleure façon de créer des modèles simples et efficaces de segmentation (p. ex. comportementale) qui aideraient les prestataires à concevoir des produits/services plus adaptés aux consommateurs ciblés ?

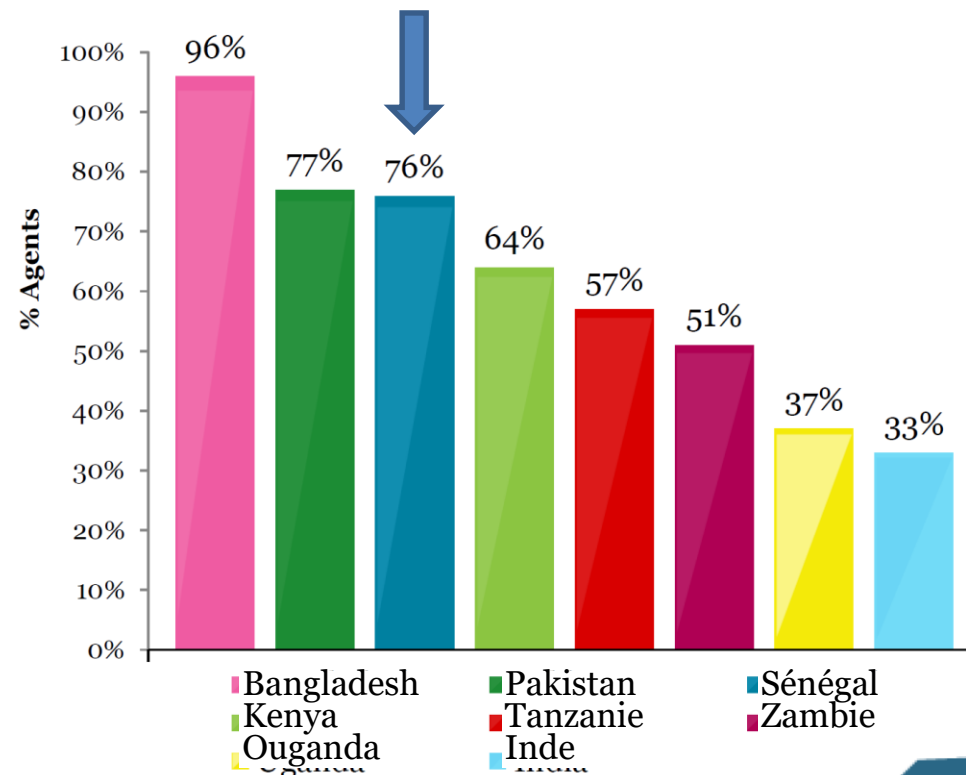
Réseaux d'agents

Les agents de SFN au Sénégal sont principalement non exclusifs et non dédiés

**Exclusivité : Pays de Recherche
Accélérateur de Réseaux d'Agents***



**Dédié/Non-Dédié : Pays de Recherche
Accélérateur de Réseaux d'Agents***



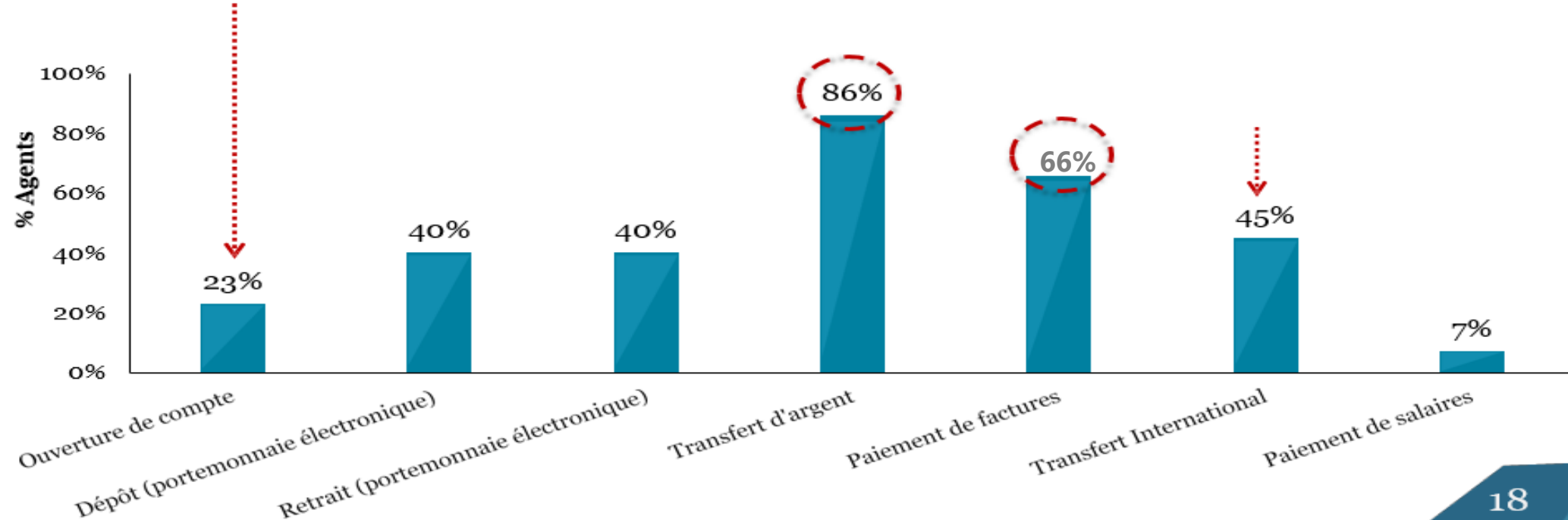
*Les études ont été menées en 2013 en [Ouganda](#), [Kenya](#) et [Tanzanie](#); en 2014 au [Bangladesh](#), [Kenya](#), [Pakistan](#), et en [Inde](#); et en 2015 en [Zambie](#), Tanzanie, Ouganda, et Sénégal. Les comparaisons pays fournies dans les graphiques reposent sur les données les plus récentes.

Source : Helix, 2016

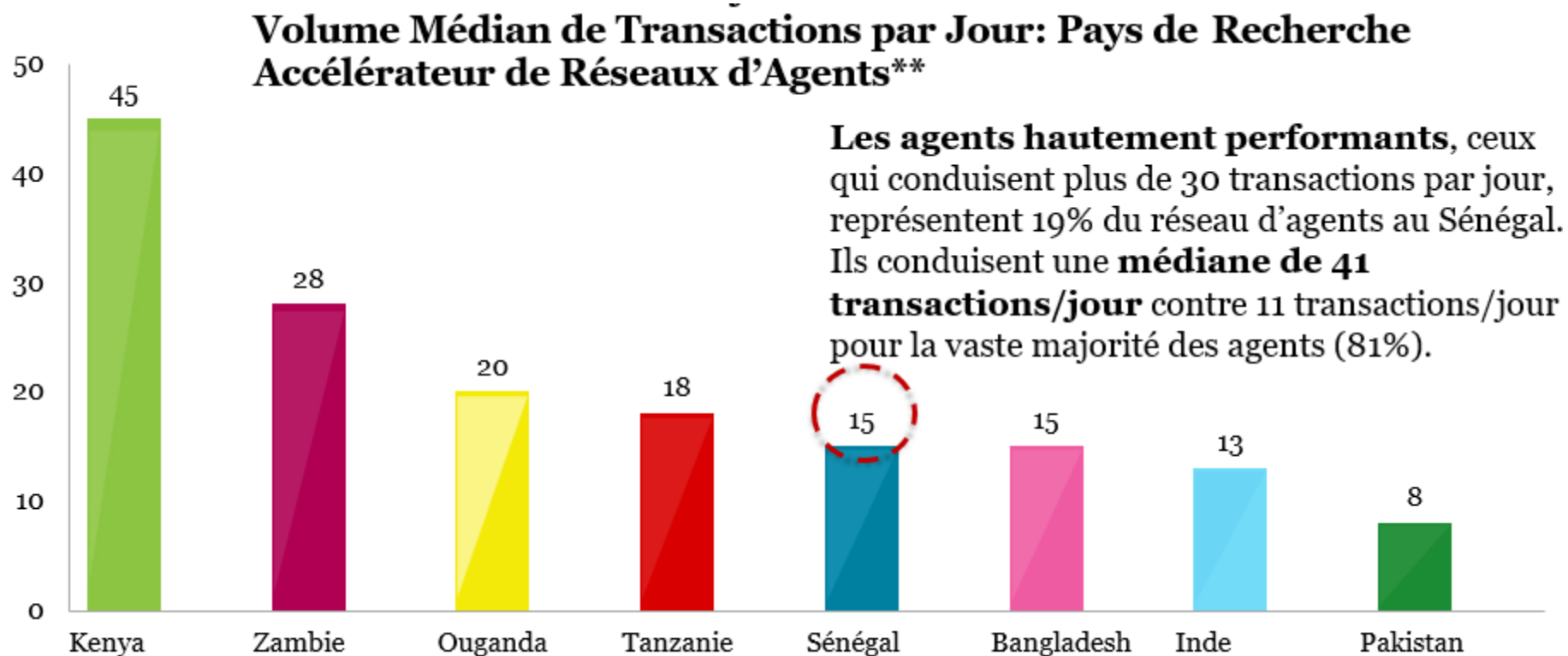
La gamme de produits et services du Sénégal, dominé par le gré à gré, n'est pas suffisamment diversifiée

La proportion d'ouvertures de comptes et d'opérations de dépôt/retrait est faible par rapport aux autres pays de la recherche ANA. Bien que les agents soient disposés à ouvrir des comptes d'argent mobile, ils déclarent « **ne pas connaître ce service** » et « **les clients potentiels ne connaissent pas ce service** » comme étant les contraintes majeures à l'ouverture de comptes.

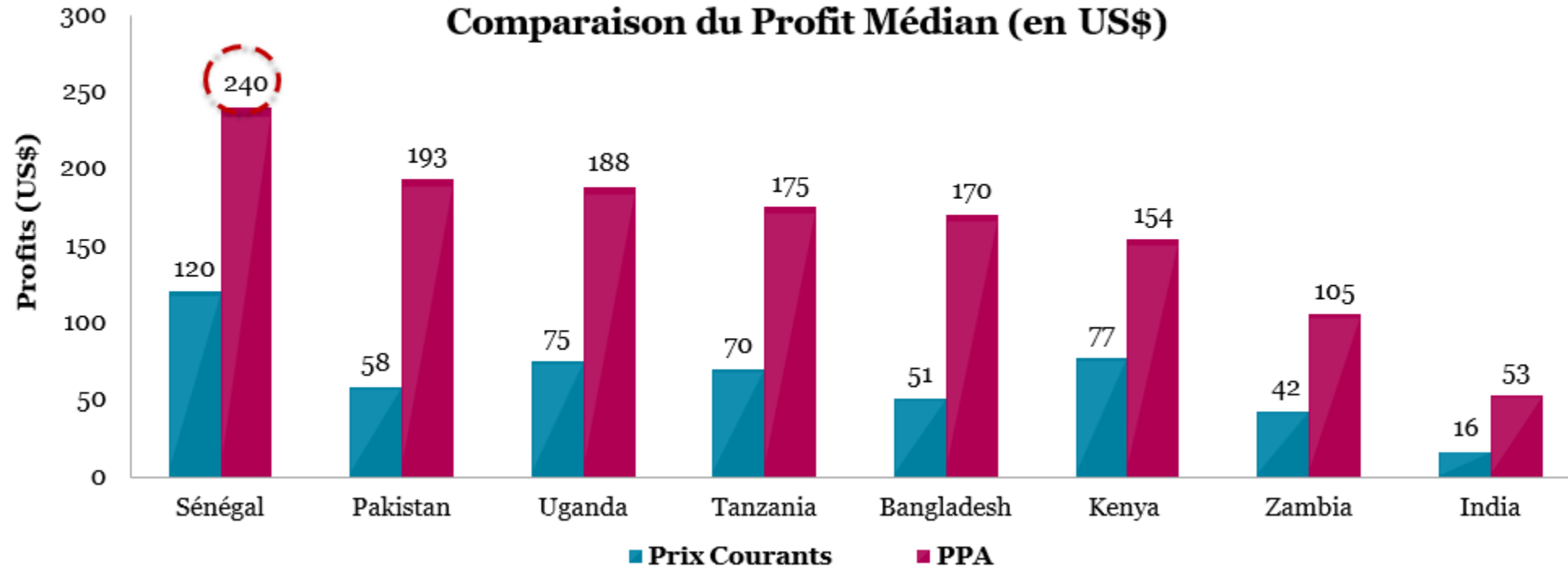
Parmi les pays de la recherche ANA, les agents sénégalais sont ceux qui offrent en plus grand nombre des services de transferts internationaux. Les fournisseurs utilisent leur plateforme de gré à gré ou de porte-monnaie électronique pour **cibler en priorité les corridors de transfert de fonds intrarégionaux et Nord-Sud**.



Les volumes de transactions par agent sont élevés

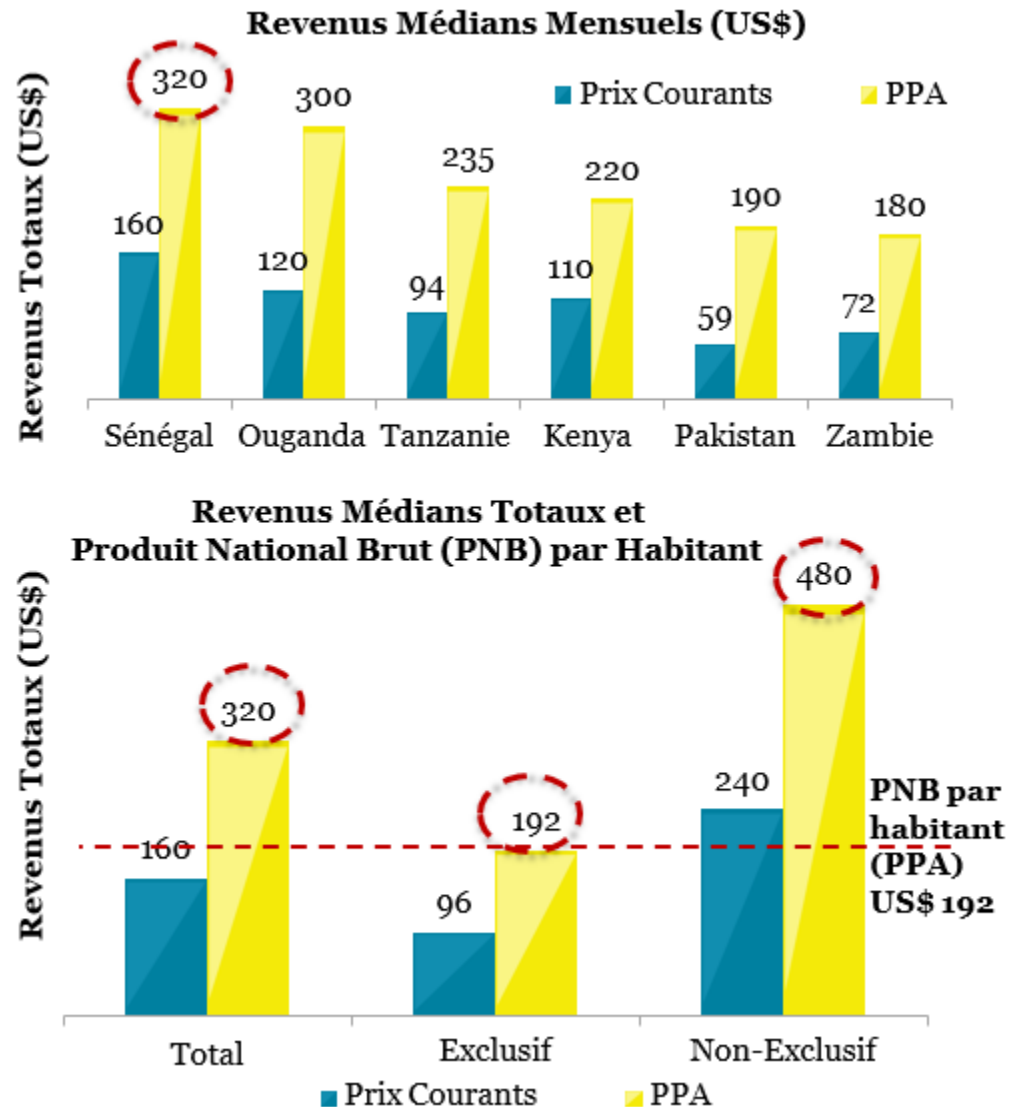


La rentabilité des agents est la plus élevée au sein des pays de la recherche ANA



La rentabilité élevée des agents sénégalais semble liée à leur niveau élevé de non-exclusivité

Les agents bénéficient de revenus élevés

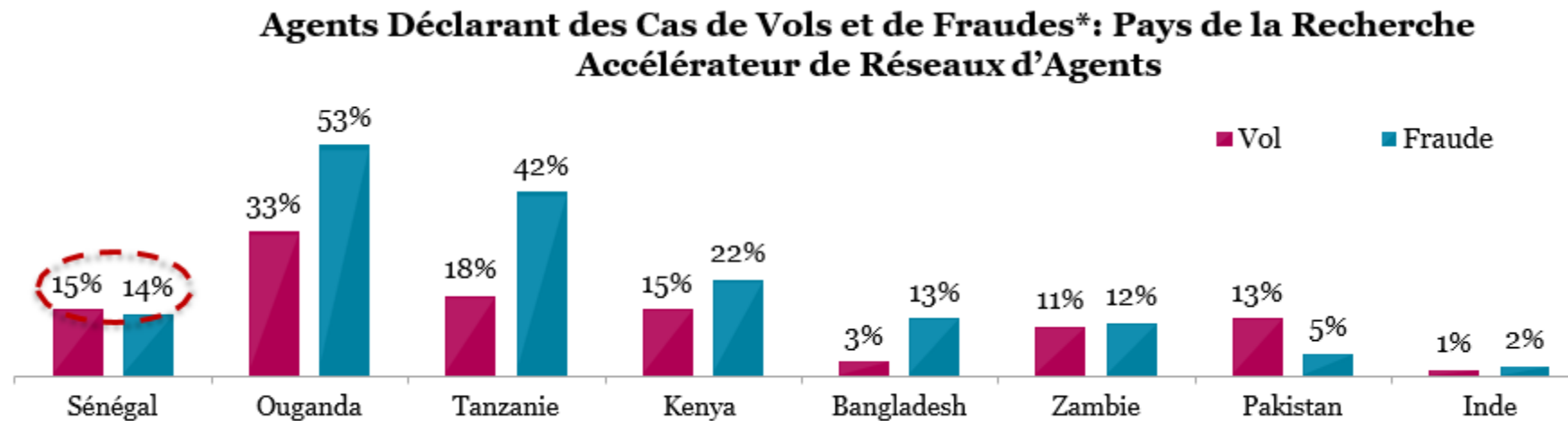


Les revenus élevés semblent liés aux **niveaux élevés de commission typiques des marchés de gré à gré concurrentiels.**

Les dépenses opérationnelles médianes sont faibles (32 US\$, ajustées en fonction de la PPA) par rapport aux pays africains de la recherche ANA. Comme les agents sont **majoritairement non dédiés (76%)**, il se pourrait qu'ils partagent les charges fixes et récurrentes entre l'activité de finance digitale et leurs activités parallèles.

L'activité d'argent mobile semble durable, même en tant qu'activité autonome.

Le Sénégal est un marché plutôt sûr pour les agents



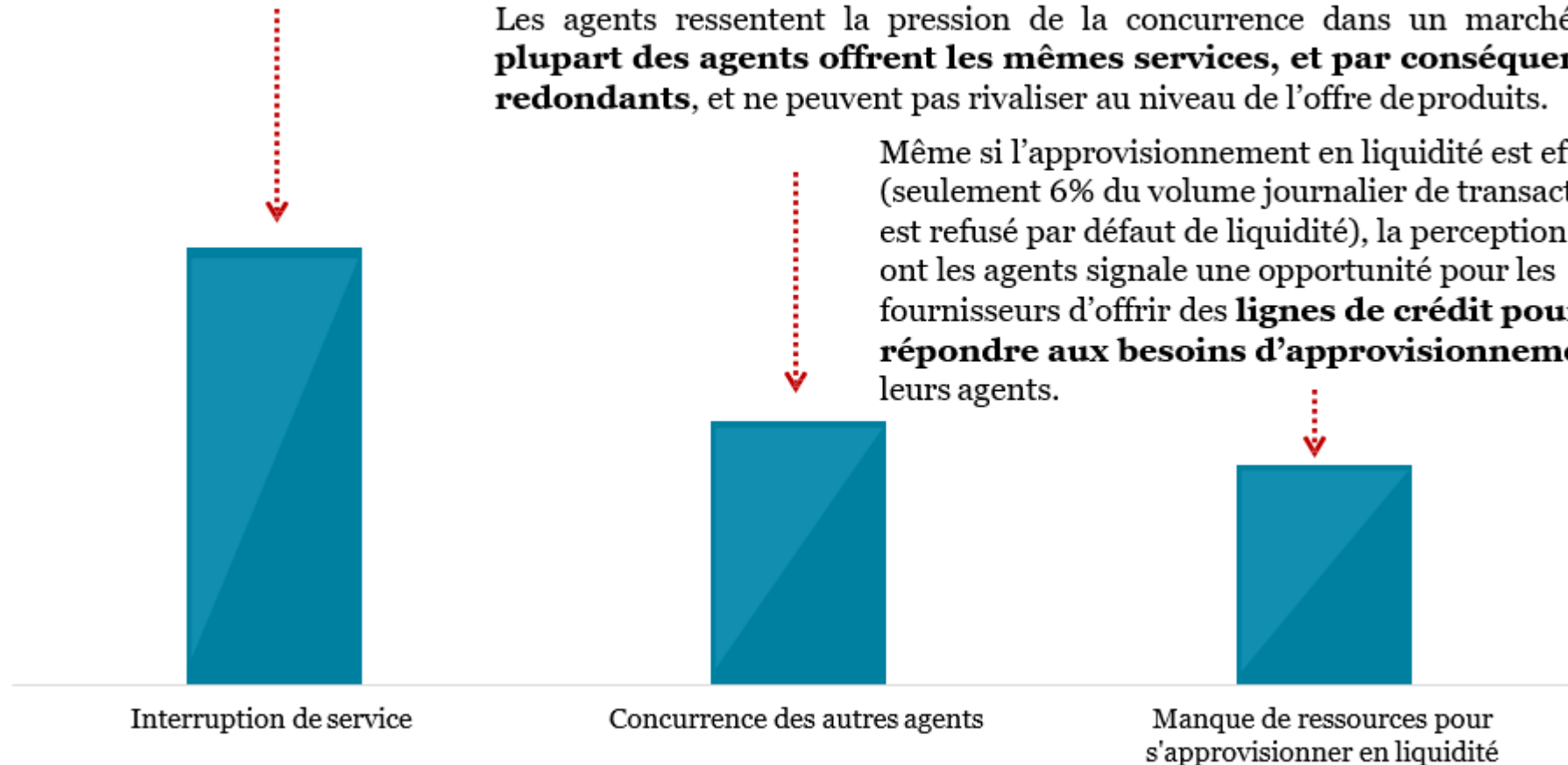
Les incidents de vols et de fraudes sont moins fréquents en zone rurale (13 %/12 %) que dans les centres urbains (16 %/16 %).

Les trois obstacles majeurs à l'expansion de l'activité

L'irrégularité du service affecte l'expérience client et peut ébranler [la confiance, l'adoption et l'utilisation des services financiers digitaux](#). Les fournisseurs devraient envisager [d'investir dans leurs capacités technologiques](#) pour répondre à la demande des clients.

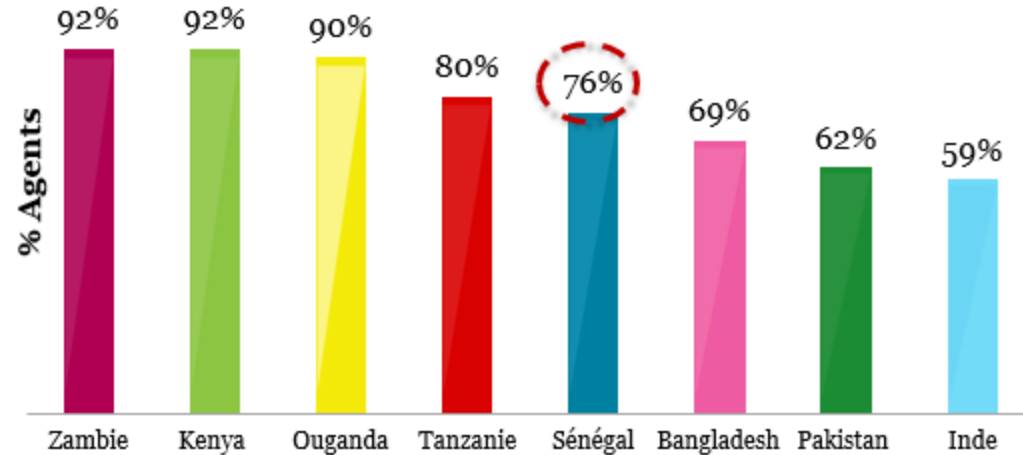
Les agents ressentent la pression de la concurrence dans un marché où **la plupart des agents offrent les mêmes services, et par conséquent sont redondants**, et ne peuvent pas rivaliser au niveau de l'offre de produits.

Même si l'approvisionnement en liquidité est efficace (seulement 6% du volume journalier de transactions est refusé par défaut de liquidité), la perception qu'en ont les agents signale une opportunité pour les fournisseurs d'offrir des **lignes de crédit pour répondre aux besoins d'approvisionnement** de leurs agents.



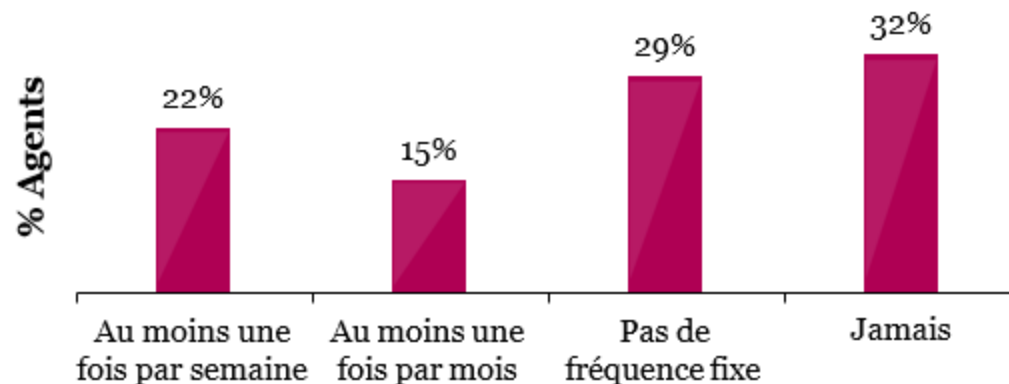
Moins d'agents bénéficient d'une formation initiale que leurs homologues en Afrique de l'Est

Agents Formés: Pays de Recherche ANA



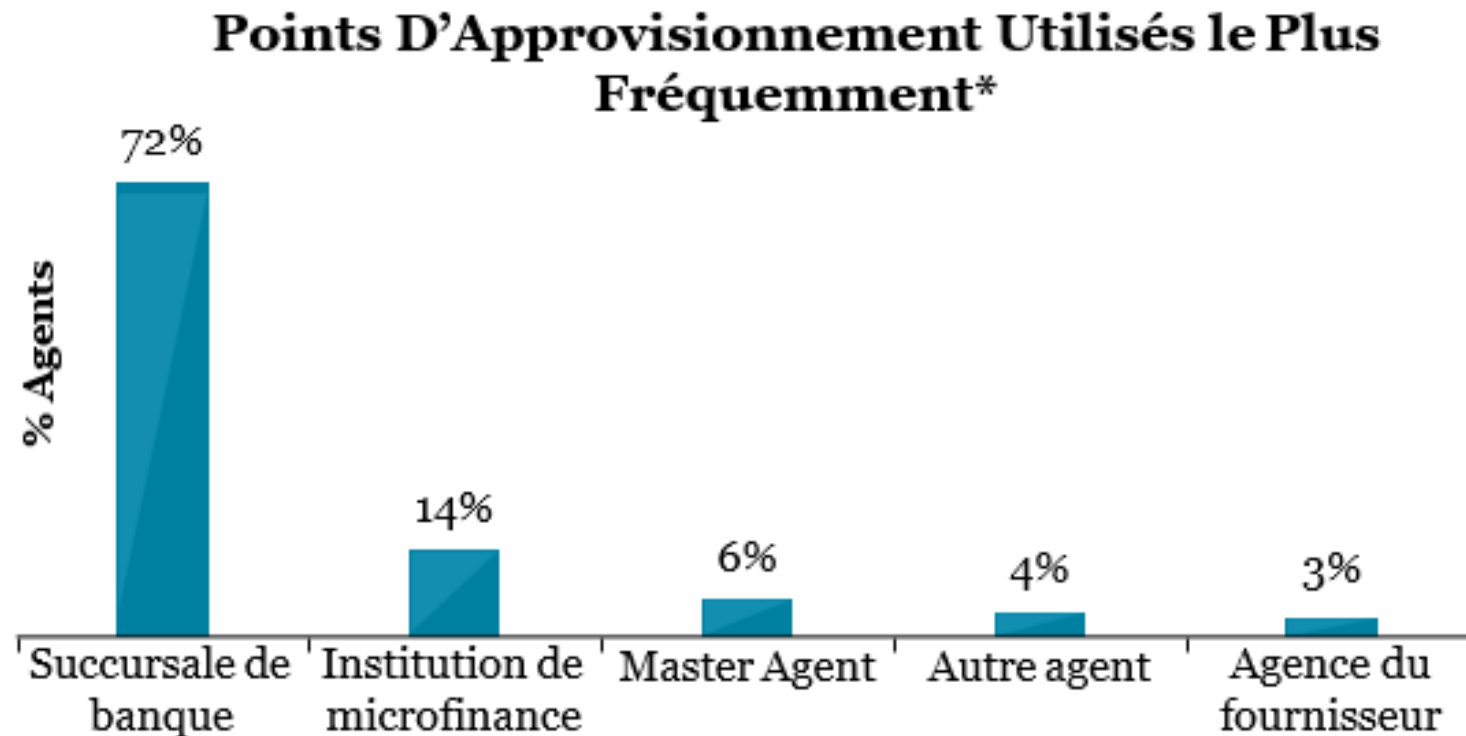
Plus d'agents en milieu rural reçoivent une formation que ceux situés dans les centres urbains.

Fréquence des Visites de Suivi*



Les agents qui bénéficient de visites de suivi régulières sont plus liquides.

La plupart des agents s'approvisionnent en liquidité à la banque



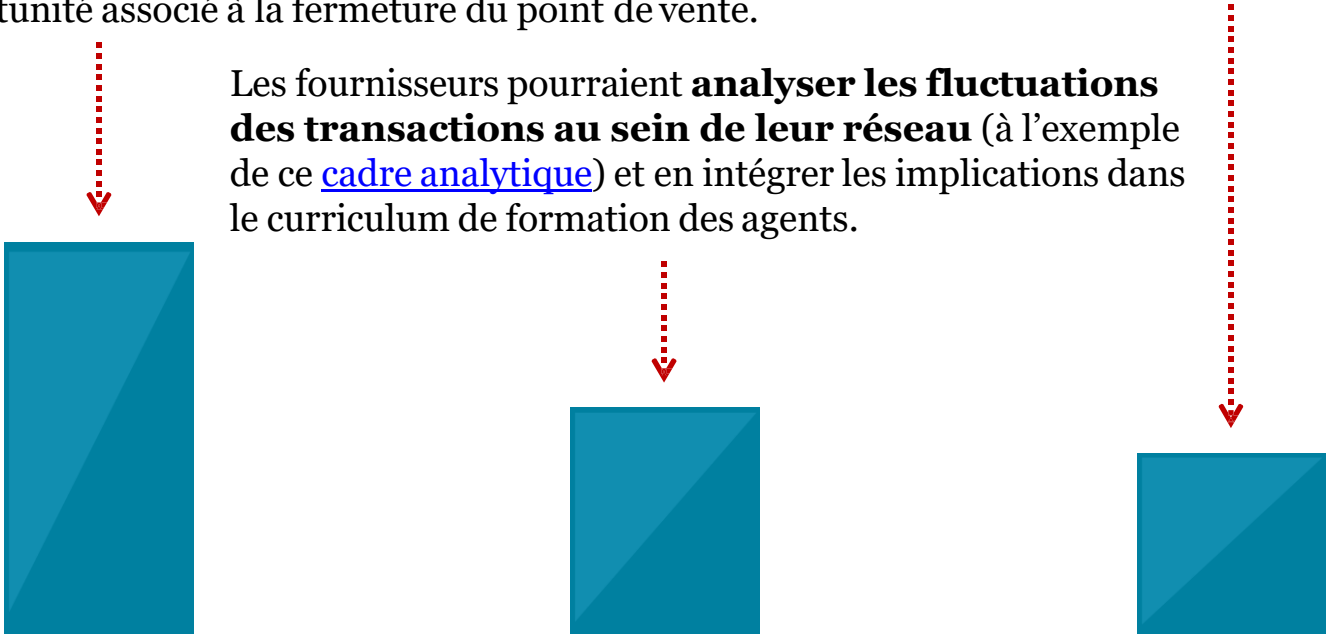
Les agents non dédiés utilisent probablement les fonds de leurs activités parallèles pour répondre à la demande des clients.

Obstacles majeurs à la gestion de la liquidité

Seulement 6% du volume journalier de transactions est refusé par défaut de liquidité au Sénégal. Ce taux est le plus bas parmi les pays africains de la recherche Accélérateur de Réseaux d'Agents et à égalité avec le [Bangladesh](#). Plus de deux tiers des agents sénégalais déclarent ne pas faire face à des difficultés majeures pour gérer leur liquidité.

Les fournisseurs pourraient envisager de **diversifier les options d'approvisionnement disponibles**. Ils pourraient recourir à des master agents ou une équipe mobile, offrir des lignes de crédit ou mettre en place des guichets dédiés au sein des succursales de banques afin d'alléger la lourde tâche liée à l'approvisionnement et le coût d'opportunité associé à la fermeture du point de vente.

Les fournisseurs pourraient **analyser les fluctuations des transactions au sein de leur réseau** (à l'exemple de ce [cadre analytique](#)) et en intégrer les implications dans le curriculum de formation des agents.



Temps passé au point d'approvisionnement est trop long

Fluctuations imprédictibles de la demande client

Doit fermer boutique pour s'approvisionner en liquidité

Source : Helix, 2016

Caractéristiques principales des réseaux d'agents de SFN au Sénégal



- **Pas d'exclusivité** (les agents travaillent pour une médiane de trois fournisseurs).
- Grâce à des revenus élevés et des charges opérationnelles faibles, **les agents sont les plus rentables parmi tous les pays de la recherche ANA.**
- **Le volume journalier de transactions est élevé** au niveau du point de vente et comparable aux marchés avancés d'Afrique de l'Est. Le Sénégal se distingue particulièrement par son modèle de transferts transfrontaliers.
- **Les agents en milieu rural* sont plus performants** que leurs homologues dans les centres urbains : ils conduisent plus de transactions que dans le reste du pays.
- **La gestion de la liquidité est efficace** dans la mesure où seulement 6 % du volume journalier de transactions n'est pas traité par défaut de liquidité.

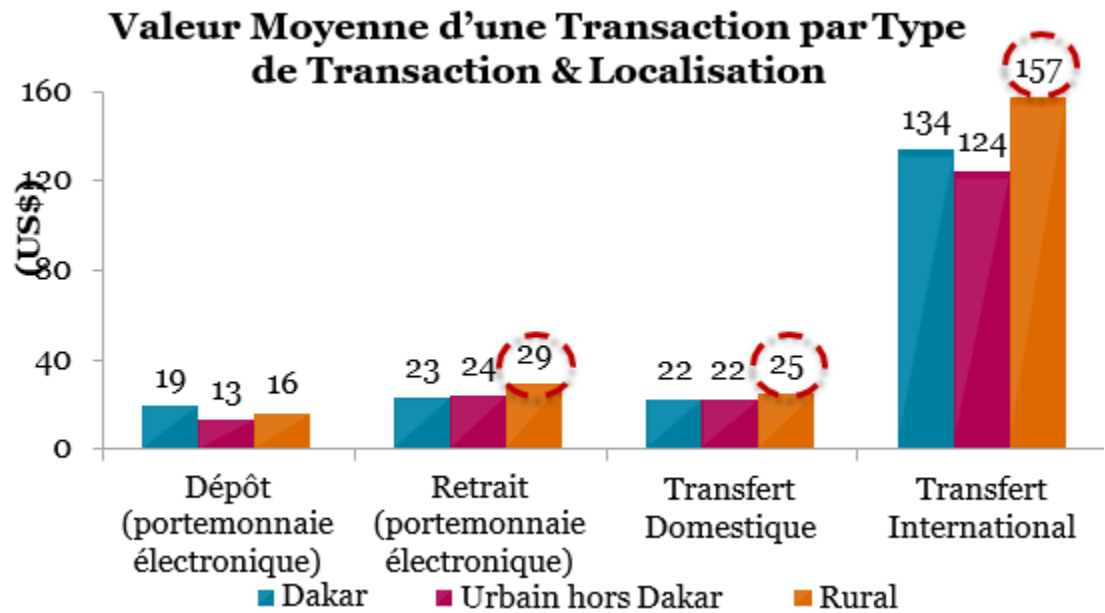
*Dans ce contexte, rural fait référence aux agents opérant dans des zones autres que les capitales de région ou les chefs-lieux des départements et leurs alentours.

Source : Helix, 2016

1. Quelles stratégies les agents peuvent-ils adopter pour favoriser l'adoption et l'utilisation active de porte-monnaie électroniques ?
2. Quelles compétences devraient être intégrées dans les programmes de formation pour améliorer la capacité des agents à promouvoir l'utilisation de SFN avancés ?

La demande

Le volume journalier de transactions est porté par les transferts d'argent



Le Sénégal est avant tout un marché de transfert d'argent au guichet , et ce même pour les détenteurs d'un porte-monnaie électronique.

Type de Transaction	Nombre Moyen de Transactions	Valeur Moyenne d'une Transaction (US\$)
Transfert d'argent/jour	15	\$23
Dépôt (portemonnaie électronique)/jour	10	\$17
Retrait (portemonnaie électronique/ jour	6	\$24
Paieement de factures/mois	9	\$44
Ouverture de compte/mois	13	

En milieu rural, la valeur moyenne des transactions effectuées est plus élevée pour les retraits, les transferts d'argent et les transferts internationaux. Ceci indique l'adoption des services « d'envoi d'argent à la maison ».

Une fois qu'ils ont ouvert un compte de monnaie électronique, les consommateurs l'utilisent à diverses fins

**Épargne en
prévision
d'une urgence**

**Paiement des
factures**

**Transfert
d'argent**

**Paiements en
point de
vente**

Cependant, le transfert d'argent au guichet est perçu comme satisfaisant les besoins financiers de base , à un coût inférieur



- (i) Réseaux d'agents bien développés ;
- (ii) L'utilisation d'argent liquide est déjà bien intégrée dans les pratiques de gestion de l'argent de la population ;
- (iii) les démarches des clients sont plus simples grâce au rôle central que joue l'agent dans les transactions ;

Les consommateurs ont commencé à utiliser les transactions au guichet principalement parce qu'ils connaissaient l'existence de ce service et devaient transférer des fonds rapidement. Les transactions au guichet sont largement perçues comme offrant un service de qualité à un coût inférieur par rapport aux comptes d'argent mobile. Par ailleurs, les consommateurs sont rassurés par l'interaction avec l'agent, car ils savent que ce dernier ne se trompera pas dans la transaction et craignent de faire des erreurs et de perdre de l'argent s'ils agissent sans aide.

(iv) dans certains cas, des campagnes efficaces de marketing avant que les offres d'argent mobile ne soient bien implantées sur le marché.

Limites malgré sa popularité :

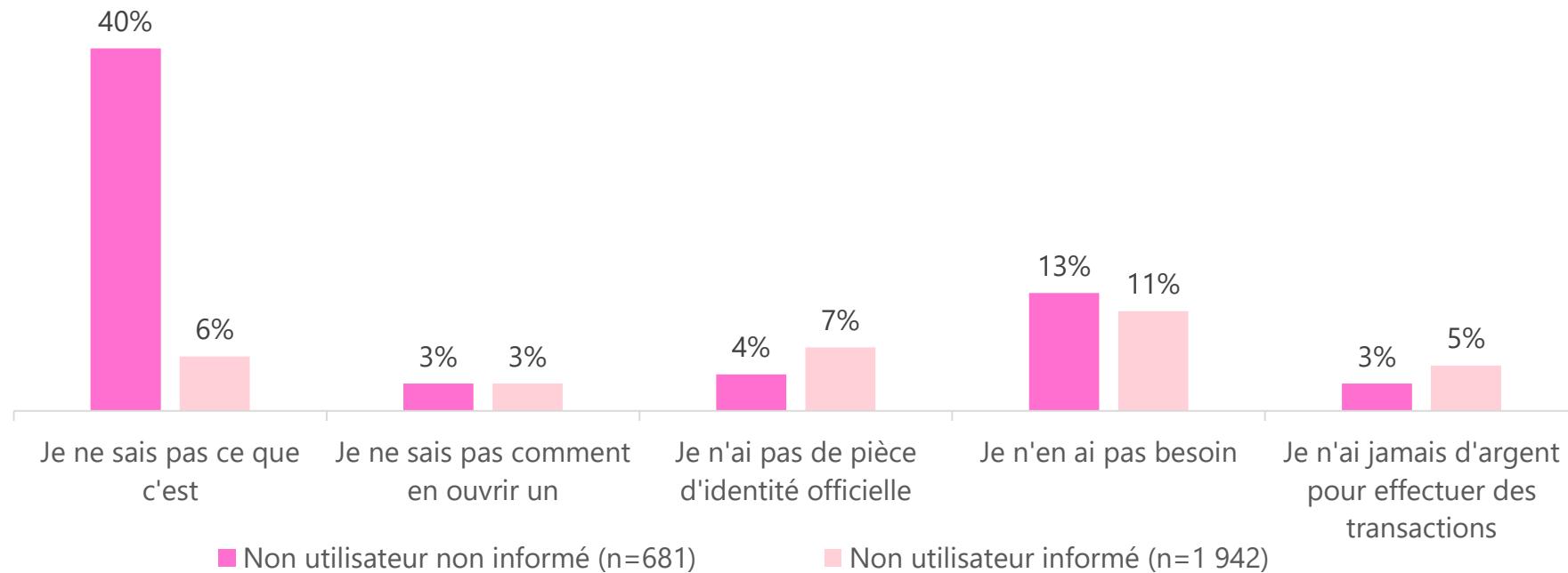
Certains n'ont pas l'impression que leurs besoins vont au-delà de ce que leur offrent les transactions au guichet.

D'autres voudraient ouvrir un compte, mais pensent qu'ils ne pourront pas en obtenir un.

Le manque de connaissance semble être l'un des plus gros obstacles à la possession d'un porte-monnaie électronique

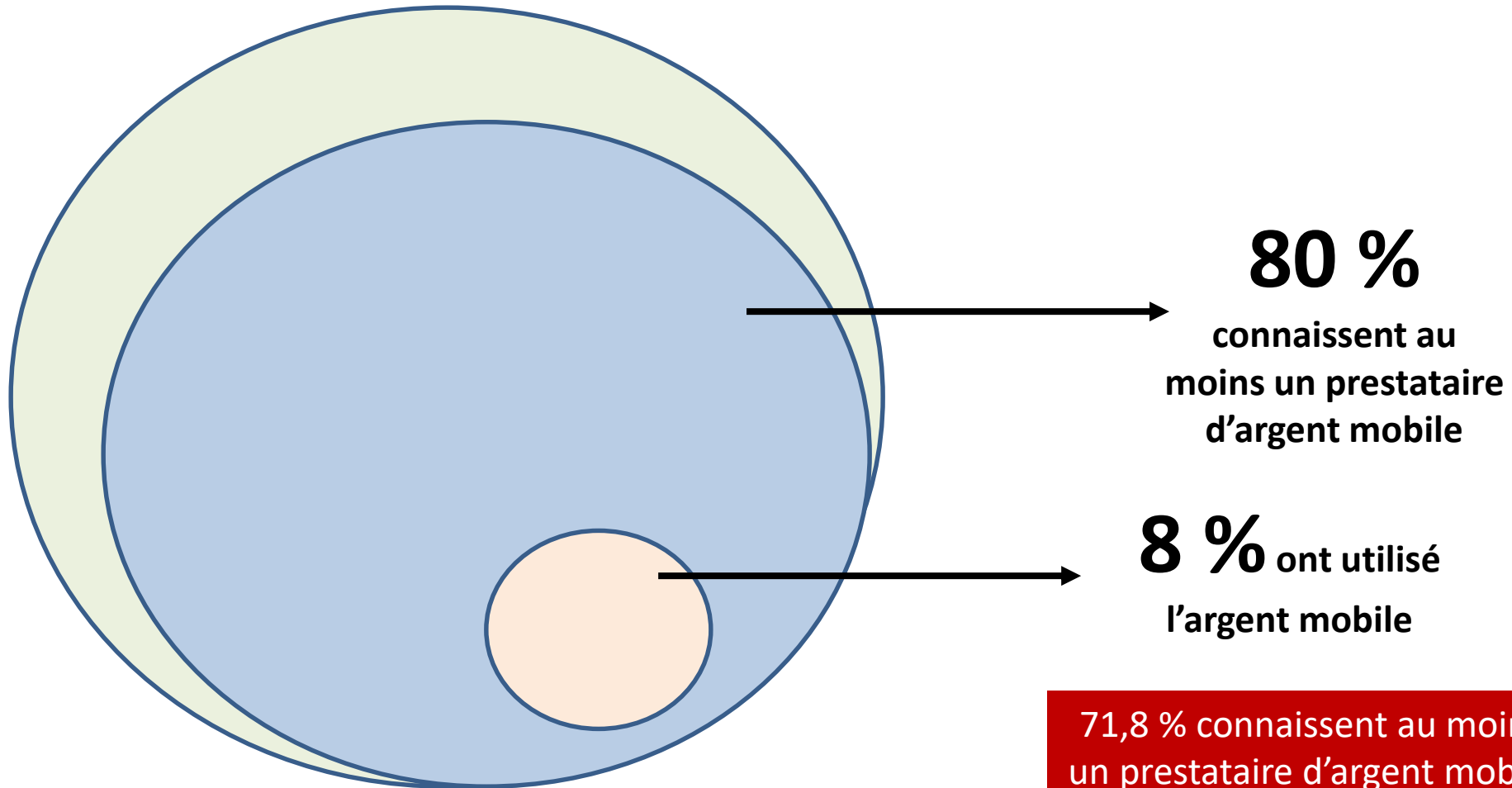
Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'utilisez pas l'argent mobile ?

(Adultes ne détenant pas de compte enregistré d'argent mobile)



Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

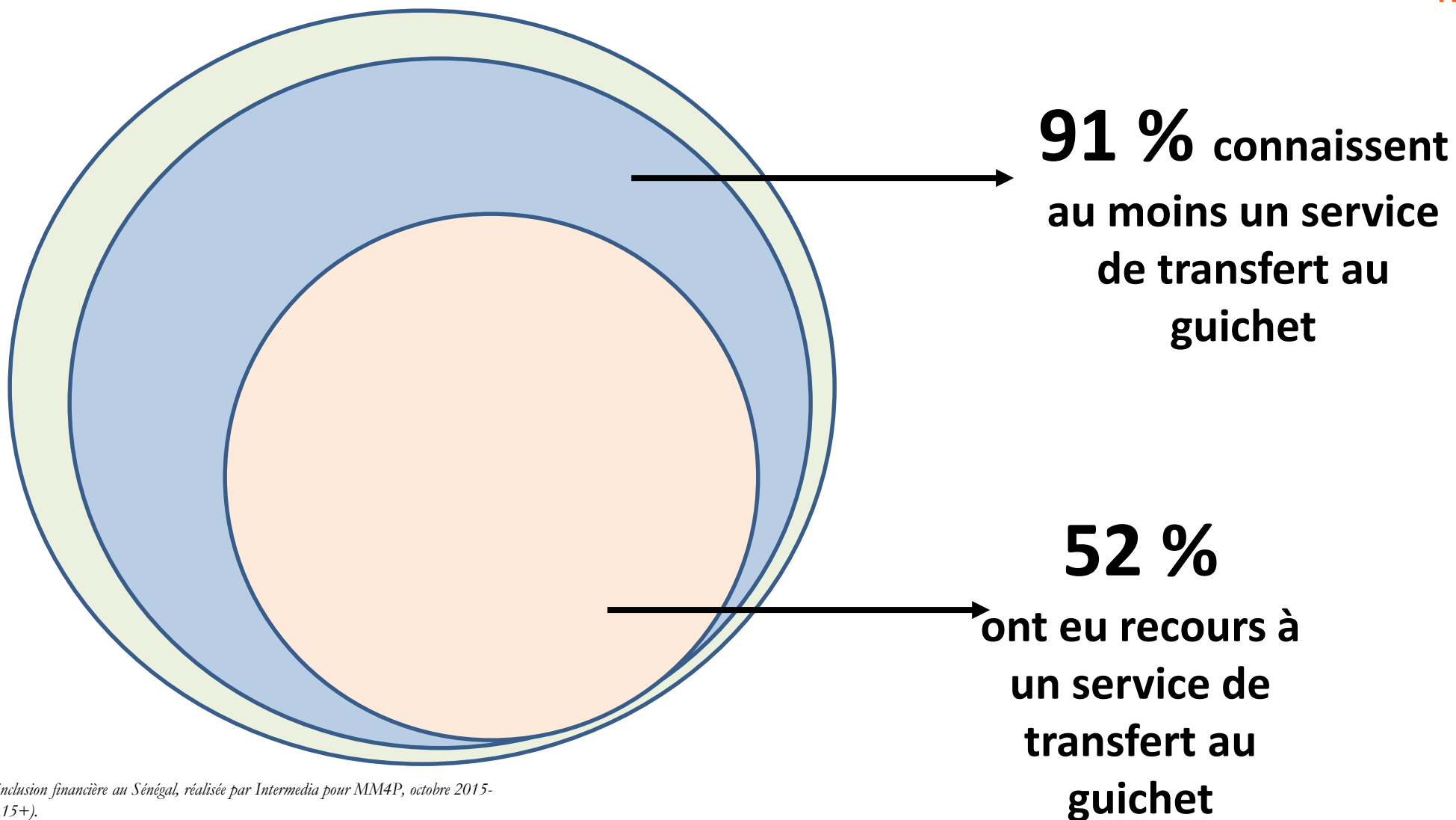
La connaissance de la monnaie électronique n'a pas d'incidence sur son utilisation



71,8 % connaissent au moins un prestataire d'argent mobile et n'ont jamais utilisé l'argent mobile*

Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

La connaissance des services de transfert d'argent au guichet a une plus grande incidence sur l'utilisation



Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2 845, 15+).

La connaissance de la monnaie électronique mobile est particulièrement faible en zone rurale

Connaissance par région	%
Dakar	95 %
Ziguinchor	78 %
Thiès	94 %
Kédougou	54 %
Saint-Louis	80 %
Kolda	55 %
Kaffrine	40 %
Diourbel	89 %
Kaolack	81 %
Sédhiou	70 %
Fatick	73 %
Louga	73 %
Tambacounda	46 %
Matam	72 %

Source : Enquête sur l'inclusion financière au Sénégal, réalisée par Intermedia pour MM4P, octobre 2015-février 2016 (N=2845, 15+).

Il est important de noter que le cash occupe encore une place importante au Sénégal

L'éventail sénégalais de pratiques et d'institutions financières est riche et complexe.

- Le cash est largement utilisé, car :
 - Il n'y a pas de majoration pour les transactions en espèces
 - Il est souvent rapide et facile pour les transactions en point de vente
 - Il ne nécessite aucune connaissance ni aucun outil supplémentaires
 - Les autres choix ne sont pas aussi établis que l'argent liquide
- L'utilisation des services financiers formels se fait en complément, et non en remplacement, de l'argent liquide.

Les Sénégalais comprennent et utilisent chaque institution de manière unique.

Les consommateurs ciblés sont profondément enracinés dans un écosystème d'argent liquide, même s'ils possèdent un compte digital.

Les consommateurs voient des avantages et des limites dans les différents services financiers

	Argent liquide	Tontines	Gré à gré	Argent mobile	Banque
Avantages :	• Pas de frais ni de majoration • Rapide et facile pour les transactions en point de vente • Pas de dépendance à la technologie • Utilisation connue	• Facile • Alternative à l'épargne à domicile	• Facile • À proximité du domicile • Répond à un besoin : transférer rapidement de l'argent • L'aide de l'agent signifie qu'il n'y a aucune possibilité de se tromper	• Possibilité d'effectuer les transactions chez soi, ou plus près de chez soi • Possibilité de payer les factures avec le téléphone • Possibilité d'épargner en prévision des urgences	• Sécurité • Statut : signe de stabilité économique, d'un volume d'activités financières plus important
Limites :	• Vol • Perte • Prérequis physiques pour transférer des fonds • Facilement dépensé	• Vol • Beaucoup ont déjà perdu de l'argent car le gestionnaire de la tontine n'est jamais revenu • Accès limité	• Frais, bien qu'inférieurs aux frais perçus de l'argent mobile	• Frais, perçus comme étant plus élevés que ceux des transactions de gré à gré • Moins d'accès à un agent/il faut effectuer soi-même les transactions – possibilité de se tromper	• Les transactions se font en personne et les banques peuvent être loin • Il faut retirer de l'argent pour payer les factures • Obligations de dépôt • Formalités administratives • Horaires d'ouverture peu pratiques

Caractéristiques principales de la demande de SFD au Sénégal



- Marché diversifié et concurrentiel.
- Deux modèles commerciaux principaux : gré à gré et porte-monnaie électronique.
- L'utilisation des SFN se fait principalement par le biais des **transactions gré à gré**.
- Les non-utilisateurs de l'argent mobile connaissent le service, ce qui indique que la connaissance n'a pas d'incidence sur l'utilisation.
- Les nouveaux utilisateurs de SFN sont principalement des utilisateurs de l'argent mobile. En général, l'argent mobile et les transactions gré et à gré sont le plus souvent associés aux services financiers digitaux. Ce n'est pas le cas des banques, MÊME SI le consommateur dispose d'une carte de retrait/d'un accès mobile à son compte.
- Une grande partie de la population connaît l'existence des SFN, mais cela ne se traduit pas par une adoption plus large, en particulier dans le cas de l'argent mobile.
- Les réseaux sociaux, y compris la famille et les amis, sont cruciaux pour satisfaire les besoins financiers, car ils permettent d'emprunter pour la consommation de base et prodiguent des conseils de confiance.
- Profil du Sénégalais inclus dans les services financiers formels qui émerge des conclusions de différentes recherches : très instruit, vivant en zone urbaine et employé.

Les obstacles sont plutôt liés à l'éducation, à l'alphabétisation et au confort



- Le niveau d'éducation d'une grande partie de la population est faible. Beaucoup ne sont pas allés au-delà de l'école primaire et seuls 29 % ont été à l'école secondaire ou au-delà.
- Seul un peu plus d'un tiers de la population (35 %) sait lire.
- Les efforts entrepris pour le compte des prestataires d'argent mobile n'ont pas transmis suffisamment d'informations significatives pour traduire la connaissance en utilisation. La plupart des SFN sont fournis par des prestataires tiers d'argent mobile (gré à gré). Peu de Sénégalais disposent de leur propre compte financier. Un peu plus de la moitié (52 %) ont eu recours à des services de gré à gré et 42 % les ont utilisés sans avoir de compte. Ils sont encore moins nombreux à disposer d'un compte financier formel (15 %) et 11 % ont leur propre compte financier digital.
- Les transactions de gré à gré offrent une option de finance digitale aux consommateurs pouvant réduire la nécessité d'un compte avec services complets. De même, les usages et le confort favorisent l'informalité. L'inertie est une force puissance perpétuant les comportements de consommation existants même si de meilleures options sont disponibles.
- Les zones rurales ont tendance à être très en retard par rapport à la population dans son ensemble et nécessiteront une attention plus ciblée.

Questions de recherche proposées

1. Quelles sont les options utilisées par la population en période d'incertitude ?
2. Pourquoi les consommateurs utilisent-ils ou adoptent-ils surtout des SFN de base ?
3. Quelles sont les habitudes financières au niveau local ?
4. Comment les SFN s'articulent-ils avec les institutions financières traditionnelles ?
5. En quoi les concepts locaux d'argent/de risque/de valeur interfèrent-ils avec l'adoption des SFN et comment l'influencent-ils ?

*La mise en place
d'un écosystème de
Services Financiers
Numériques*

La stratégie du programme MM4P de UNCDF au Sénégal



Le programme MM4P de l'UNCDF au Sénégal vise à faire passer la proportion des utilisateurs adultes actifs de SFN à 30 % de la population adulte totale d'ici fin 2019. Lancé en 2015, le programme a réalisé des études sur :

- le réseau d'agents, afin d'identifier les facteurs de réussite dans la gestion des réseaux d'agents et les axes de travail prioritaires pour le secteur pendant les prochaines étapes de développement ;
- la demande, en mettant l'accent sur l'évaluation de la compréhension des offres de SFN par les clients, et sur l'adéquation des offres par rapport aux besoins des clients ;
- l'intégration des SFn dans les stratégies et les opérations des IMF.

Certaines initiatives constituent déjà des réussites encourageantes



Groupe de travail sur la finance digitale (GTFD)

Le Groupe de travail sur la finance digitale (GTFD) vise à créer un cadre de dialogue et d'échange entre les diverses parties prenantes du secteur afin de promouvoir le développement des SFD pour l'inclusion financière au Sénégal et de lever les obstacles qui l'entravent.

Les objectifs consistent à :

- créer une plateforme par l'intermédiaire de laquelle les diverses parties prenantes (gouvernement, prestataires de services, autorité de réglementation) pourront se **consulter régulièrement et mettre en œuvre des mesures visant à accélérer le développement de l'écosystème de la finance digitale ;**
- **identifier les opportunités et les limites** liées au déploiement à grande échelle de solutions de finance digitale ;
- créer une **plateforme afin que le gouvernement puisse apprendre de l'expérience acquise par les parties prenantes au cours de divers projets pilotes et prendre des décisions réglementaires novatrices** permettant à tous les Sénégalais d'accéder aux services financiers ;
- **promouvoir l'innovation dans l'écosystème** pour répondre aux besoins des Sénégalais. La finance digitale est un nouveau secteur d'activité pour la plupart des acteurs du marché, et des approches et modèles innovants seront nécessaires au Sénégal pour fournir les produits et les services financiers qui correspondent le mieux au contexte local dans les zones urbaines et rurales.

D'autres sont en cours (1)



- Numérisation des paiements pour 30 000 retraités.
- Partenariat avec l'Alliance Better than Cash et l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD) du Sénégal en vue d'établir un diagnostic des flux de paiement.
- Soutien aux initiatives de microfinance de CAURIE (Coopérative Autonome pour le Renforcement des Initiatives Économiques par la Microfinance), dont la stratégie repose principalement sur les bancs de village participatifs gérés par des groupements de femmes (35 à 100 femmes maximum).
- Agents de SFN pour les jeunes : MM4P, Youthstart et Orange Money vont piloter un projet d'agents de SFN pour la jeunesse au Sénégal.

Opportunités et défis



- **Opportunités**

- Marché diversifié et concurrentiel, opposant des institutions financières établies à des nouveaux venus (fintechs)
- Gouvernement prêt à passer à la numérisation des paiements
- Nombreuses IMF désireuses d'explorer le potentiel des SFN
- Possibilités de développement en milieu rural
- Possibilité de tirer parti du poids des transferts transfrontaliers dans une région caractérisée par une grande mobilité humaine et des axes de transfert de fonds multiples

- **Défis**

- Règlement sur les télécommunications pour favoriser un accès équitable du canal USSD aux fournisseurs non-télécoms
- Evolution du cadre réglementaire par la BCEAO pour permettre l'émulation des SFN (crédit numérique, épargne et micro assurance)

Références principales



Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). 2015. *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*. Consultée en avril 2017 à l'adresse : <http://www.bceao.int/Instruction-no008-05-2015.html>.

CGAP (2016). Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA. Série Working Paper

Kane, A. (2010) Tontines, caisses de solidarité et banquiers ambulants. Univers des pratiques financières informelles au Sénégal et dans la Diaspora (Paris : l'Harmattan).

Helix (2016). Accélérateur de Réseaux d'Agents : Rapport Pays - Sénégal 2015. Mai

Intermedia (2016). Consumer Behaviors in Senegal: Analysis and Findings. Mai

