



Digitalisation des paiements de pension au Sénégal

Décembre 2017



Comment faciliter la perception de la pension à 30 000 retraités Sénégalais ?

Le système de pension de retraite sénégalais se compose de deux régimes obligatoires :



D'une part, l'Institution de Prévoyance Retraite du Sénégal (IPRES) qui couvre les employés du secteur privé, les agents non fonctionnaires de l'État, les employés des administrations locales ;



D'autre part, le Fonds National de Retraite (FNR) qui couvre les fonctionnaires civils et militaires.

Ce dernier régime concerne plus de 70.000 anciens fonctionnaires (ou leurs ayant droits) et militaires invalides de guerre qui touchent une allocation mensuelle. La bancarisation des salariés de l'Etat étant obligatoire pour tout salaire de plus de 100 000FCFA¹, plus de la moitié de ces retraités sont payés par virement bancaire. Les autres, représentant environ 30 000 personnes se rendent chaque mois aux guichets des centres dédiés pour percevoir leurs allocations en espèces.

1. Une série de mesures stratégiques entreprises par l'Etat du Sénégal

Depuis 2006, l'Etat du Sénégal a initié une série de démarches visant l'amélioration des conditions de vie des séniors avec l'adoption notamment du plan sésame de prise en charge des frais médicaux sur cette tranche de la population. En outre, le sujet des séniors est inscrit parmi les priorités du gouvernement dans le combat pour l'inclusion financière afin de réduire la fracture sociale de cette population vulnérable.

Parallèlement à ces mesures, l'Etat du Sénégal a également lancé un grand chantier de modernisation de son administration publique, avec plusieurs projets ambitieux, notamment sur le traitement de ses opérations financières. Ainsi, il participe depuis 2016, après homologation de sa plate-forme, aux systèmes de paiement opérés par la BCEAO. Dans la même dynamique, le gouvernement a signé son adhésion à l'Alliance Better Than Cash (BTCA), qui vise à accélérer la transition des paiements de l'espèce vers le digital afin de réduire la pauvreté et stimuler la croissance inclusive.

¹ Article 4 de la directive °08/2002/CM/UEMOA sur les mesures de la promotion de la bancarisation

2. Le Programme MM4P, une opportunité

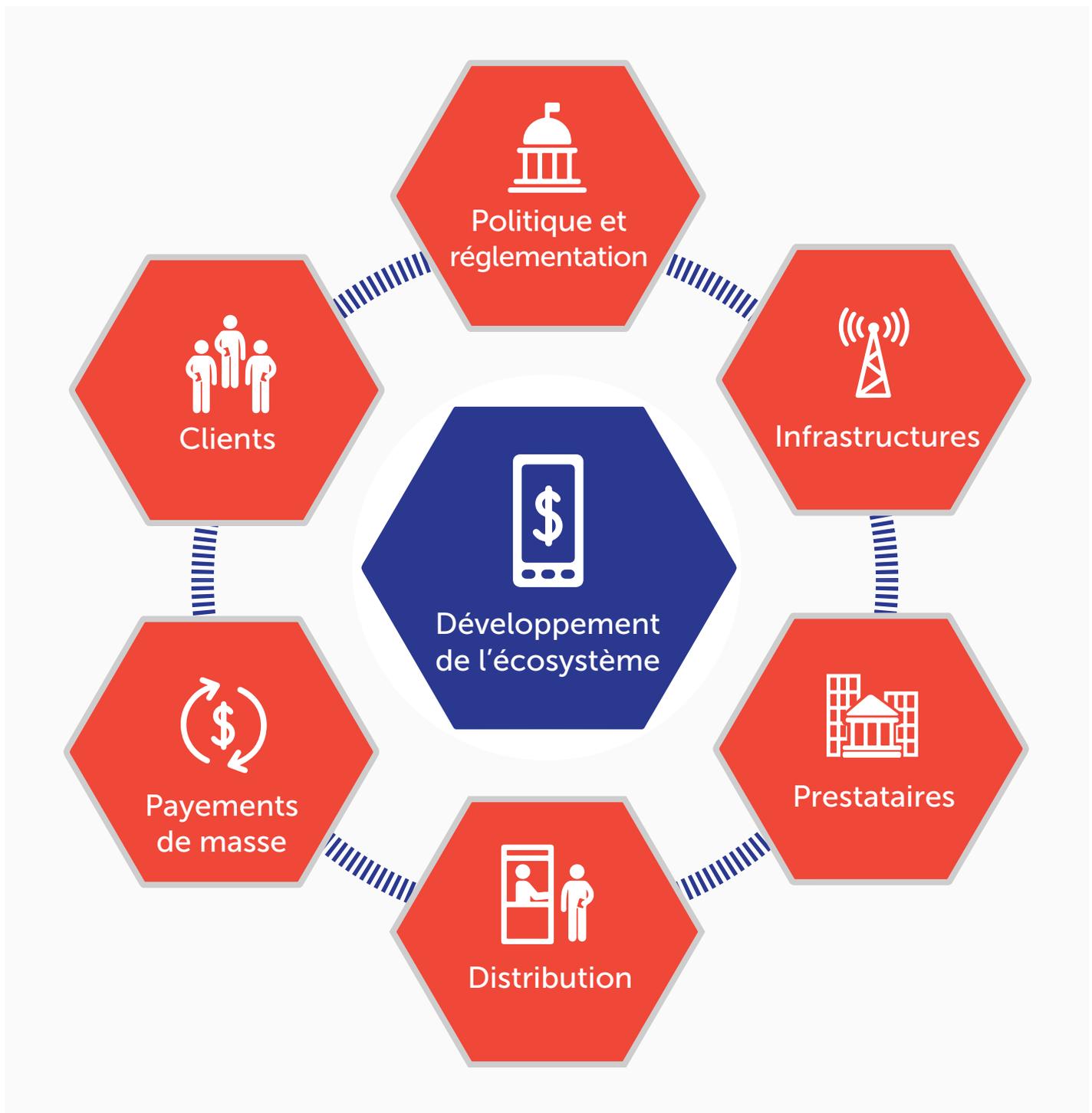
L'Agence d'Investissement des Nations Unies (UNCDF) qui assure le secrétariat de BTCA, a lancé le programme MM4P pour l'expansion de la finance digitale dans les pays les moins avancés. MM4P est mis en œuvre au Sénégal depuis avril 2015 et travaille en étroite collaboration avec le gouvernement, notamment le Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan. Sa mise en œuvre au Sénégal est une opportunité pour le gouvernement de s'appuyer sur une expertise technique pour ses projets de transition des paiements de l'espèce vers le digital.

C'est dans ce contexte que MM4P a été sollicité par le gouvernement du Sénégal, à travers la Direction du Trésor Public, pour la conduite d'une étude sur les opportunités de digitalisation des paiements de pensions des 30 000 retraités de la fonction publique payés en espèces.

MM4P travaille avec une approche écosystème qui prend en compte tous les acteurs impliqués dans un processus de paiement. C'est ainsi que dans le cas du paiement des pensions, une recherche approfondie a été menée à plusieurs niveaux :

Figure 1

L'approche "écosystème" du programme MM4P



3. Un marché en expansion, dans un environnement réglementaire favorable

Le marché sénégalais de la finance digitale est en plein essor avec une diversité d'acteurs.



Au niveau de la réglementation, le Sénégal dispose d'un cadre juridique propice pour le développement de projets de digitalisation de paiements de masse. En effet, en vertu du décret n°2008-720 relatif aux transactions électroniques, la signature électronique et la certification numériques sont désormais admises comme preuves irréfutables dans les transactions financières.

Figure II

Etat du marché de la finance digitale au Sénégal



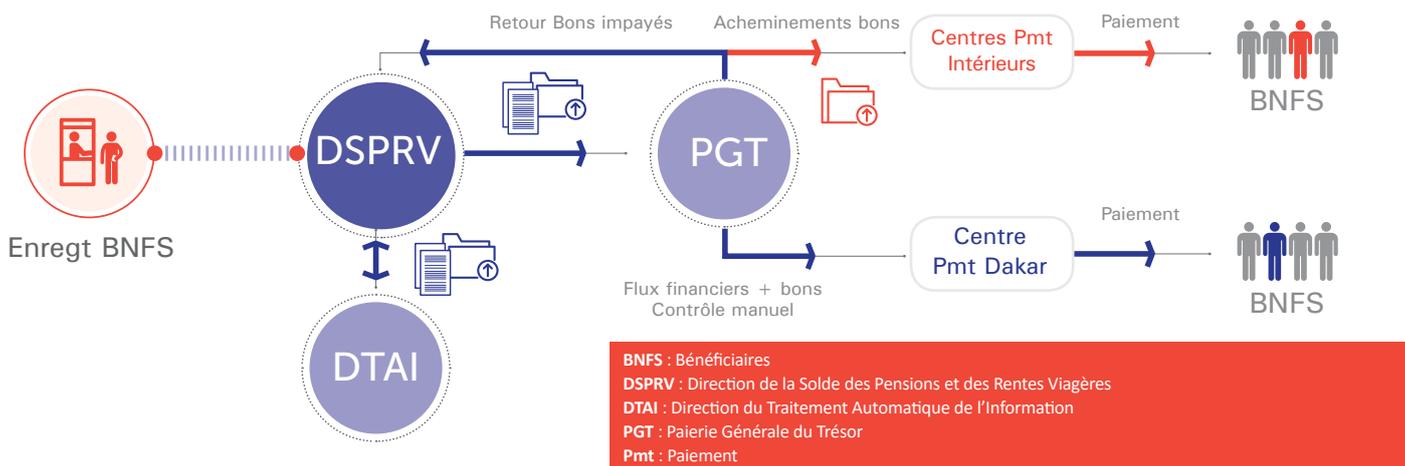
Source:
^a BCEAO, 2016 (ce chiffre n'inclut que les personnes possédant un compte bancaire en leur nom propre. Il ne prend pas en considération l'utilisation de services financiers digitaux sans compte)
^b Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes, 2016
^c BCEAO, 2015/2016 (données sur l'offre; défini comme le nombre de comptes d'argent mobile enregistrés) and UN Population Statistics, 2015
^d BICIS, Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie au Sénégal; BOSS, Boygues Solutions & Systems; CSI, Cellular Systems International; MNO, opérateur de téléphonie mobile; OTC, opérateur de transfert classique; SGBS, Société Générale des Banques au Sénégal; UBA, United Bank for Africa

4. Un processus de paiement des pensions complexe et couteux pour l'Etat...

Tous les 27 du mois, les 30 000 pensionnés payés en espèces, se rendent dans les 32 centres de paiement dédiés, pour percevoir leur pension. Chaque région est dotée d'au moins un centre de paiement, à l'exception de Dakar qui en compte quatre du fait qu'elle regroupe plus de 10 000 pensionnés. Le processus de paiement entièrement manuel est géré par plusieurs acteurs (Voir schéma). Et selon une analyse des coûts liés à l'activité, le traitement des pensions sur les quatre sites de Dakar est estimé à près de 255 millions de francs CFA.

Figure III

Processus manuel actuel de paiement des pensions au Sénégal



Source : Bruno Aka Consultant DFS Policy & Payment

5. ...long et fastidieux pour les retraités.

Pour la perception de leur pension, les bénéficiaires se déplacent généralement en transport en commun (bus, car, Tata, taxi etc.), payent entre 600 et 3000F CFA de frais de transport en aller-retour. Majoritairement, ils font la queue et y passent en moyenne 2 à 5 heures de temps (région de Dakar). A l'intérieur du pays, la répartition inégale des centres des paiement contraint certains pensionnés à se déplacer sur des distances allant de 71 à 362 km pour percevoir leur pension. Et dans ces cas les frais de transport sont plus élevés.

6. Une approche orientée « clients » pour mieux connaître les pensionnés

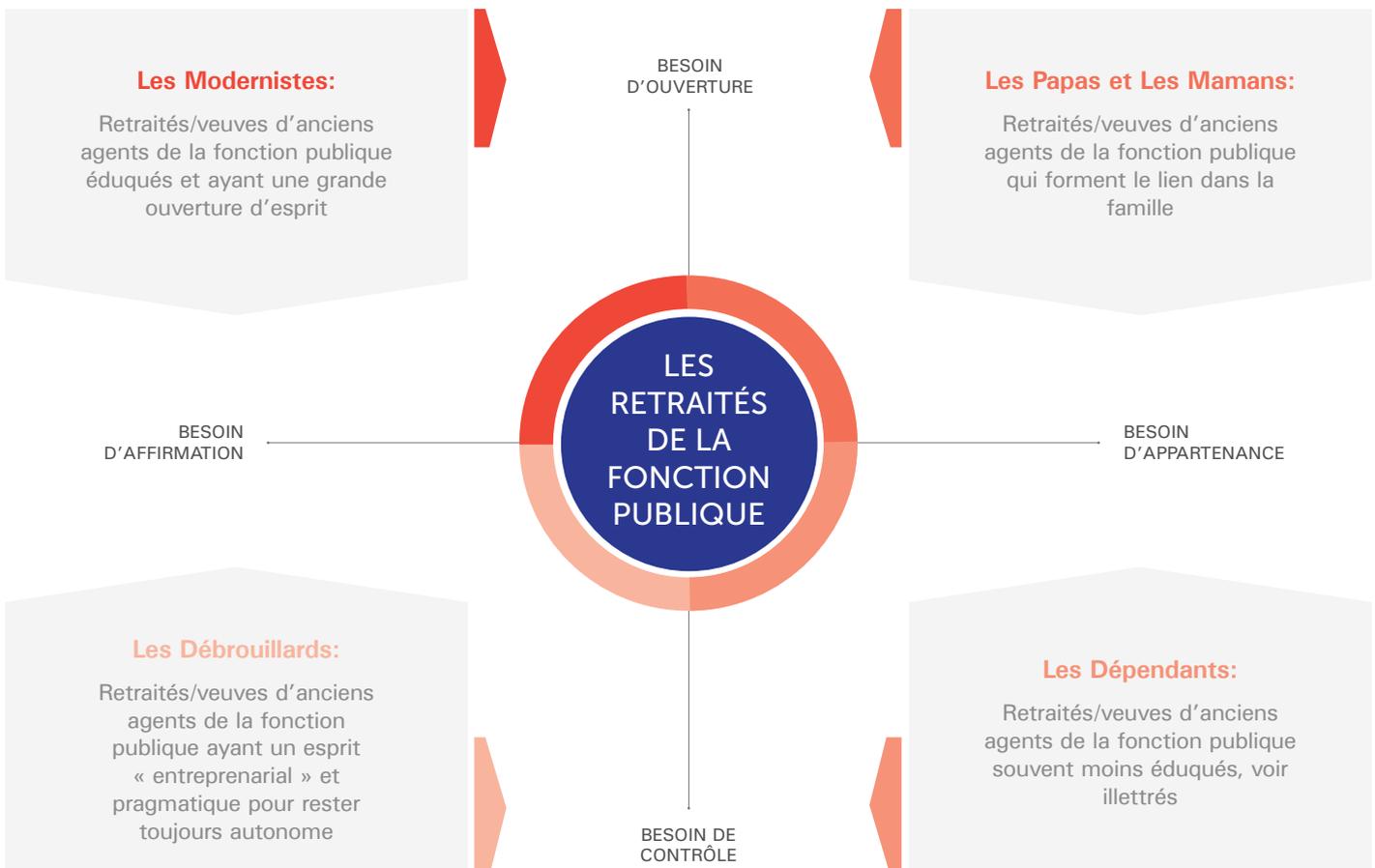
La finance digitale appelle de nouveaux types de comportements et reflexes chez les consommateurs. Les services financiers sont conçus pour faciliter la vie de ces derniers. Il devient dès lors important que ces services soient adaptés à leurs besoins. Connaître le client prend alors tout son sens dans ce processus : avant de digitaliser le paiement des pensions, il faut **CONNAÎTRE** les bénéficiaires.

Une étape importante de la recherche menée par MM4P a été l'étude Human Centric Design (HCD), conduite par les cabinets Innate Motion et PHB Development. Cette recherche qualitative basée sur les attentes, aspirations et besoins des cibles, a permis une immersion dans l'univers des pensionnés, pour dresser leur profil socio-économique et leurs attentes.

Ainsi, les pensionnés ont pu être classés en quatre grands groupes: les dépendants, les papas et mamans, les modernistes et les débrouillards, avec des besoins allant de l'appartenance à la reconnaissance, le contrôle et l'ouverture.

Figure IV

Classification des pensionnés selon leur profil socioéconomique



Source : Innate Motion & PHB Development – étude de faisabilité février 2017

L'approche HCD a permis de mieux cerner les besoins des pensionnés et le type de services qui pourrait être adapté à leurs besoins.²

² Interviews menés par le consultant en finance digitale de MM4P, lors d'une visite terrain aux centres de paiements, en octobre 2016

7. Une enquête quantitative sur un large échantillon de retraités

Pour compléter l'étude HCD, une enquête quantitative a été menée auprès d'environ 2000 retraités, par le cabinet TNS. Cette étude a montré que 89% des retraités de l'échantillon possèdent déjà un téléphone portable. 49% d'entre eux sont déjà familiers avec le transfert ou retrait d'argent via mobile ou les opérateurs de transfert classiques d'argent. En outre, plus de 2/3 des retraités interrogés ont affirmé avoir besoin de services financiers digitaux comme le transfert d'argent, l'épargne, le crédit.

Sur le moyen de paiement digital le plus adapté à leurs besoins, ils ont désigné le paiement par opérateur de transfert classique à 63% et le paiement mobile à 29%. Les enquêtés sont d'ailleurs prêts à s'acquitter des frais qu'engendrerait un paiement digital, à hauteur de 3% maximum de leur pension, rien que pour éviter le déplacement au centre de paiement. Autant d'éléments qui viennent conforter la pertinence de digitaliser le paiement des pensions.

Figure V

Près de 9 répondants sur 10 possèdent un téléphone, pour un usage voix essentiellement

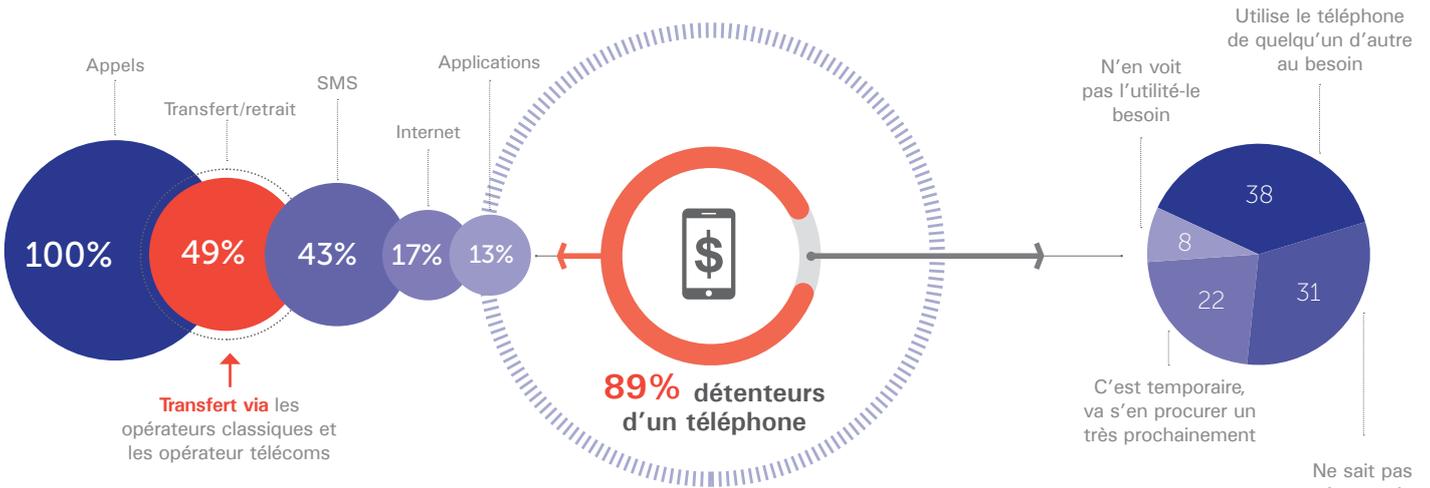
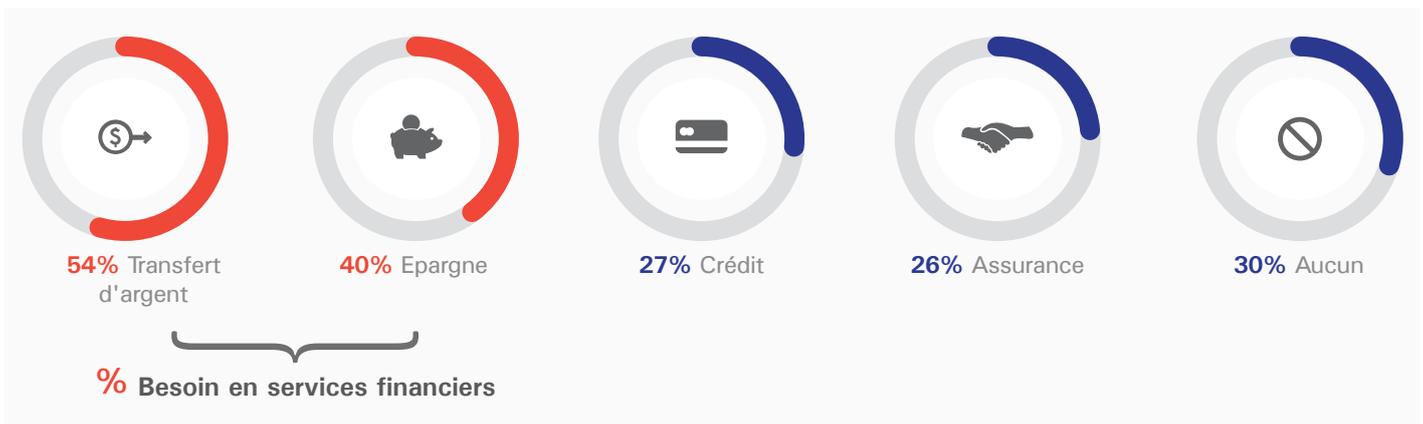


Figure VI

Les besoins en services financiers se font ressentir pour plus des 2/3 des sondés...



Sur le paiement digital de leurs pensions, ils ont confié :

« Nous sommes disposés à supporter des coûts de transaction, à la seule condition que ces coûts soient abordables et transparents ».

« Nous sommes très heureux de la possibilité de pouvoir percevoir nos pensions à quelques pas de nos habitations. Nous sommes prêts à apprendre sur l'utilisation de la technologie juste pour que nous puissions faire des économies. Nous pensons que les transferts directs vont être vraiment utiles ».

« Si le paiement des pensions était effectué par carte à puce par exemple, il serait si confortable pour nous. Nous ne serons pas tentés d'acheter de petites choses inutiles (aux alentours des points de paiement) parce que seulement un nombre limité de magasins / commerçants ont la machine qui peut utiliser la carte à puce. De cette façon, nous serons en mesure d'économiser notre argent à des fins plus importantes ».

8. De réelles opportunités de digitalisation

Les résultats obtenus à travers les différentes recherches qualitatives et quantitatives ont prouvé un vrai potentiel en termes de digitalisation qui pourrait être bénéfique non seulement aux pensionnés mais aussi au gouvernement du Sénégal.

Au niveau du gouvernement

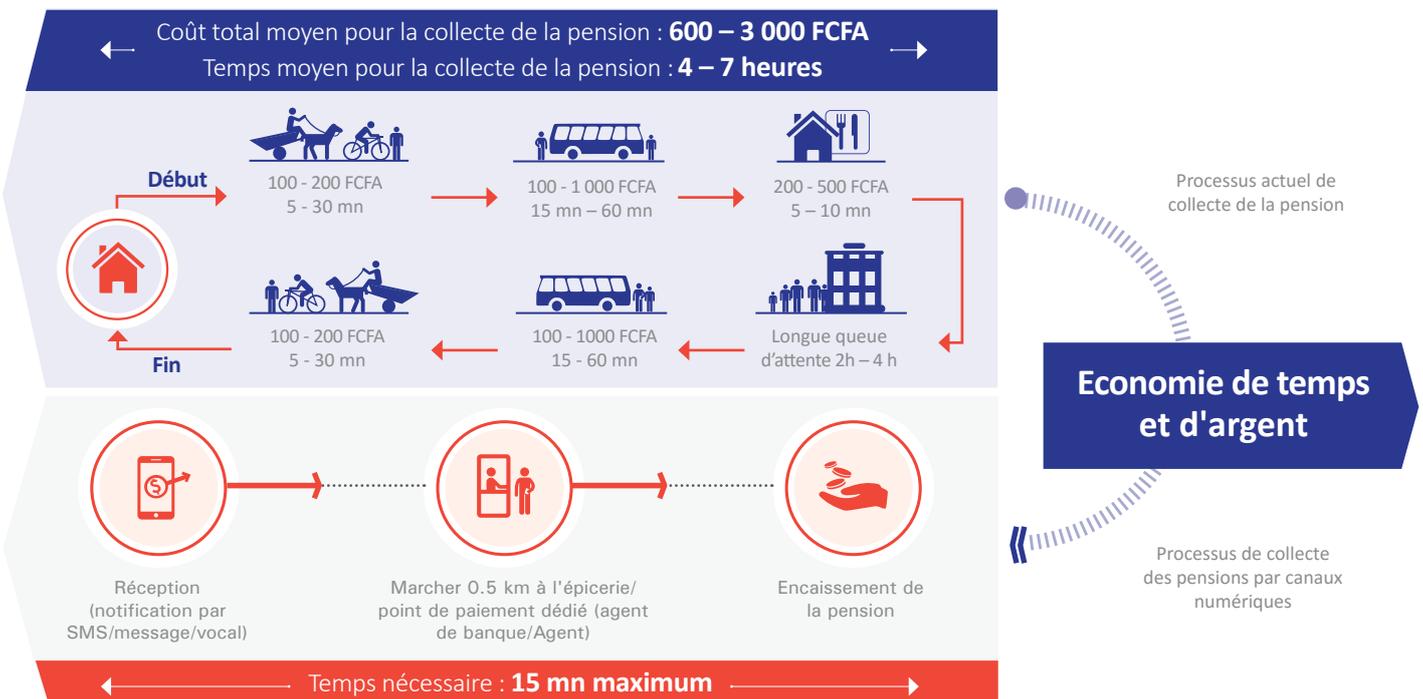
- **Gain financier** : une économie d'épargne brute annuelle de près de 129 millions FCFA sur les seuls 4 sites de paiement de la région de Dakar (Cerf-volant, Rufisque, Pikine et Guédiawaye)
- **Gain de temps** : une économie de temps d'environ 20 jours de travail sur chaque cycle de paiement

D'un point de vue des bénéficiaires

- **Proximité pour les bénéficiaires** : les points de paiements sont accessibles
- **Economie sur la pension** : du fait de la proximité des points de paiements, il y a moins de frais de transport voire aucun
- **Possibilité d'épargner** : l'utilisation de canaux numériques de paiement permettrait à certains bénéficiaires d'épargner

Figure VII

Avantages de la digitalisation du paiement des pensions pour les bénéficiaires



Source : Bruno Aka Consultant DFS Policy & Payment

9. La prochaine étape : une phase pilote pour mieux apprécier l'impact

Le travail de recherche sur cette tranche de la population que sont les retraités a mis en évidence plusieurs éléments favorables à la digitalisation du paiement des pensions. Le processus de paiement actuel est long et coûteux aussi bien pour l'Etat du Sénégal que pour les bénéficiaires. Ces derniers de par leur profil et leurs besoins semblent prêts à passer au digital pour percevoir facilement leur pension et même la gérer autrement en dépensant moins vite, voire en épargnant une partie.

L'étude de faisabilité étant ainsi bouclée, il est prévu une phase pilote dans la région de Dakar, puis ensuite, son extension dans les autres régions. Cette phase sera un moyen pour le Trésor public d'évaluer l'impact de la digitalisation sur le quotidien des pensionnés et de déterminer les meilleures options de paiement à leur offrir.

Pour en savoir plus , contacter MM4P Sénégal : Sabine Mensah , Spécialiste Technique - sabine.mensah@uncdf.org

mm4p.uncdf.org @UNCDFMM4P UNCDF MM4P



Décembre 2017. Copyright © UN Capital Development Fund. Tous droits réservés.

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles des Nations Unies, y compris le FENU, ou de leurs États membres. Les désignations employées et la présentation de matériel sur la carte (les cartes) et le (s) graphique (s) contenus dans cette publication n'impliquent aucune expression de la part du Secrétariat des Nations Unies ou du FENU concernant le statut juridique de pays, territoire, ville ou zone ou ses autorités, ou concernant la délimitation de ses frontières ou limites.