



**DÉVELOPPER DES
ÉCONOMIES DIGITALES
PLUS INCLUSIVES**

UNCDF-MM4P en Afrique de l'Ouest

La révolution numérique a apporté un souffle nouveau dans le paysage financier avec l'essor de la monnaie électronique. Les utilisateurs sont de plus en plus conscients des nombreux avantages qu'offrent les services financiers digitaux en termes de facilité, de rapidité et de sécurité. Et leurs attentes deviennent de plus en plus précises, leur niveau d'exigence plus élevé. La pérennisation des services financiers digitaux repose désormais sur l'émergence de gammes diversifiées de services financiers capables d'attirer et de retenir les utilisateurs dans la sphère digitale.

L'Afrique de l'Ouest représente un vrai potentiel compte tenu de son contexte réglementaire favorable, de sa population majoritairement jeune, des taux de pénétration élevés du mobile et des multiples flux migratoires. Le développement de services financiers digitaux innovants pourrait débloquer ce potentiel et accélérer l'inclusion financière de la zone.

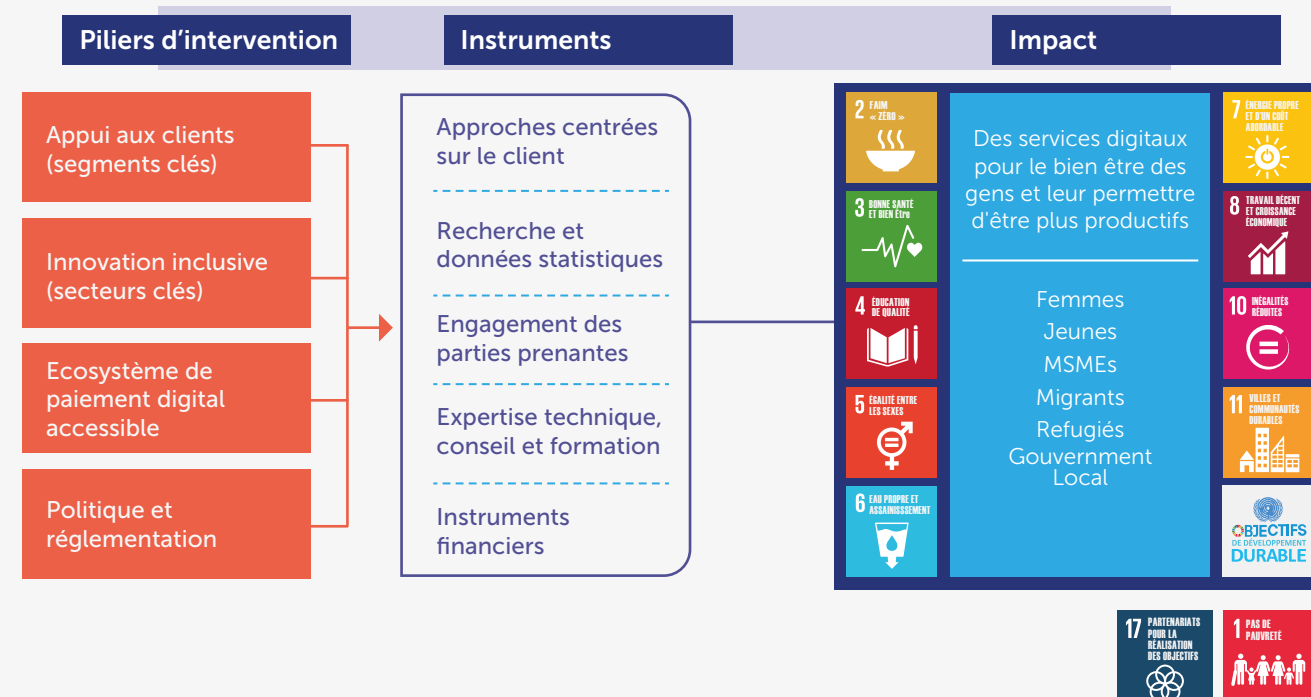
Lancé en 2015 en Afrique de l'Ouest, le programme MM4P est mis en œuvre au Sénégal et au Bénin, en partenariat avec la Fondation MasterCard. Le programme vise à

favoriser l'accès et l'utilisation des services financiers digitaux variés à des coûts raisonnables, pour toutes les catégories sociales (en particulier toutes les personnes habituellement exclues des circuits bancaires classiques), particulièrement les femmes et les jeunes. Pour cela, MM4P a développé une approche stratégique qui met l'accent sur l'environnement réglementaire, l'accès permanent des acteurs du marché à des experts techniques en services financiers digitaux, l'augmentation du niveau des connaissances dans l'industrie, la création de cadres de discussions et de partenariats entre les parties prenantes.

Après 4 ans passés à bâtir un écosystème favorable à l'expansion des services financiers numériques, UNCDF-MM4P a développé une nouvelle stratégie pour contribuer à rendre les économies digitales plus inclusives et permettre à chaque personne de prospérer.

Avec cette vision, le programme lance un hub d'innovations régional pour accélérer le développement de services digitaux innovants qui permettent aux populations vulnérables d'être plus productives et d'améliorer leur bien-être.

Stratégie: Hub d'innovation régional Afrique de l'Ouest et du Centre



Quelques réalisations

 Développement écosystème	Un groupe de travail multi-acteurs sur la finance digitale, co-présidé par la BCEAO et le Ministère des Finances ;	 16 sessions organisées - 735 participants - plus de 20 institutions par session
	Renforcement des capacités des acteurs à travers diverses formations, des voyages d'étude dans des pays où la finance digitale est plus développée et des formations en ligne ;	 38 sessions de formation organisées, 698 personnes formées
	Recherches et études sur des thématiques pouvant aider les fournisseurs à mieux comprendre le marché, les clients et développer des produits adaptés.	 20 publications partagées à l'écosystème
 Réglementation	- Formation des régulateurs aux innovations du secteur ; - Plaidoyer pour l'ouverture du canal USSD au Sénégal ; - Appui à la mise en œuvre du projet d'interopérabilité dans l'UEMOA ; - Accompagnement dans la réglementation de produits de seconde génération (crédit digital).	

Clients

Bénin—Mototaxis, ambassadeurs des services financiers numériques :

- Approche centrée sur « l'humain » pour définir des services adaptés aux besoins des taxis-motos ;
- Développement d'un écosystème de services financiers numériques autour des mototaxis (paiement, tontines).

 **Objectif : 1 600 Zemidjans utilisateurs actifs du paiement mobile et 1200 zemidjans utilisateurs actifs de la tontine via mobile à décembre 2019 ;**

 **Pilote sur le paiement lancé en avril 2018 avec 200 zemidjans ;**

 **Lancement pilote tontine avec 200 zemidjans (en cours).**

Distribution

Cartographie des points de services financiers au Bénin et au Sénégal.

Renforcement du réseau d'agents de l'opérateur de téléphonie mobile Etisalat (Moov) dans les zones rurales et péri-urbaines du Bénin.

 **Pilote de 8 mois (Juin 2017–Février 2018) ;**

 **Résultats : en zones rurales: amélioration du taux d'activité des agents passé de 86% à 95% et augmentation du nombre de transactions par agent par jour de 27%.**

Paiements de masse

- Collaboration avec les gouvernements du Bénin et du Sénégal pour accélérer la numérisation des paiements :

 **Diagnostic des flux de paiement au Bénin et au Sénégal (en collaboration avec BTCA).**

- Etude de faisabilité sur la digitalisation des paiements de 30 000 pensionnés de la fonction publique du Sénégal.

Fournisseurs

Sénégal—Appui à l'institution de microfinance CAURIE-MF pour la digitalisation de ses opérations de collecte d'épargne.

- 40 tablettes pour équiper les agents de crédit ;
- Formation à l'outil digital et accompagnement dans le processus de changement ;
- Assistance technique pour l'exécution du projet :

 **Résultats : 30% de gain de temps pour les agents de crédit ;**

 **90% de réduction des erreurs de reporting ;**

 **80% de réduction des coûts du papier ;**

 **1 journée pour faire le reporting mensuel au lieu de 7 jours.**

Nos projets

1 Renforcement du réseau d'agents dans les zones rurales mal desservies

Partenaire InTouch

En bref

Déployer des agents distributeurs de services financiers dans 10 communes rurales du Sénégal : Niore, Podor, Fatick, Bambey, Foundiougne, Velingara, Linguere, Kanel, Kafrine, Guinguineo.

Période Février 2017–Janvier 2019

Objectif



368 agents installés d'ici janvier 2019 ;
56 000 clients servis par 202 agents, fin septembre 2018.



2 Digitalisation des transferts sociaux monétaires

Partenaire Programme Alimentaire Mondial

En bref

Digitaliser les paiements sociaux du PAM dans le cadre de son assistance alimentaire aux cantines scolaires et dans les paiements en masse des bénéficiaires/ménages.

Période Janvier 2018–Mars 2019

Objectif



Digitalisation des paiements de
200 700 personnes pour l'assistance alimentaire ;
23 000 bénéficiaires pour les cantines scolaires.



3 Développement du paiement mobile pour améliorer l'accès à l'énergie propre dans les zones rurales

Partenaire OOLU Solar et Wizall

En bref

Développer un réseau plus robuste et fiable d'agents Mobile Money qui vont faciliter l'accès à un service d'énergie solaire et aux paiements mobiles des clients ruraux.

Période Novembre 2018–Septembre 2019

Objectif



100 nouveaux agents mis en place dans les zones cibles ;
1500 nouveaux clients qui accèdent au service pay-as-you-go.



4 Lancement d'un produit de crédit digital

Partenaire Intouch et Pamecas

En bref

Accélérer l'inclusion financière au Sénégal grâce à l'émergence de services financiers numériques de seconde génération.

Période Décembre 2017–Juin 2019

Objectif



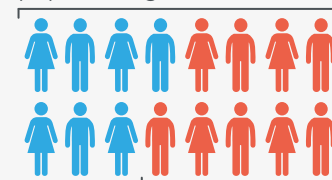
2640 personnes vulnérables ont accès au crédit digital.



Chiffres Clés



15.300 000^a
population globale dont



9.000 000
d'adultes

25 banques^c

3 opérateurs de téléphonie mobile

10 fournisseurs de services financiers digitaux

2 émetteurs de monnaie électroniques

103 %^b
taux de pénétration mobile

12
institutions partenaires

17 130^e
agents actifs soit
190 agents
pour 100 000 adults

Adultes utilisant activement les SFN^d

13 % fin 2014 24 % fin 2017

Contribution UNCDF :

+ 127 000
utilisateurs de SFN
enregistrés^f

+ 67 000
d'utilisateurs
actifs^f

+ 300
nouveaux agents actifs /
MPME touchés

^a UN World Population Prospect, 2017. <https://esa.un.org/unpd/wpp/>

^b ARTP, tableau de bord téléphonie mobile décembre 2017. https://www.artpsenegal.net/sites/default/files/docs_observatoire/tb_mobile_31_dec_17_0.pdf

^c Paysage bancaire BCEAO juin 2018. <https://www.bceao.int/fr/content/paysage-bancaire>

^d BCEAO 2017

^e <http://drs-sfd.gouv.sn/sitesdrs/documents/esrif.pdf>

^f Bénéficient des technologies digitales pour réaliser leurs transactions financières sur une base de 30 jours

Nos projets

1 Mise en œuvre d'un projet « Agency banking »

Partenaire Ecobank

En bref

Améliorer l'accès aux services bancaires, rapprocher la banque des populations et accroître l'usage d'Ecobank mobile.

Période Janvier 2018–Avril 2019

Objectif

300 points de services opérationnels dans 4 localités du Bénin pour desservir 120 000 personnes.



2 Lancement d'un produit « Bank to wallet » par une institution de microfinance

Partenaire ALIDé

En bref

Collecter davantage d'épargne, notamment en zone rurale et faciliter les opérations de remboursement de crédit et de dépôts sur comptes pour les clients ruraux.

Période Juillet 2017–Décembre 2018

Objectif

3000 clients qui utilisent activement le service.



3 Promotion de l'accès aux soins de santé via le mobile

Partenaire Open SI

En bref

Améliorer l'accès aux soins médicaux pour les populations vulnérables et développer l'usage du paiement mobile.

Période Novembre 2018–Juin 2019

Objectif

2500 utilisateurs actifs du service ;
1500 personnes vulnérables pris en charge médicalement.



4 Renforcement du réseau d'agents en zone rurale

Partenaire Cash Zone

En bref

Améliorer l'accès aux services financiers digitaux dans les zones rurales en installant des agents distributeurs de services financiers numériques, principalement des femmes et des jeunes dans 15 zones rurales à fort potentiel économique.

Période Février 2018–Juillet 2019

Objectif

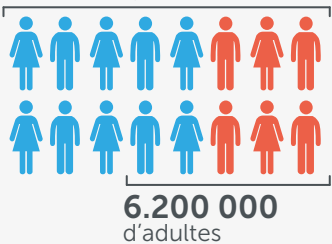
500 agents déployés pour servir 1,7 million de personnes ;
204 agents actifs à septembre 2018.



Chiffres Clés



10.880 000^a
population globale dont



- 15 banques^c
- 2 opérateurs de téléphonie mobile
- 4 fournisseurs de services financiers digitaux
- 2 émetteurs de monnaie électroniques

81 %^b
taux de pénétration mobile

10
institutions partenaires

25 588^e
agents actifs soit
412 agents
pour 100 000 adults

Adultes utilisant activement les SFN^d



Contribution UNCDF :

+ 386 400
utilisateurs de SFN
enregistrés^f

+ 78 500
d'utilisateurs
actifs^f

+ 280
nouveaux agents actifs /
MPME touchés

^a UN World Population Prospect, 2017. <https://esa.un.org/unpd/wpp/>
^b ARTP, tableau de bord téléphonie mobile décembre 2017. https://www.artpsenegal.net/sites/default/files/docs_observatoire/tb_mobile_31_dec_17_0.pdf
^c Paysage bancaire BCEAO juin 2018. <https://www.bceao.int/fr/content/paysage-bancaire>
^d BCEAO 2017
^e <http://drs-sfd.gouv.sn/sites/dfs/documents/esrif.pdf>
^f Bénéficiaires des technologies digitales pour réaliser leurs transactions financières sur une base de 30 jours

Ce que pensent les partenaires



« UNCDF-MM4P nous a appuyé pour améliorer notre réseau d'agents en zone rurale. Les résultats du pilote nous ont encouragé à dupliquer le modèle sur l'ensemble du territoire. Nous sommes à pied d'œuvre pour augmenter le nombre de commerciaux et couvrir tout le pays pour augmenter nos revenus et atteindre nos objectifs. »

Aissatou Diallo, Directrice Marketing Etisalat (Moov), Bénin



« Du partenariat avec UNCDF-MM4P, j'ai surtout été marqué par le suivi rigoureux des activités. Nous, institutions de microfinance, sommes souvent prises dans une routine qui nous détourne de nos engagements. Donc, d'avoir un partenaire qui fait un suivi rapproché et qui rappelle les échéances nous a vraiment aidé dans la mise en œuvre du projet. La leçon que nous en avons tirée, c'est qu'en matière de gestion de projet il est crucial de se donner les moyens de respecter ses engagements pour espérer une réussite. »

Mamadou Lamine Gueye, Directeur Caurie-MF, Sénégal



« Nous avons beaucoup d'appréhension à nouer un partenariat avec un opérateur de téléphonie mobile pour la mise en œuvre de notre projet d'agency banking. Grâce aux différents workshop organisés par UNCDF-MM4P nous avons pu engager les discussions et lever les barrières. Aujourd'hui nous avons lancé le projet et nous espérons des résultats concrets pour le secteur de la microfinance au Bénin. »

Valère L. HOUSSOU, Directeur Général d'ALIDé, Bénin



« Le groupe de travail sur la finance digitale que UNCDF-MM4P organise tous les trois mois, nous permet d'interagir avec le secteur privé et le secteur public en particulier[...] mais aussi les partenaires techniques et financiers. Ces rencontres sont une occasion pour nous de nouer des partenariats et échanger sur comment augmenter l'inclusion financière au Sénégal. »

Abdou Karim Dia, RISK & COMPLIANCE MANAGER TIGO, Sénégal



« Je remercie vivement UNCDF-MM4P de m'avoir permise de participer à la formation sur la gestion des risques à Abidjan, qui a été très instructive, très riche en informations utiles pour notre organisation. J'ai pu avoir une idée des types de risques qui existent dans la finance digitale et des stratégies qu'il faut mettre en place pour les éviter. Cette formation me sera très bénéfique dans le déroulement de notre projet de finance digitale. »

Rokhaya Sarre, Chef de produits monétiques et solutions innovantes, Crédit Mutuel du Sénégal