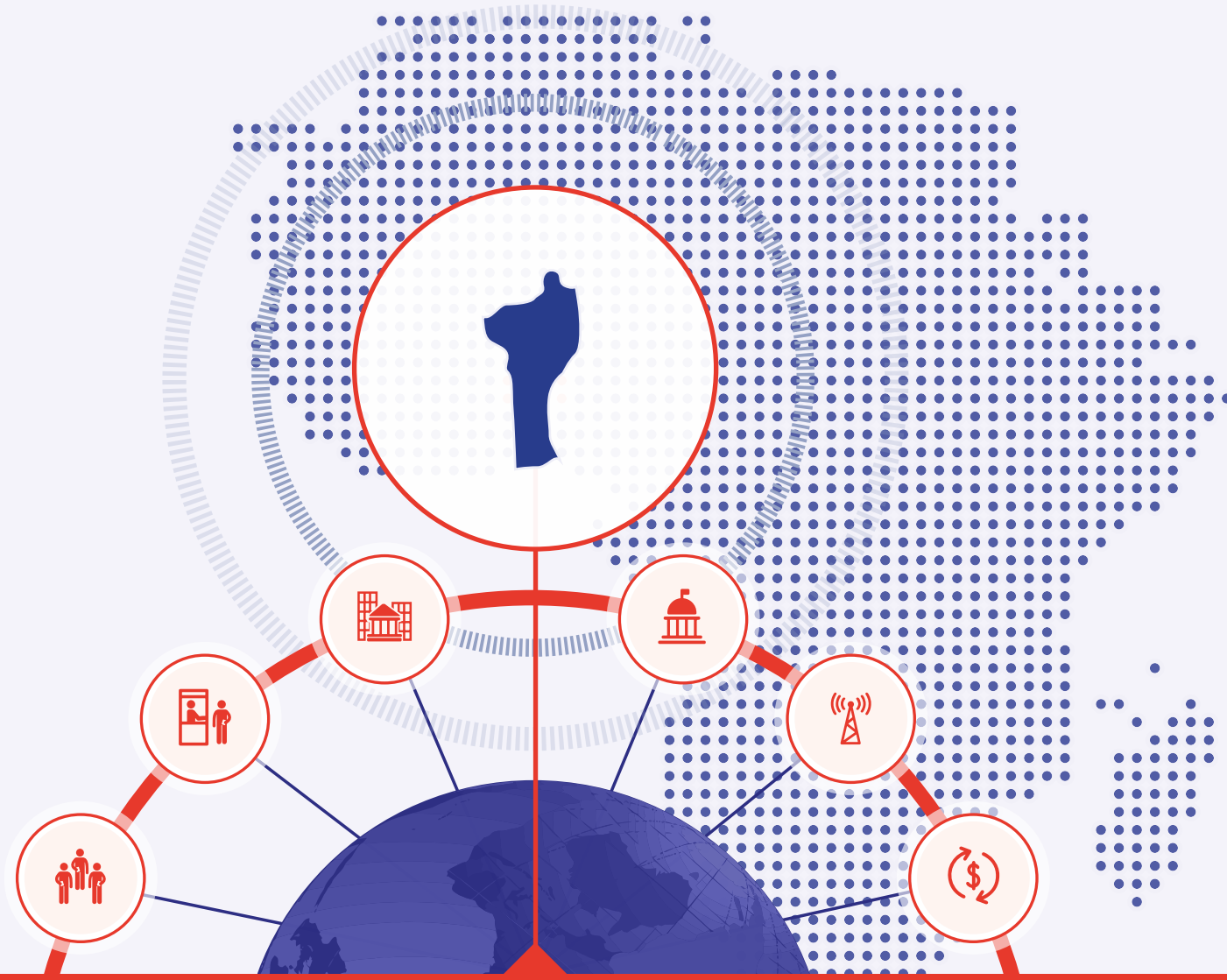


# Etat du Marché des Services Financiers Numériques en 2017 au Bénin

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

# UNCDF - MM4P

## À propos de 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 du « last mile » permettant de débloquer les 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.

## À propos du programme MM4P

MM4P est un programme lancé par UNCDF en partenariat avec l'Agence Suédoise de Développement International (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 dans ces PMA. MM4P est actuellement engagé dans dix pays : le Bénin, la République Démocratique Populaire du Lao, le Malawi, le Népal, la Sierra Leone, le Sénégal, l'Ouganda, la Zambie, la Malaisie et la Chine, chacun offrant des opportunités et des défis uniques.

Le Programme MM4P a été lancé au Bénin en octobre 2015, en partenariat avec la Fondation MasterCard pour accroître l'utilisation active[1] de SFN au sein de la population adulte, de 15% en 2017 à plus de 30% d'ici 2019. En appliquant une théorie du changement, dans le cadre de l'approche « faire fonctionner les marchés au bénéfice des pauvres », le programme cherche à travailler 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'incitations des prestataires dans le contexte des SFN béninois et étudié les perspectives des parties prenantes locales. Le contenu de ce rapport est basé sur des informations recueillies au cours du mois d'avril 2018 et représente les données pour la période de décembre 2016 à décembre 2017. Les membres de l'équipe de projet suivants ont réalisé l'étude :


**Sabine Mensah**
Regional Technical Specialist – MM4P

**Jamelino Akogbeto**
Digital Financial Services Consultant – MM4P

**Bery Kandji**
KM &COMMS Consultant MM4P

**Anne Duijnhouwer**
Research and Results Measurement Analyst – MM4P

**Georges Kakpo**
Digital Finance Assistant UNV – MM4P

**Moïra Favrichon**
Results Measurement Consultant

**Irene Salvi**
Results Measurement and Resource Mobilisation


[1] 90 derniers jours

# Table des matières


05 Liste des figures et tableaux
05 Sigles et abréviations
06 Glossaire

**09 Avant-propos**
**10 Introduction**

11 Evolution du secteur des services financiers numériques dans le monde
12 Contexte national : Le marché des services financiers numériques au Bénin
14 Enquête : Contexte et Méthodologie

**15 Le Bénin en bref**
**18 Résultats**

19 Fournisseurs
20 Comptes clients
25 Agents
29 Marchands
30 Gestion des services financiers numériques : Performance, stratégie et défis

**32 Conclusion : Le programme MM4P au Bénin**
**34 Remerciements**

# Liste des figures et tableaux


| Page | Figure/Tableau |
|---|---|
| 12 | Figure 1 : Etat du marché global des services financiers numériques en 2017 |
| 13 | Figure 2 : Evolution du nombre de comptes actifs en pourcentage de la population adulte au Benin et dans l'UEMOA entre 2015 et 2017 |
| 16 | Figure 3 : Statistiques générales sur le Benin |
| 16 | Figure 4 : Etat du marché béninois des services financiers numériques [d] |
| 17 | Figure 5 : Évolution des comptes par téléphonie mobile au Benin de 2015 à 2017 – BCEAO, 18 |
| 19 | Figure 6 : Fournisseurs de services financiers numériques opérant au Benin |
| 19 | Figure 7 : Services financiers numériques proposés sur le marché béninois |
| 20 | Figure 8 : Répartition des clients actifs du marché entre OTM et Banques |
| 20 | Figure 9 : Comptes enregistrés et comptes actifs en décembre 2015, décembre 2016 et décembre 2017 |
| 21 | Figure 10 : Taux de croissance trimestrielle de la base clientèle en 2017 |
| 22 | Figure 11 : Taux d'activité de la clientèle |
| 22 | Figure 12 : Taux d'activité mensuel des comptes clients de SFN par type de fournisseurs |
| 23 | Figure 13 : Nombre de comptes clients actifs utilisant les SFN (x 1000) |
| 23 | Figure 14 : Répartition des différentes transactions par valeur et volume (décembre 2017) |
| 24 | Figure 15 : Nombre d'agents enregistrés et actifs en décembre 2016 et en décembre 2017 |
| 24 | Figure 16 : Répartition urbain-rural des agents en décembre 2017 |
| 25 | Figure 17 : Taux d'activité des agents |
| 27 | Figure 18 : Nombre et valeur totale des transactions effectuées par les agents par mois |
| 27 | Figure 19 : Nombre et valeur de transactions effectuées par agent par mois |
| 28 | Figure 20 : Nombre et valeur de transactions effectuées par client auprès des agents actifs par mois |
| 29 | Figure 21 : Commissions des agents |
| 29 | Figure 22 : Nombre de marchands enregistrés et actifs |
| 31 | Figure 23 : Défis et obstacles |
| 31 | Figure 24 : Priorités stratégiques |


| Sigles et abréviations | |
|---|---|
| **DFAT** | Département Australien des Affaires étrangères et du Commerce |
| **F CFA** | Francs de la Communauté Française d'Afrique |
| **FSN** | Fournisseur de Service Numérique |
| **GAFI** | Groupe d'Action Financière |
| **IMF** | Institution de Microfinance |
| **KYC** | Know Your Customer |
| **LBC/FT** | Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme |
| **ODD** | Objectifs de Développement Durable |
| **OTC** | Over The Counter (Opération de transfert au guichet) |
| **OTM** | Opérateur de Téléphonie Mobile |
| **PMA** | Pays les Moins Avancés |
| **PNUD** | Programme des Nations Unies pour le Développement |
| **P2P** | Paiement de Personne à Personne |
| **SFD** | Système Financier Décentralisé |
| **SFN** | Services Financiers Numériques |
| **USSD** | Service Supplémentaire des Données non Structurées |

| 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** | Un agent peut être un agent propriétaire (un agent géré et marqué exclusivement par un déploiement) ou un agent tiers. Dans de nombreux cas, un agent enregistre également de nouveaux clients.<br><br>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.<br><br>Un point de vente d'agents actif est un point de vente où l'une des caisses est utilisée 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). |
| **Bank to wallet transferts** | 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 ou d'autres transactions qui n'impliquent pas le mouvement de la valeur ne sont pas considérées pour la définition de compte client 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 télécoms, généralement mobiles. Elle exerce sous le couvert d'un d'Emetteur de Monnaie Electronique, ayant une licence émise par la Banque Centrale, ou de l'un de ses distributeurs. |
| **Envois de fonds internationaux** | Les envois de fonds internationaux peuvent se référer au nombre total de transferts de pays à pays pour les envois de fonds entrants ou sortants. Les envois de fonds internationaux peuvent également faire référence aux transferts transfrontaliers de fonds d'une personne à une autre. Ces transactions peuvent être des transferts directs de monnaie électronique ou peuvent être effectuées au guichet par des intermédiaires tels les opérateurs de transfert d'argent. |
| **Fintech** | Société de technologie financière. |
| **Gestion de la liquidité** | La gestion de la liquidité est le solde des liquidités et de la monnaie électronique détenues par un agent mobile money pour répondre à la demande des clients d'acheter (encaisser) ou de vendre (retirer) de la monnaie électronique. La mesure clé utilisée pour évaluer la liquidité d'un agent est la somme de sa monnaie électronique et de ses soldes de trésorerie (également connu sous le nom de solde flottant). |

| Glossaire | |
|---|---|
| **Guichet Automatique** | Un guichet automatique est un dispositif de télécommunications 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 être exploités hors ligne ou en ligne avec un accès en temps réel à une base de données d'autorisation. |
| **Inclusion financière** | L'inclusion financière est l'état final de l'objectif de tous les citoyens éligibles ayant accès et utilisant une gamme de services financiers abordables et appropriés. 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 la micro-assurance mobile lorsque les primes d'assurance sont payées à partir d'un portefeuille mobile à travers une plate-forme de paiement électronique. |
| **Know-your-customer (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 anglophone KYC fait référence à ces exigences et/ou à la réglementation qui régit ces activités. Le Groupe d'Action Financière (GAFI) recommande une approche fondée sur les risques dans les contrôles nécessaires en matière de Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC/FT). En raison de l'absence de documents d'identité officiels sur certains marchés, des solutions telles que l'établissement de plusieurs niveaux de KYC et l'ajustement d'une documentation acceptable de KYC peuvent être adoptées. Ces solutions aideront les fournisseurs de monnaie électronique à faciliter l'adoption par les clients et à accroître l'inclusion financière, principalement dans les milieux ruraux. |
| **Opérateurs-tiers** | Les opérateurs-tiers sont des prestataires de services financiers numériques qui s'appuient sur l'infrastructure existante des opérateurs de téléphonie mobile (OTM). Ils ignorent généralement les spécificités des OTM et, dans certains cas, pourraient être des agents masters ou autres agissant pour le compte d'un fournisseur de SFN ou d'un OTM. Leur intervention peut se faire soit en vertu d'un accord de service, d'un accord de coentreprise ou soit d'un autre arrangement contractuel. |
| **Over-the-counter (OTC) transactions** | Ces transactions comprennent les transferts d'argent, les paiements de factures ou autres paiements effectués au guichet sans un compte-client enregistré. Certains services financiers numériques (par exemple, les paiements de factures) sont principalement offerts en vente libre. Dans de tels cas, un agent de « mobile money » 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 finalisées à partir d'un compte-client ou à un guichet. Ils sont appelés des paiements de « *un à plusieurs* ». Le deuxième cas de figure est une situation où plusieurs clients paient pour les services publics, tout comme des collectes d'une organisation provenant de plusieurs payeurs. Ils sont appelés des paiements de « *plusieurs à un* ». |
| **Paiements de factures** | Ce sont des transactions de paiement de factures effectuées à l'aide de services financiers numériques, qu'elles proviennent d'un compte-client ou qu'elles aient été effectuées au guichet. |
| **Paiements marchands** | Ces transactions sont des mouvements de valeur d'un client à un commerçant pour payer des biens ou des services au point de vente. |
| **Produits de première génération** | Ces produits sont des SFN 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. |

| Glossaire | |
|---|---|
| **Produits de deuxième génération** | Ces produits sont des SFN plus avancés, tels que le nano-crédit, 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. |
| **Services financiers numériques (SFN)** | SFN fait référence à une gamme de services financiers formels accessibles via des canaux numériques, tels que le « Mobile Money », 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 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 un mouvement de valeur (par exemple une demande de solde) ne sont pas considérés comme des transactions. |
| **Transactions Cash-in** | Ces transactions comprennent les transferts d'un agent à un client. C'est le 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 l'espèce et crédite le compte mobile money du client avec la même valeur de monnaie électronique. |
| **Transactions Cash-out** | Ces transactions comprennent les transferts d'un client à un agent. C'est le 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 de l'argent espèce en échange d'un transfert de monnaie électronique à partir du compte mobile money du client. |
| **Transferts de personne à personne (P2P)** | Ces transactions proviennent d'un compte client SFN et vont au profit d'un autre compte client SFN. |

# Avant-propos

La finance digitale est un réel catalyseur de l'inclusion financière car elle met à disposition des populations défavorisées des moyens de paiement et des sources de financement pour booster leurs activités. Grâce à elle, la banque est désormais transportée jusque dans la poche du client, mettant fin au mythe historique que constituait l'accès aux services bancaires. Ceci a donné lieu à une nouvelle façon de penser la finance par les banques qui tentent de nouveaux modèles de partenariats pour se rapprocher davantage du client.

Cette dynamique mondiale a saisi aussi l'Afrique de l'Ouest où la majeure partie des marchés financiers sont en phase de consolidation. La zone est en pleine ébullition avec l'activation par la BCEAO du projet d'interopérabilité qui ouvrira les portes de l'innovation.

Au Bénin, l'engagement affiché par les régulateurs, les fournisseurs de services financiers numériques, les fintechs et le gouvernement, a permis d'accroître en quatre ans l'utilisation active des SFN au sein de la population adulte, de 2% en 2014 à 32% en fin 2017. Ce dernier acteur s'est impliqué davantage, pour encourager l'entrée du numérique dans les habitudes des populations, et surtout pour rationaliser la mobilisation de ressources intérieures. Un diagnostic des flux de paiements gouvernementaux a récemment été effectué, avec l'appui de UNCDF, pour identifier les opportunités de digitalisation des paiements de masse.

L'objectif visé par UNCDF a largement été atteint, fixant un nouveau cap à franchir, de 50% à l'horizon de 2019. Aujourd'hui, le marché béninois est assez mature pour passer à la vitesse supérieure en offrant des services plus adaptés aux besoins des populations. Dans ce contexte, la nouvelle vision de UNCDF est d'accélérer le développement de services digitaux innovants qui permettent aux populations vulnérables d'être plus productives et d'améliorer leur bien-être. Et dans cette stratégie, les femmes et les jeunes, le monde rural et les entrepreneurs occupent une place prépondérante.

L'enquête annuelle auprès des fournisseurs de services financiers numériques est un miroir pour l'écosystème. A travers elle, nous évaluons la performance du secteur, l'efficacité de notre stratégie, et nous recadrons ainsi nos interventions pour fournir un accompagnement adapté aux besoins des acteurs du marché.

Nous remercions tous les partenaires de UNCDF-MM4P et les acteurs qui ont bien voulu mettre à disposition leurs données pour enrichir ce rapport.

**Sabine Mensah**

Regional Technical Specialist – MM4P
United Nations Capital Development Fund

# INTRODUCTION

1

## Evolution du secteur des services financiers numériques dans le monde

Sur le plan mondial, les services financiers numériques (SFN) sont aujourd'hui devenus le principal moyen de paiement pour les économies digitales dans les marchés émergents. Il existe des déploiements de SFN dans plus de 90 pays, particulièrement dans les pays à revenus faibles et moyens.

Les chiffres du rapport Findex 2017 de la Banque Mondiale montrent une augmentation de l'inclusion financière globale[2]. Dans le monde, 69% de la population adulte ont eu accès à un compte auprès d'une institution financière ou d'un fournisseur de monnaie électronique en 2017, contre un taux de 62% en 2014[3]. Les résultats montrent également que la monnaie électronique est un facteur clé de croissance dans la détention accrue de comptes financiers. En 2017, 52% de la population totale des adultes ont effectué ou reçu un paiement électronique au moins une fois au cours des 12 derniers mois, contre 41% en 2014. En Afrique sub-saharienne, 34% des adultes ont effectué ou reçu des paiements électroniques, contre 27% en 2014. Cependant, on compte encore 1.7 milliard d'adultes non bancarisés dans le monde. Deux tiers de ces adultes possèdent un téléphone portable, ce qui présente de nouvelles opportunités pour les inclure dans le système financier.

Le rapport de la GSMA sur l'Etat du Marché en 2017 montre des évolutions similaires. En termes d'usage, la valeur totale des transactions effectuées via des fournisseurs de services financiers digitaux a augmenté de 23%, passant de 26 milliards de dollars américains (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 gagner des intérêts.

Bien que les téléphones classiques et l'USSD restent encore aujourd'hui les interfaces les plus utilisées pour les transactions de SFN, en 2017, 73% des fournisseurs offrent des SFN sur 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%. En 2017, il y avait 5.3 millions d'agents enregistrés, dont 55% étaient actifs[4].

De plus en plus de fournisseurs, notamment les opérateurs de téléphonie mobile, commencent à reconnaitre les SFN comme une source potentielle de revenus directs pour leurs entreprises. En effet, les SFN contribuent à plus de 2.4 milliards USD de revenus directs, stimulés par une croissance de 34% de revenus d'une année à l'autre. Dans les tendances intéressantes, on peut noter l'utilisation accrue des smartphones ainsi que le développement d'entreprises de fintechs, qui se focalisent 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 OTM comme plateformes de paiements.

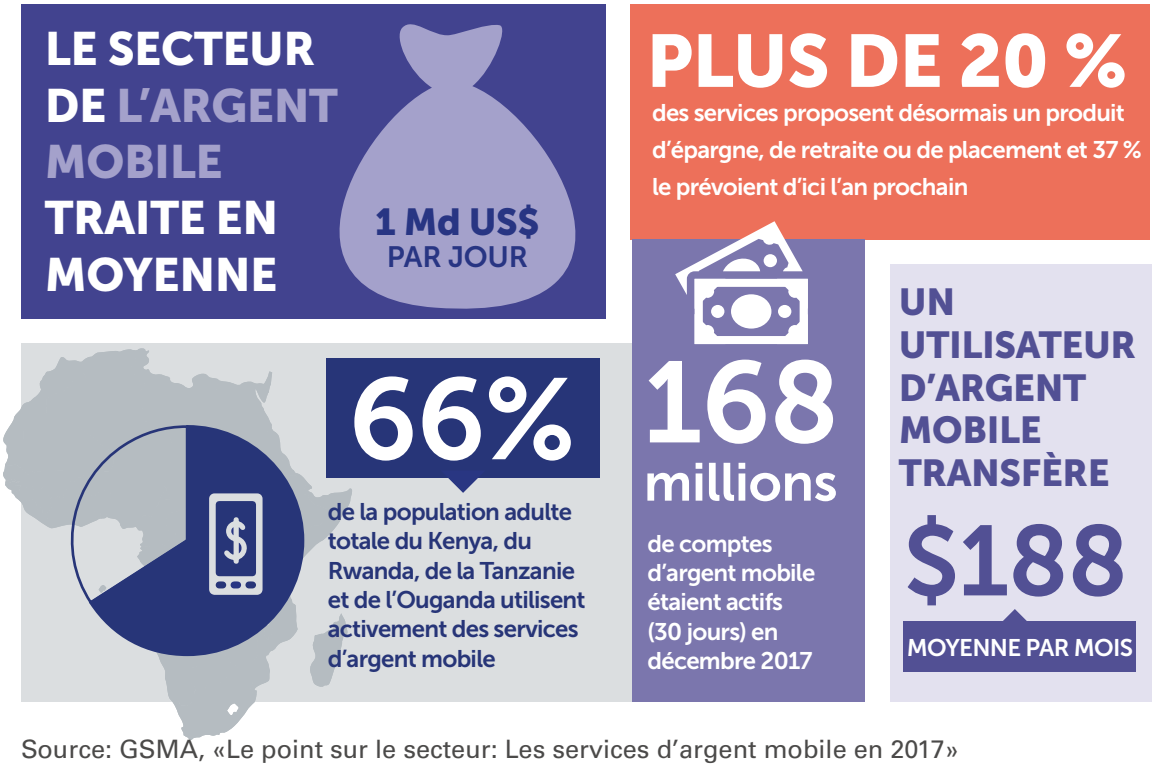
[2] Asli Demirgüç-Kunt and others, The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution (Washington, DC, World Bank, 2018). doi:10.1596/978-1-4648-1259-0. Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.

[3] Note : Ceci inclut tous les adultes dont les comptes ont été utilisés au moins une fois au cours des 12 derniers mois.

[4] https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wpcontent/uploads/2018/05/GSMA_2017_State_of_the_Industry_Report_on_Mobile_Money_Full_Report.pdf.

La figure 1 suivante présente quelques faits et chiffres supplémentaires pour mieux comprendre l'état actuel du marché global des services financiers numériques[5].

**Figure 1**
Etat du marché global des services financiers numériques en 2017




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

## Contexte national : Le marché des services financiers numériques au Bénin[6]

Le Bénin est considéré comme un marché émergent en ce qui concerne les services financiers numériques, mais cela pourrait changer. Les services de première génération (transfert d'argent, e-top-up) dominent sur le marché. Mais on note un fort engagement des OTM qui s'investissent dans le secteur, allant jusqu'à développer des filiales autonomes pour gérer leurs activités de « mobile money ». Cette prédominance des OTM a été confirmée par la dernière mise à jour de la cartographie de Finclusion Lab qui montre que 90% des points d'accès en 2017 sont attribuables aux OTM, à l'issue d'une croissance annuelle de 118% en 2016 et de 19% en 2017. De quoi susciter un regain d'intérêt de la part du secteur bancaire, qui s'intéresse de plus en plus aux SFN, et commence à développer ses propres solutions. Une nouvelle dynamique a donc saisi le marché béninois de la finance digitale qui a également enregistré une augmentation significative de l'utilisation des clients et de l'activité des agents. D'après le Global Findex 2017, la part des béninois, âgés d'au moins 15 ans, qui sont équipés d'un compte de monnaie électronique, a bondi de 2% à 18% au cours des 3 dernières années.

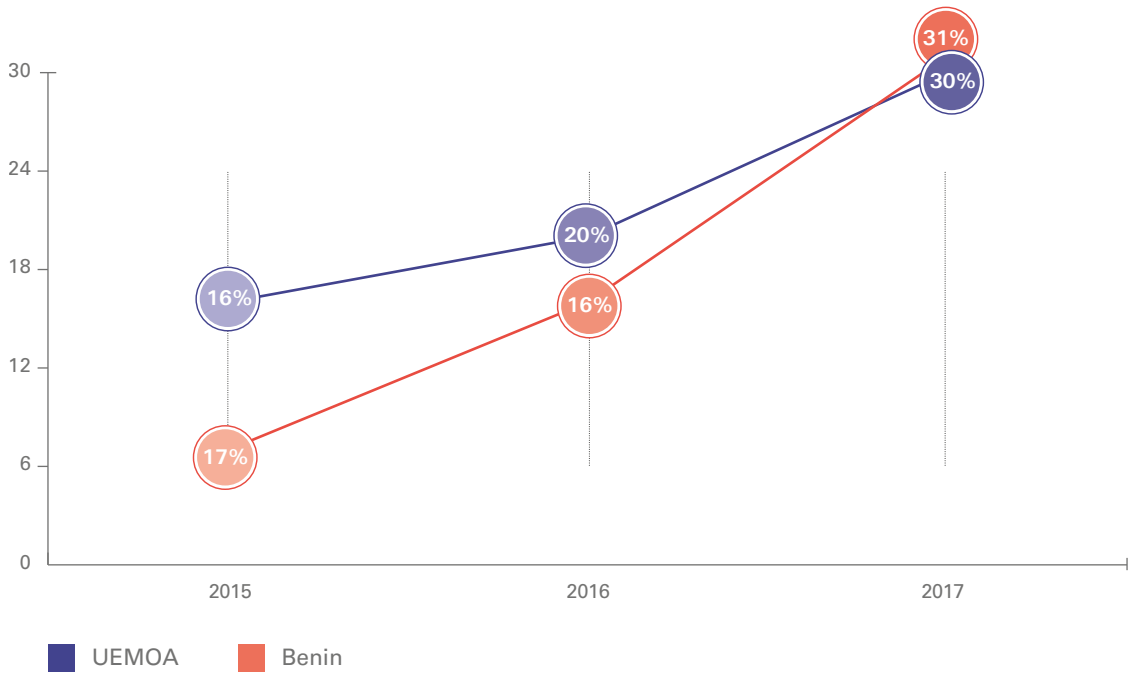
[5] *Synthèse de la GSMA sur le secteur de la monnaie numérique en 2017.*

[6] http://www.uncdf.org/article/2531/monnaie-electronique-developpe-benin.

[7] Le taux d'inclusion financière numérique désigne la proportion de la population adulte (âgée d'au moins 15 ans) qui dispose d'un compte de monnaie numérique.

Selon les chiffres de la BCEAO, le pays a connu une évolution croissante de son taux d'inclusion financière numérique[7], passant de 7% de la population adulte en 2015 à plus de 31% en 2017. Ce taux d'inclusion financière numérique  a légèrement dépassé  celui de l'Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine(UEMOA) qui était de 30% en fin 2017.

**Figure 2**
Evolution du nombre de comptes actifs en pourcentage de la population adulte au Benin et dans l'UEMOA entre 2015 et 2017




Malgré cette amélioration du marché des SFN au Bénin, Finclusion Lab a décelé des disparités remarquables lorsque l'on considère la répartition de l'offre par commune. Dans 29 des 77 communes du pays, l'ensemble de l'offre financière s'est contractée et 19 d'entre elles ont enregistré des baisses de plus de 20% sur l'ensemble des points d'accès. Ces évolutions sont aussi imputables aux réseaux de mobile money dont le fort dynamisme semble aller dans le sens d'une plus grande concentration vers les zones urbaines : à eux-trois, les départements du Littoral, de l'Atlantique et de l'Ouémé focalisent les deux-tiers de l'ensemble des points de services financiers du pays.

# Enquête : Contexte et Méthodologie

Chaque année, UNCDF-MM4P mène une enquête auprès des fournisseurs de SFN pour mesurer l'évolution du marché. L'enquête permet ainsi 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 de fournisseurs de services financiers numériques, à savoir les opérateurs de téléphonie mobile, les banques et les institutions de microfinance (IMF) au Bénin, l'enquête est constituée de questions quantitatives et qualitatives. Les données quantitatives ont été recueillies sur les indicateurs suivants :

- Nombres totaux de comptes clients enregistrés et actifs (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 services ;
- Valeur et volume des transactions effectuées par les clients auprès d'agents et par type de services ;
- Nombre d'agents, enregistrés et actifs (30 jours) ;
- Volume et valeur totale des transactions OTC effectuées auprès des agents ;
- Commissions payées aux agents ;
- Nombre des marchands enregistrés et actifs (30 jours).

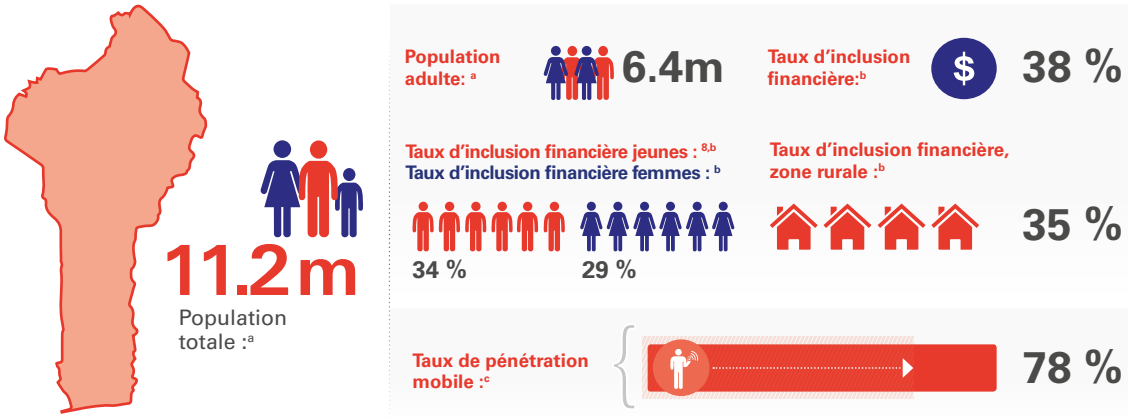
Des informations qualitatives ont été collectées sur les performances des institutions interrogées, les principaux défis rencontrés et le niveau d'engagement des fournisseurs avec le programme UNCDF-MM4P.

Conformément à la politique en vigueur au PNUD, en matière de divulgation de l'information, tous les participants ont signé des accords de non-divulgation. À ce titre, toutes les données présentées dans ce rapport ont été agrégées et restent anonymes.

# LE BÉNIN EN BREF

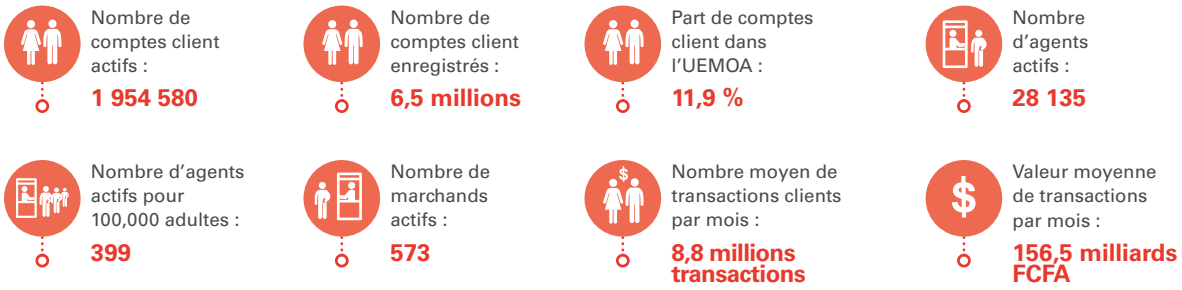
2

**Figure 3**
Statistiques générales sur le Benin




[a] UN World Population Prospects, 2017; [b] Global Findex, 2017; [c] GSMA, 2017

**Figure 4**
Etat du marché béninois des services financiers numériques[d]

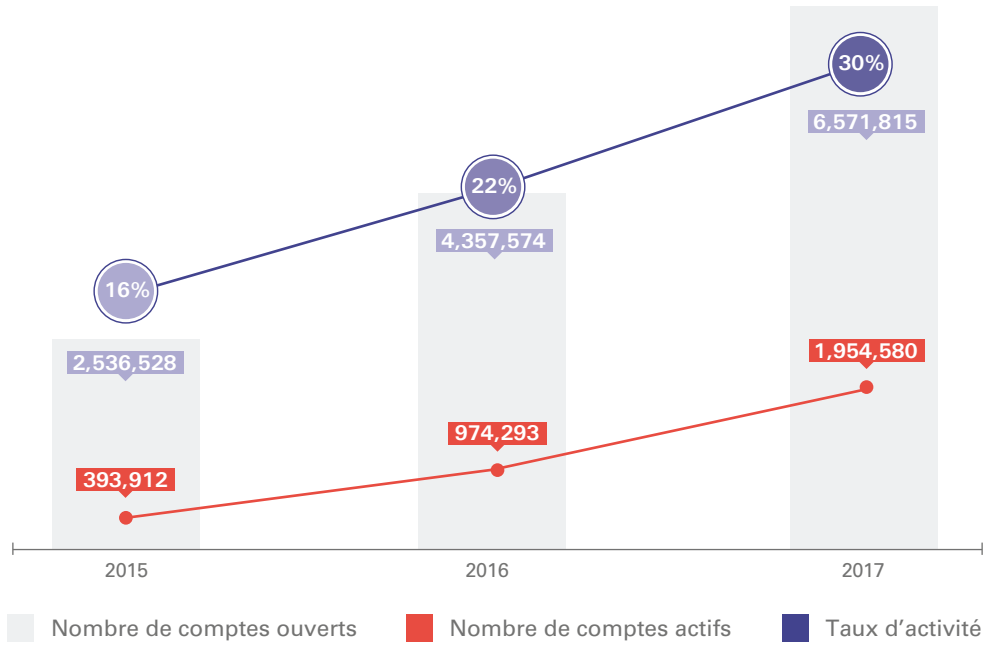



[d] Etat des services financiers par téléphonie mobile en 2017, BCEAO 2018.

[8] Définition du Findex pour les jeunes : toute personne âgée de 15 à 24 ans.

Le graphique ci-dessous donne un rapide aperçu de l'évolution des services financiers numérique au Benin depuis 2015 :

**Figure 5**
Évolution des comptes par téléphonie mobile au Benin de 2015 à 2017 – BCEAO, 18.




Ces chiffres confirment que le Benin est en phase de bancarisation rapide, qui se traduit par une nette augmentation du nombre de comptes clients enregistrés (+159% entre 2015 et 2017) suivie d'une augmentation encore plus nette du nombre de comptes clients actifs : +396% entre 2015 et 2017).

# RÉSULTATS

3

# Fournisseurs

Les données de l'enquête ont été recueillies auprès de 6 fournisseurs de services financiers numériques opérant au Bénin :

**Figure 6**
Fournisseurs de services financiers numériques opérant au Benin[9]

**Opérateurs de réseaux mobiles et fixes**
- Moov Bénin ;
- MTN Mobile Money SA ;
- La Poste.

**Institution de microfinance**
- ALIDé

**Banques commerciales**
- Diamond Bank ;
- Ecobank Bénin.

Au moment de l'enquête annuelle, les services financiers suivants étaient proposés sur le marché :

**Figure 7**
Services financiers numériques proposés sur le marché béninois[10]

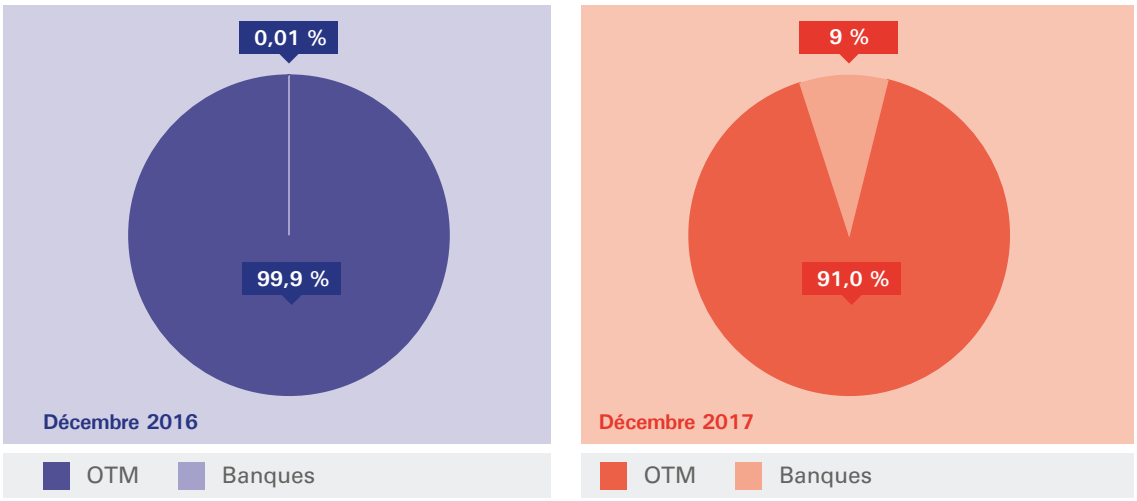
| Type de fournisseur | | |
|---|---|---|
| **Opérateurs de réseaux mobiles et fixes** | **Banque Commerciale** | **Microfinance** |
| • Transferts nationaux entre particuliers (P2P)<br>• Transferts d'argent avec code (OTC)<br>• Encaissement (Cash-In)<br>• Retrait de cash (Cash-out)<br>• Achat de crédit téléphonique<br>• Transferts de fonds internationaux<br>• Paiements marchands<br>• Paiement de factures<br>• Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank-to-wallet ou service de push/ pull)<br>• Paiement de masse | • Transferts nationaux entre particuliers (P2P)<br>• Transferts d'argent avec code (OTC)<br>• Encaissement (Cash-In)<br>• Retrait de cash (Cash-out)<br>• Transferts de fonds internationaux<br>• Achat de crédit téléphonique<br>• Paiements marchands<br>• Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank-to-wallet) | • Transferts nationaux entre particuliers (P2P)<br>• Transferts d'argent avec code (OTC)<br>• Encaissement (Cash-In)<br>• Retrait de cash (Cash-out)<br>• Transferts de fonds internationaux<br>• Achat de crédit téléphonique<br>• Paiements marchands<br>• Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank-to-wallet) |
| **Produits** | | |

En termes de produits, le marché béninois est toujours fortement dominé par les produits de première génération : transferts nationaux entre particuliers (P2P) ; encaissement (Cash-In) et retrait de cash (Cash-out) ; achat de crédit téléphonique et paiement de factures. Il n'y a pas de produits de deuxième génération. En revanche, l'année 2017 a été caractérisée par la mise en œuvre de partenariats entre les institutions financières et les opérateurs pour l'offre de nouveaux services comme le transfert d'un compte bancaire à un compte de monnaie électronique (Bank-to-wallet) et le transfert d'un compte de monnaie électronique à un compte bancaire (Wallet-to-bank).

[9] Selon l'enquête annuelle.
[10] Au moment de l'enquête annuelle.

Le diagramme ci-dessous montre qu'en termes de clients actifs, la part du marché des SFN occupée par les banques a augmenté au cours de l'année 2017. Au mois de décembre 2016, moins de 1% des comptes clients actifs appartenaient aux banques. Mais en décembre 2017, cette part du marché est passée à 9%.

**Figure 8**
Répartition des clients actifs du marché entre OTM et Banques




## Comptes clients

**Comptes enregistrés et comptes actifs :** Entre décembre 2016 et décembre 2017, le nombre de comptes clients enregistrés a augmenté de 56% et le nombre de comptes clients actifs sur les 90 derniers jours a doublé (116%). Le graphique 9 montre que sur les quatre trimestres de l'année 2017, les comptes actifs ont connu des taux de croissance plus élevés que les comptes enregistrés, les plus fortes croissances ont été enregistrées au premier trimestre.

**Figure 9**
Comptes enregistrés et comptes actifs en décembre 2015, décembre 2016 et décembre 2017

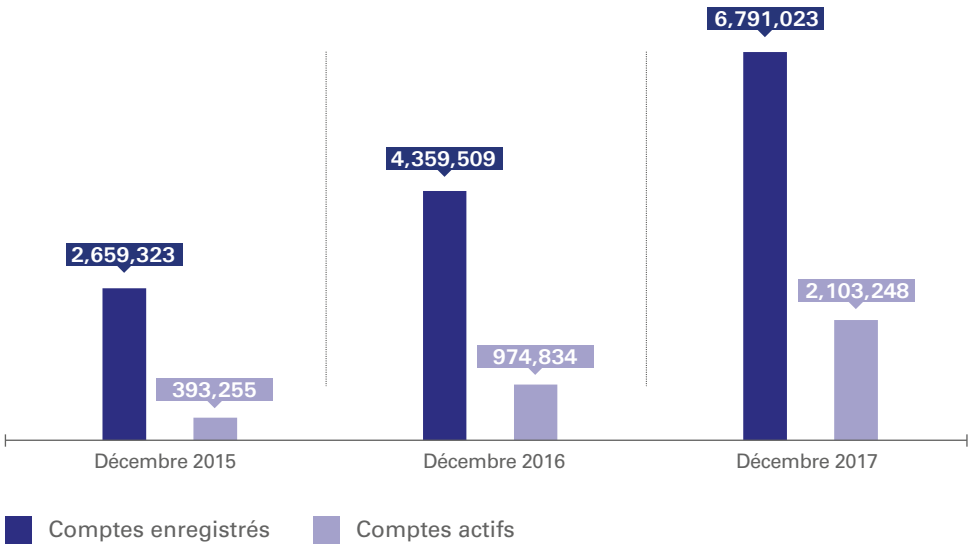
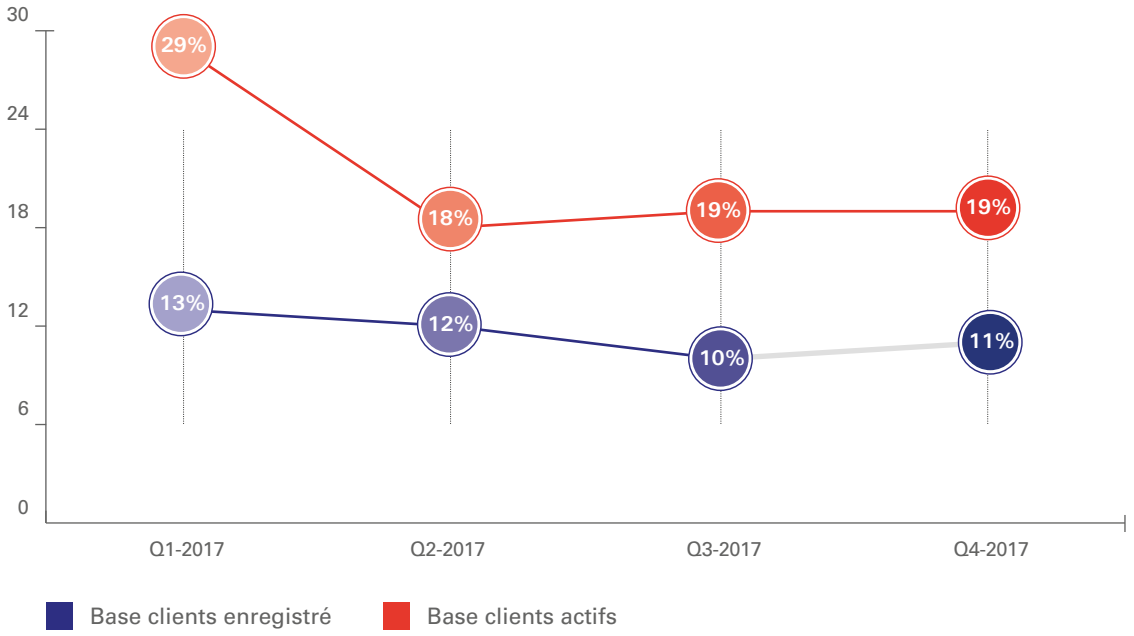
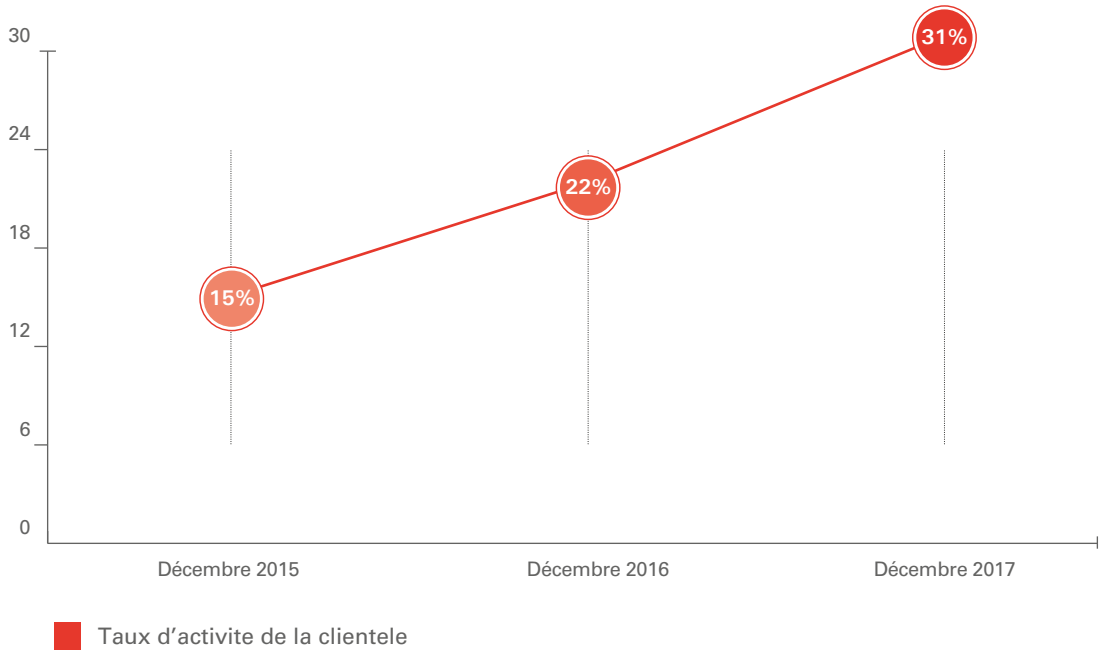


**Figure 10**
Taux de croissance trimestrielle de la base clientèle en 2017



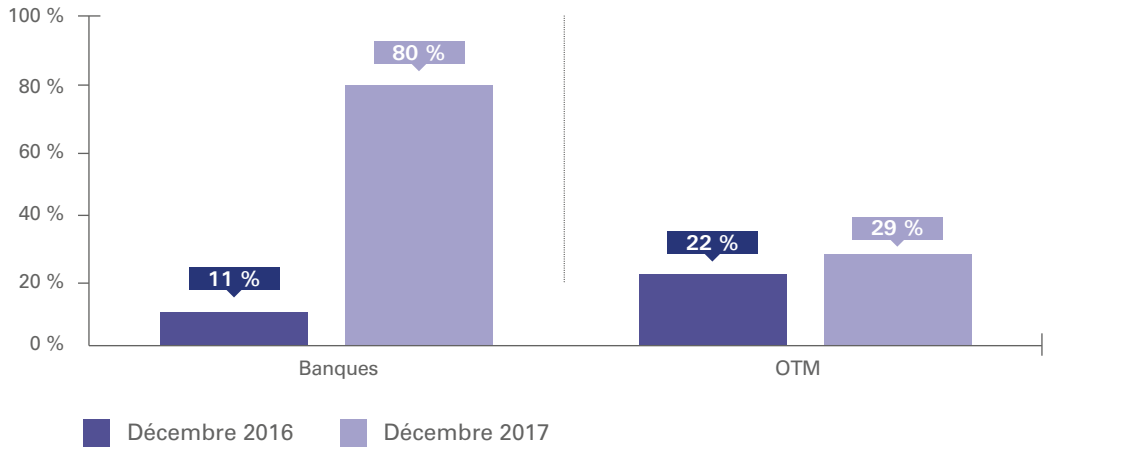

**Taux d'activité de la clientèle :** Ce taux représente la proportion des comptes enregistrés qui sont actifs, c'est-à-dire qu'au moins une transaction a été réalisée au cours des 90 derniers jours sur chacun de ces comptes. Le taux d'activité de la clientèle a progressivement augmenté au cours des trois dernières années. En effet, selon le graphique 11 ci-dessous, le taux d'activité des comptes clients est passé de 15% en décembre 2015 à 22% un an plus tard et à 31% en décembre 2017. Il s'agit là d'une bonne amélioration de l'usage par la clientèle, mais il faut observer qu'à fin 2017, 69% des comptes enregistrés n'avaient connu aucun mouvement de compte. Ces résultats montrent non seulement la place de plus en plus importante qu'occupe le digital dans les transactions financières des populations, mais aussi le grand effort qu'il reste à déployer par les fournisseurs de services financiers numériques en termes de fidélisation des clients autour de l'usage.

**Figure 11**
Taux d'activité de la clientèle




Le graphique 12 ci-après montre que le taux d'activité a augmenté pour les banques et pour les OTM. Cependant, en décembre 2017 les banques affichaient un taux d'activité de la clientèle beaucoup plus élevé (80%) que celui observé chez les OTM (29%).

**Figure 12**
Taux d'activité mensuel des comptes clients de SFN par type de fournisseurs



**Type de transactions :** En décembre 2017, les clients ont réalisé 12,9 millions de transactions pour une valeur totale de 226 milliards de F CFA (USD 401 millions).

Le graphique ci-dessous permet de voir le nombre de clients uniques par type de service en décembre 2016 et décembre 2017. En comparaison avec la fin de l'année 2016, les services financiers numériques ayant profité d'une plus grande croissance, en termes d'usage par les clients, sont le retrait d'argent (cash-out) et les transferts nationaux entre particuliers (P2P). Ces transactions ont en effet respectivement cru de +957% et +768% en fin 2017.

**Figure 13**
Nombre de comptes clients actifs utilisant les SFN (x 1000)

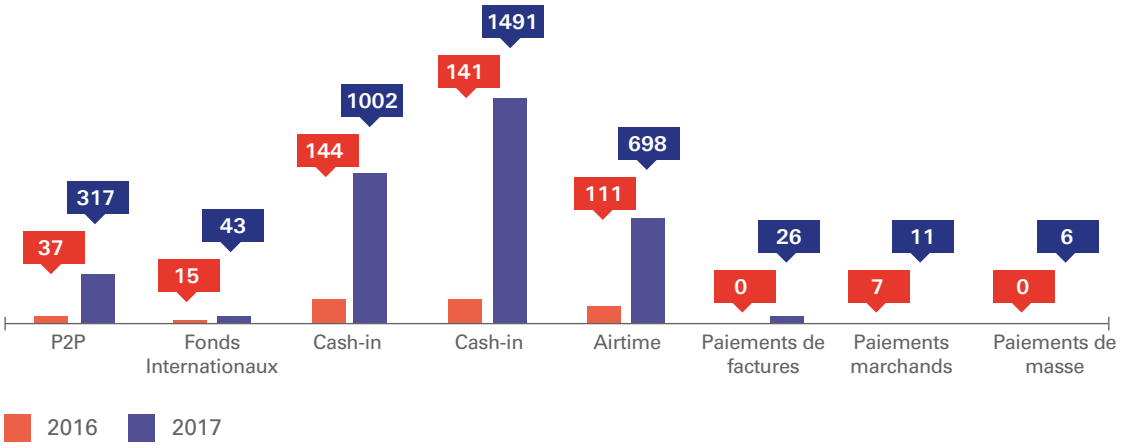
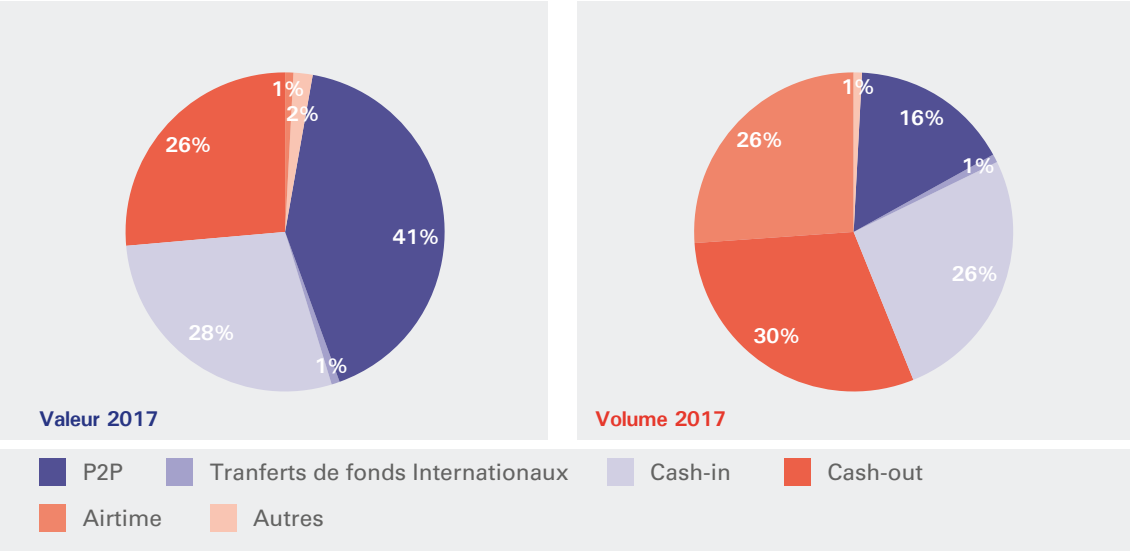



**Figure 14**
Répartition des différentes transactions par valeur et volume (décembre 2017)[11]




[11] «Autres» contient les paiements de factures, les paiements marchants, les paiements de masse, les transferts entre comptes bancaires et comptes mobile money et les transferts d'argent avec code.

- **P2P :** En termes de valeur totale de transactions, les P2P sont le type de transaction qui ont brassé la plus grande valeur (41% de la valeur totale des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017). Cependant, en termes de volume de transactions (nombre de transactions effectuées), les P2P ne représentaient que 16% du nombre total des transactions effectuées en décembre 2017. Les valeurs des transactions P2P ont donc été relativement plus élevées que les autres types de transactions effectuées. En décembre 2017, la valeur moyenne des transactions P2P était de F CFA 42,895.

- **Achat de crédit téléphonique :** Ces transactions ne représentaient que 1% de la valeur totale des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017, contre 26% du volume total des transactions effectuées au cours du même mois. Cela veut dire que les transactions uniques d'achat de crédit téléphonique sont de petits montants. La valeur moyenne d'une transaction d'achat de crédit téléphonique était de F CFA 531 en fin 2017.

- **Cash-in :** La valeur moyenne d'une transaction d'encaissement était de 18,420 F CFA en décembre 2017. Au mois de décembre de l'année précédente, une transaction d'encaissement s'élevait en moyenne à F CFA 33,533.

- **Cash-out :** La valeur moyenne d'une transaction de décaissement était de F CFA 14,562 en décembre 2017 contre F CFA 32,156 l'année précédente. On remarque que les retraits de cash constituent les opérations les plus effectuées (30%), ce qui soulève la question du développement de l'écosystème en matière d'acceptation de la monnaie électronique. En effet, plus les populations auront des opportunités d'utiliser leurs avoirs électroniques pour des paiements, moins elles recourront à sa conversion en monnaie fiduciaire (espèce).

- **Les transferts de fonds internationaux :** Ces transactions représentaient 1% à la fois de la valeur totale et du volume total des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2017. La valeur moyenne d'une transaction de transferts de fonds internationaux était de 28,984 F CFA en décembre 2017.

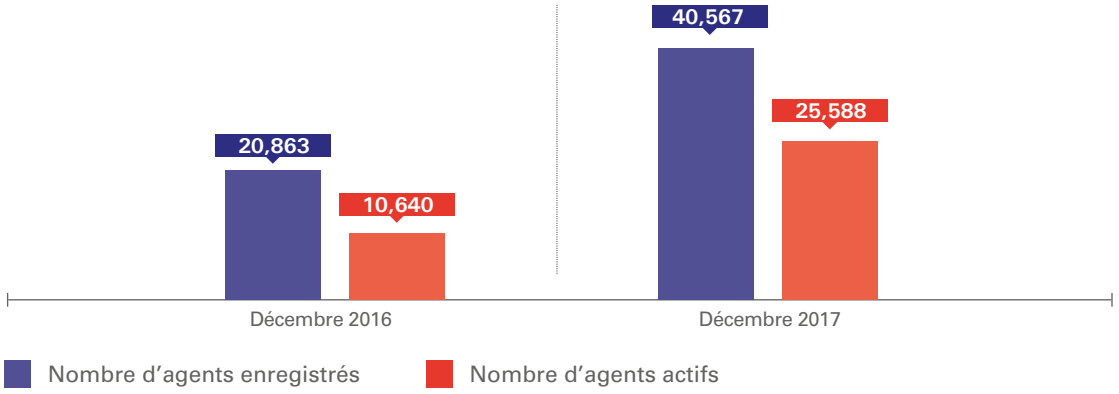
Les nouveaux services de transferts entre compte bancaire et compte mobile money (transferts push/pull ou bank-to-wallet/wallet-to-bank) représentaient seulement 0,04% du volume total des transactions en décembre 2017. En outre, 659 mille transactions au guichet, connues sous le nom de OTC, ont été effectuées en décembre 2017 par les clients pour une valeur totale de plus de 8 milliards de Francs CFA (USD 14 millions).

# 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 Bénin, les OTM sont les acteurs qui travaillent le plus en partenariat avec les agents et ont développé des réseaux assez solides. Quant aux banques qui proposent des services financiers numériques, elles utilisent les réseaux d'agents existants mais se préparent à développer leurs propres réseaux grâce au modèle de l'agency banking[12].

**Nombre d'agents enregistrés et actifs** : En décembre 2016, le marché des SFN au Bénin comptait 20,863 agents enregistrés, dont 10,640 agents étaient actifs. Pendant l'année 2017, le nombre d'agents enregistrés a augmenté de 94% et le nombre d'agents actifs de 140%. En décembre 2017, le réseau d'agents comptait 40,567 agents enregistrés dont 25,588 actifs. Au-delà du faible niveau d'exclusivité des agents (en général un agent intervient à la fois pour plusieurs fournisseurs de SFN), ce résultat correspond à 234 agents actifs pour 100.000 habitants.

**Figure 15**
Nombre d'agents enregistrés et actifs en décembre 2016 et en décembre 2017



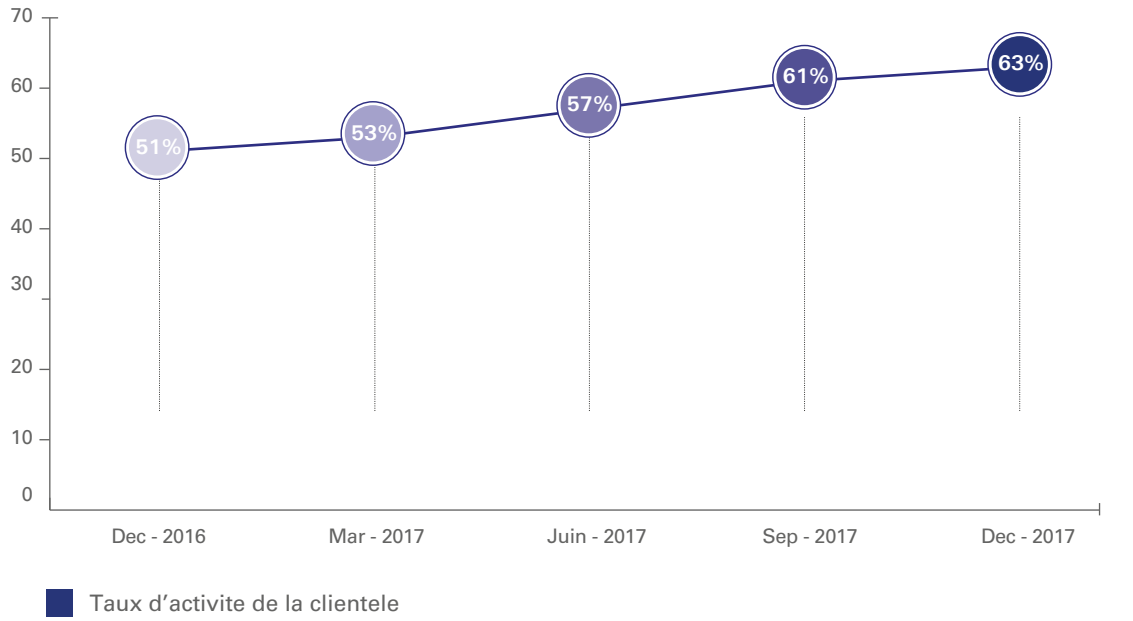

**Profil des agents :** 31% des agents sont positionnés en zones rurales, contre 69% des agents en zones urbaines. Les OTM ne rapportent pas de données désagrégées sur le genre des agents.

**Figure 16**
Répartition urbain-rural des agents en décembre 2017

[12] *L'agency banking* est un modèle par lequel une banque traditionnelle étend efficacement et à moindre coût son réseau bancaire grâce à l'utilisation d'agents autorisés. Ce modèle permet à la banque de fournir des services à faible risque aux clients des zones rurales et éloignées qui sont difficiles à desservir à l'aide d'agences bancaires traditionnelles. La Banque bénéficie d'une plus grande clientèle, ce qui augmente l'inclusion financière, la disponibilité des produits et la gestion des risques.

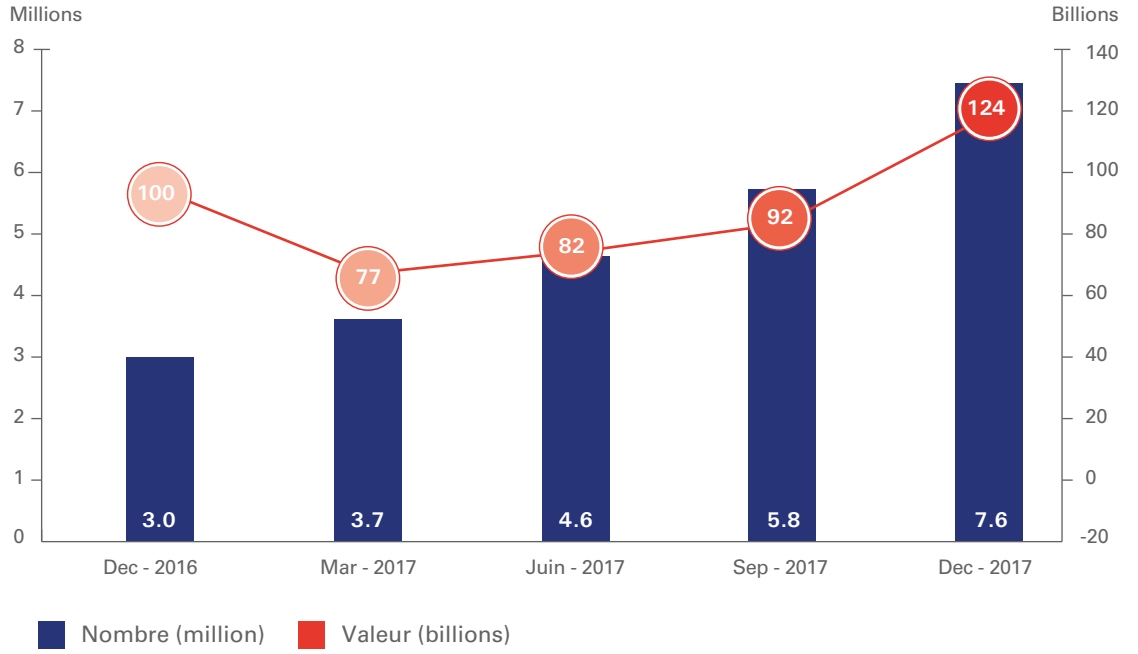
Le **taux d'activité des agents** correspond au pourcentage d'agents enregistrés qui ont effectué au moins une transaction pendant les 30 derniers jours. Ce taux d'activité a connu une augmentation trimestrielle continue et est passé de 51% en décembre 2016 à 63% en décembre 2017.

**Figure 17**
Taux d'activité des agents



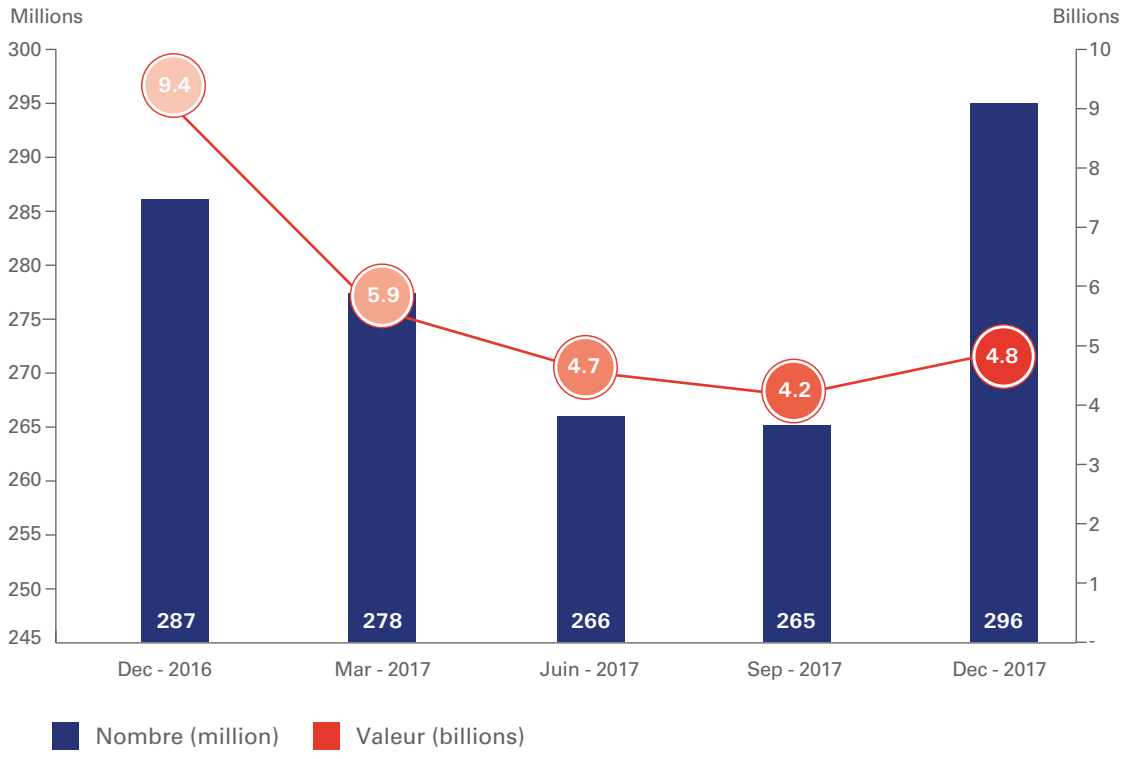

Le **nombre de transactions effectuées par les agents par mois** a plus que doublé, passant de 3,049,442 de transactions en décembre 2016 à 7,563,118 de transactions en décembre 2017. Le graphique ci-dessous montre que les valeurs des transactions n'ont pas enregistré la même évolution. En valeur, les transactions effectuées en décembre 2017 étaient de 24% plus élevées que celles effectuées un an auparavant. En décembre 2016, les agents ont effectué des transactions pour une valeur totale de F CFA 100 milliards. Après une baisse de 23% entre décembre 2016 et mars 2017, la valeur mensuelle de ces transactions a connu une augmentation graduelle au cours des mois suivants. Par contre, la valeur moyenne des transactions effectuées par l'ensemble des agents a diminué au cours de l'année 2017, passant de F CFA 32,838 en décembre 2016 à F CFA 16,333 en décembre 2017.

**Figure 18**
Nombre et valeur totale des transactions effectuées par les agents par mois



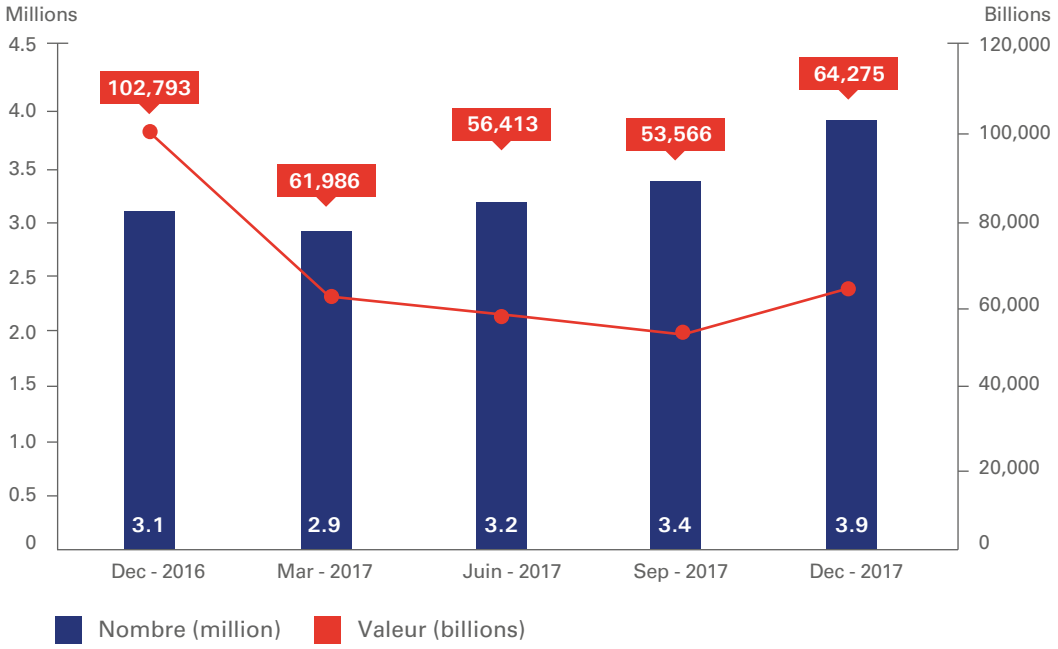

Le graphique ci-dessous montre que le nombre et la valeur de transactions effectuées par agent par mois ont diminué entre décembre 2016 et septembre 2017. En décembre 2017, le nombre moyen et la valeur moyenne des transactions augmentent, repassant à 296 transactions par agent pour une valeur totale de F CFA 4.8 million.

**Figure 19**
Nombre et valeur de transactions effectuées par agent par mois



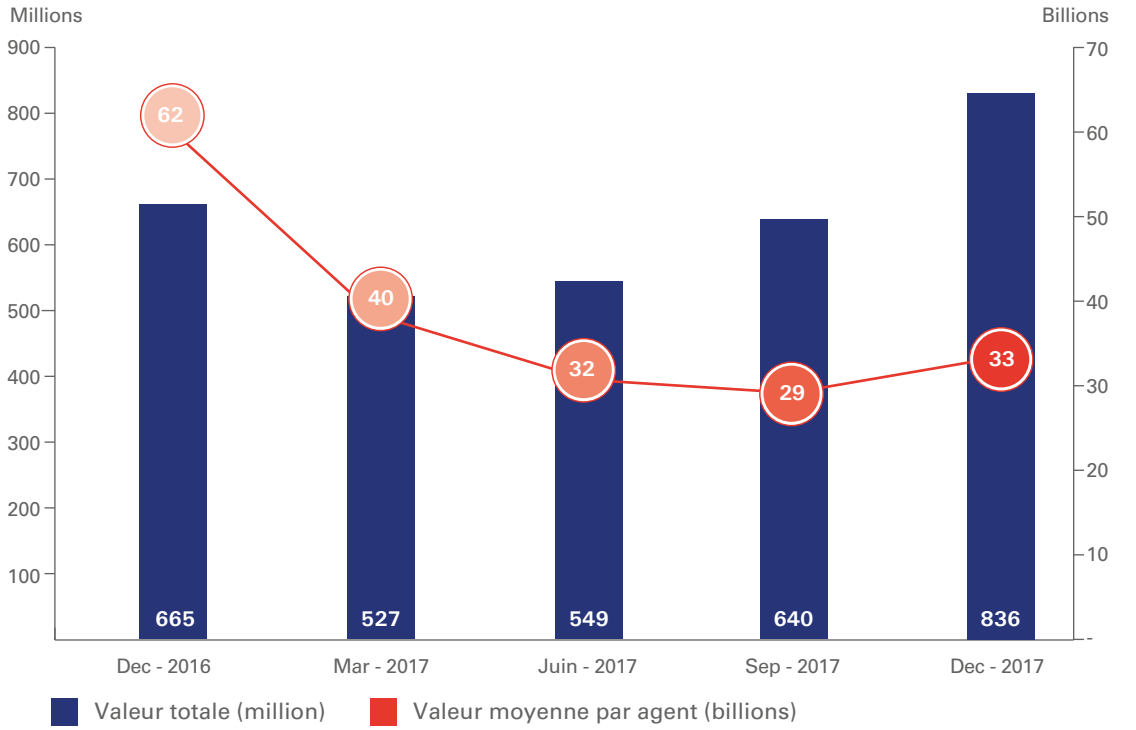
Le graphique ci-dessous montre que le nombre de transactions par client effectués auprès des agents a augmenté au cours de l'année 2017, passant de 3.1 transactions en décembre 2016 à 3.9 transactions en décembre 2017. Cependant, la valeur moyenne des transactions effectuées par un client auprès des agents pendant un mois a diminué de F CFA 102,793 en décembre 2016 à F CFA 64,275 en décembre 2017.

**Figure 20**
Nombre et valeur de transactions effectuées par client auprès des agents actifs par mois




**Commissions des agents :** L'augmentation du nombre total et de la valeur totale des transactions effectuées par les agents par mois a induit une amélioration de la valeur totale des commissions gagnées par l'ensemble des agents. Ces commissions sont en effet passées de F CFA 665 millions en décembre 2016 à F CFA 836 millions un an après. Pourtant, la valeur moyenne des commissions perçues par agent par mois a diminué presque de moitié, passant de 62,478 F CFA en décembre 2016 à 32,668 F CFA en décembre 2017. Cela pourrait être lié au fait que les populations à faibles revenus font de plus en plus de transactions. En outre certains clients font des transactions multiples pour réduire les frais de retrait ( 2 retraits de 5000FCFA plutôt qu'une de 10 000FCFA). De plus, la grille de commissionnement a été revue à la baisse par certains fournisseurs du marché.

**Figure 21**
Commissions des agents

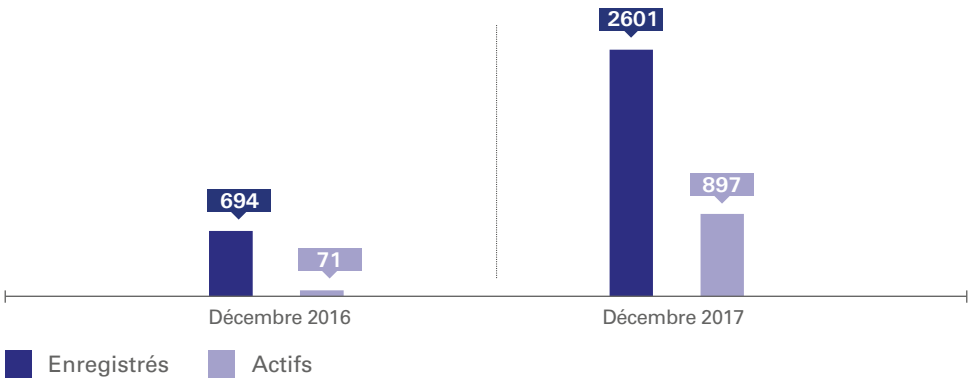



## Marchands

**Nombre de marchands enregistrés et actifs :** Les marchands sont les accepteurs de paiement. Les paiements peuvent être acceptés à distance ou en face-à-face. Pendant l'année 2017, le nombre de marchands enregistrés et actifs a considérablement augmenté. En décembre 2016, le marché comptait 694 marchands dont 71 actifs. En décembre 2017, il y avait 2,601 marchands enregistrés, dont 897 actifs.

L'amélioration du réseau de marchands pourrait être un résultat des efforts cumulés des fournisseurs, y compris des nouveaux entrants, dans le développement de l'écosystème de paiements, pour faciliter l'usage. Cela s'est traduit en 2017 par les recrutements effectués dans les supermarchés, les pharmacies et les restaurants mais aussi la mise en œuvre d'incentives auprès des accepteurs de paiement et d'un meilleur suivi pour augmenter le nombre de marchands actifs.

**Figure 22**
Nombre de marchands enregistrés et actifs



## Gestion des services financiers numériques : performance, stratégie et défis

Par rapport au niveau d'investissement dans le secteur des services financiers numériques, la majorité des fournisseurs de services consultés a affirmé avoir augmenté le niveau d'investissement en 2017 par rapport à 2016. Ils ont aussi confirmé cette tendance positive quant aux investissements de 2018. L'analyse des investissements prend aussi en considération les ressources humaines employées spécifiquement dans le département des SFN. Le nombre de personnes qui travaillaient pour le département des services financiers numériques en 2017 a dans l'ensemble augmenté de 126% par rapport à 2016.

Le tableau[13] suivant contient des informations sur des indicateurs spécifiques par rapport à la performance, aux stratégies et aux défis rencontrés par les SFN. Les informations reportées reprennent les réponses des fournisseurs qui ont participé à l'enquête et sont présentées par ordre d'importance.

L'un des principaux défis est relatif à la rentabilité des services : beaucoup d'investissements consentis qui, malgré la croissance du nombre d'utilisateurs, ne sont toujours pas amortis. Les fournisseurs SFN ont aussi relevé la non disponibilité de certains types de données qui leur permettraient de mieux cibler certains besoins des utilisateurs. Les données sur les femmes ont notamment été citées.

Un autre défi est lié au ciblage des populations à bas revenus. En effet, ils ne constituent pas le principal focus pour les fournisseurs SFN , au vu de leurs pouvoirs d'achat et donc de leur contribution au revenu. Parfois, ils ne remplissent pas toujours les prérequis pour accéder à un compte de monnaie électronique : possession de téléphone portable ou d'une pièce d'identité, faible niveau d'alphabétisation etc.

En outre, il y a nécessité d'améliorer la qualité des services délivrés aux clients, en renforçant par exemple les capacités des agents, et en résolvant leurs problèmes de gestion de la liquidité.

Les obstacles réglementaires constituent également des défis avec lesquels les fournisseurs doivent composer, notamment sur certaines thématiques telles que l'agency banking ou le crédit digital pour lesquelles il n'y a pas encore un cadre spécifique, ainsi que les contraintes relatives à l'identification des clients et des agents.

En termes de stratégie, l'acquisition d'agents de qualité, l'amélioration du taux d'activité des clients et le développement de produits innovants ou de seconde génération constituent les grandes priorités des fournisseurs.

[13] Les informations incluses dans le tableau sont les plus rapportées par les fournisseurs.

**Figure 23**
Défis et obstacles

| Défis | Causes |
|---|---|
| **Défis dans le développement ou l'amélioration des services pour les populations mal desservies** | • Faible taux d'alphabétisation de la population cible<br>• Ressources financières limitées<br>• Faible sensibilisation des populations aux SFN<br>• Inexistence d'un modèle commercial fiable pour s'étendre aux zones rurales<br>• Absence de pièces d'identité nationale<br>• Pas de visibilité sur les comportements spécifiques de certains segments (femmes, jeunes...) |
| **Défis dans le développement ou l'amélioration des services** | • Faible couverture GSM, surtout dans les zones rurales<br>• Difficultés dans la gestion de liquidité<br>• Absence de pièces d'identité nationale<br>• Manque d'interopérabilité avec les autres fournisseurs de services financiers<br>• Capacités technique et organisationnelle de l'institution limitées<br>• Contraintes réglementaires |
| **Obstacles réglementaires principaux** | • Restrictions sur les transactions internationales de transfert de fonds<br>• Prescriptions d'identification des clients (KYC) dans un contexte où le taux de possession des cartes d'identité est très faible, surtout auprès des populations vulnérables<br>• Limitations de l'externalisation des fonctions opérationnelles à des tiers<br>• Réglementation non favorable au développement des services tels que le crédit digital<br>• Réglementation muette sur des sujets tels que *l'agency banking* |

**Figure 24**
Priorités stratégiques

| Indicateurs | Causes |
|---|---|
| **Priorités Stratégiques des Institutions** | • Développer et introduire des services de seconde génération<br>• Augmenter le taux d'activité des clients<br>• Acquisition des agents de qualité |

# CONCLUSION : LE PROGRAMME MM4P AU BÉNIN

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 focalisé en 2017 sur la mise en œuvre de projets, fournissant une assistance technique et des subventions financières à certains fournisseurs SFN du Bénin.

Ces divers projets ont permis de résoudre des problématiques variées : du renforcement de réseau de distribution à l'expérimentation de l'approche orientée client sur les zémidjans en passant par l'amélioration de l'expérience des clients utilisateurs de services financiers numériques.

En outre, une nouvelle dynamique a été créée au sein du groupe de travail sur la finance digitale qui se réunit trimestriellement sur diverses thématiques. La mise en place des sous-comités techniques a permis de proposer des solutions concrètes telles que la gestion des transactions mobile money erronées dont un cadre opérationnel validé par les membres du Groupe de travail.

Les témoignages des acteurs permettent de mieux apprécier la portée des actions du programme. En voici quelques-uns collectés lors des différentes rencontres organisées par UNCDF-MM4P :

- *« Les Workshop UNCDF-MM4P nous aident vraiment à approfondir nos connaissances sur les SFN et à faciliter les relations entre les différents acteurs. Nous avons réussi à développer avec notre partenaire MTN des relations de confiance qui ont conduit à l'implémentation de nouveaux services notamment le PUSH AND PULL ».*

- *« Les différentes formations organisées par UNCDF-MM4P au profit des SFD ont permis d'éclairer les responsables des SFD sur les réalités et exigences du service. Ces formations ont repoussé les barrières de l'ignorance dans le domaine et ont permis à ces derniers de s'engager dans la finance numérique. Nos premiers pas en finance numérique sont à l'actif de MM4P ».*

- *« La contribution de MM4P a été très élevée pour le lancement du push&pull avec Diamond bank et ALIDé microfinance ».*

- *« La formation sur la gestion des risques et des fraudes en finance digitale nous a permis d'approfondir les connaissances en matière d'identification et de gestion des risques liés à notre activité. Ceci a permis de renforcer nos mécanismes internes d'anticipation sur les risques. MM4P y a contribué ».*

- *« Les statistiques annuelles sont à l'actif de UNCDF et nous permettent de nous situer sur la pénétration des SFN et de l'inclure dans nos orientations stratégiques ».*

Notre ambition au Bénin est de mieux adresser les aspirations du marché, en favorisant l'intégration de produits innovants et conformes aux besoins et attentes des clients. Pour cela, nous allons explorer avec l'écosystème les produits de seconde génération comme le crédit digital, l'épargne et la micro-assurance sur mobile. Nous n'occulterons pas non plus le chantier des applications transformationnelles qui aident à faciliter l'accès à des services de base au sein de secteurs clés tels l'agriculture, la santé, l'énergie, l'éducation, qui sont des leviers pour accélérer l'inclusion financière dans le monde.

Les régulateurs sont engagés dans cette même dynamique , pour créer un univers réglementaire favorable au développement de produits SFN innovants et adaptés aux besoins des populations du Bénin.

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 au Bénin.

# Remerciements

L'équipe de l'UNCDF-MM4P aimerait remercier les entreprises suivantes pour avoir répondu favorablement à l'édition 2018 de l'Enquête Annuelle MM4P des Fournisseurs de Services Financiers Numériques au Bénin.

**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**

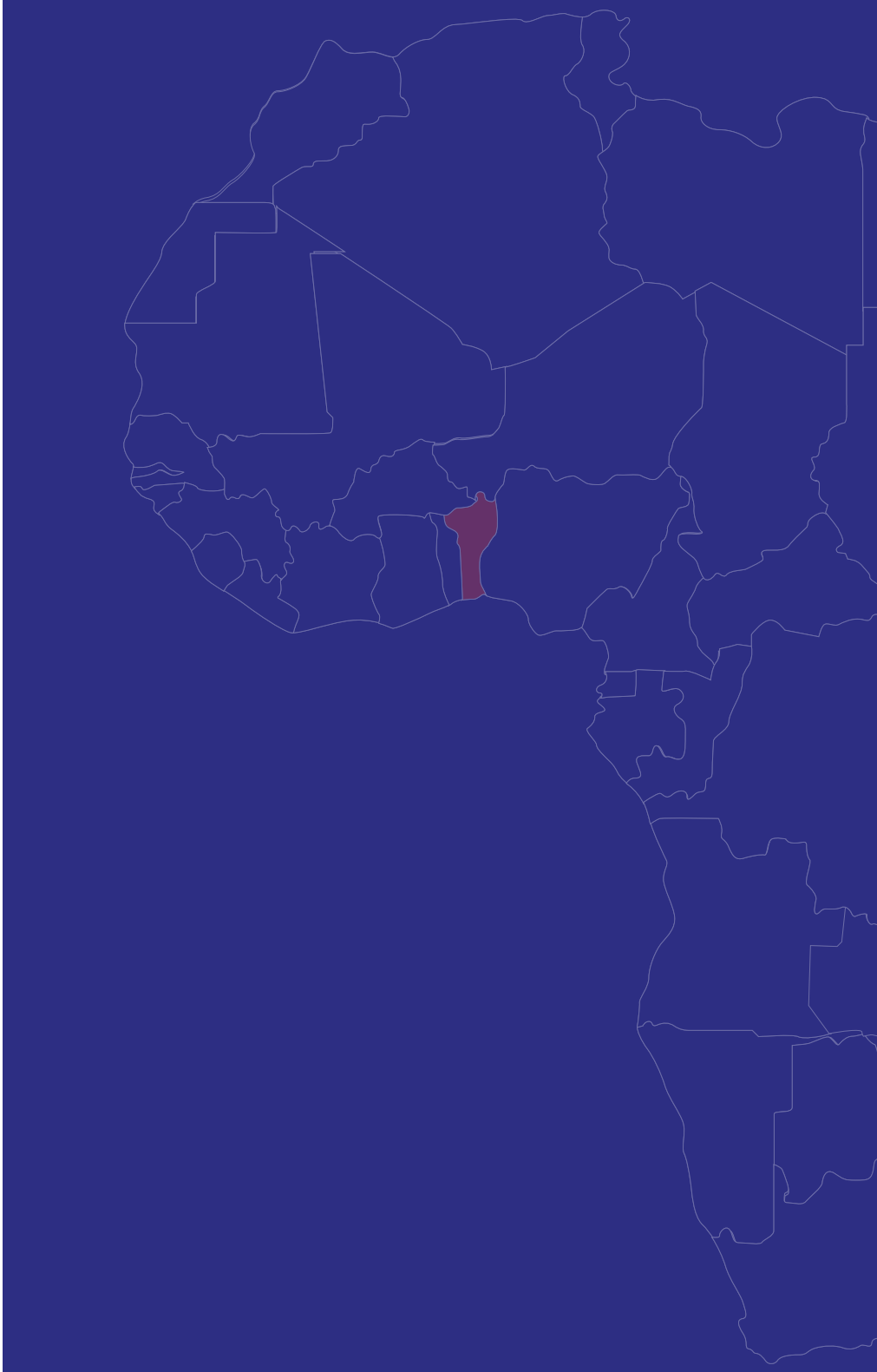
Les données de l'enquête proviennent des fournisseurs et n'ont pas été vérifiées par UNCD-MM4P. Cependant, ces données ont été minutieusement vérifiées et comparées à d'autres références et sources de données.

**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 (6) 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.



**Novembre 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 carte (les cartes) 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 l'UNCDF concernant le statut juridique de tout pays, territoire, ville ou zone ou son Autorité, ou concernant la délimitation de ses frontières.*