

Le secteur de la finance digitale au Sénégal en 2018



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

Faits et Chiffres



Population totale^a :
15,3 millions



Population adulte^b :

9 millions

● Etat du marché en 2017^c ● Etat du marché en 2018



Nombre d'utilisateurs enregistrés :

5 390 000
7 111 328



Taux d'utilisation de SFN^d :

26%
29%



Nombre d'agents actifs pour 100,000 adultes :

340
603



Nombre d'utilisateurs actifs (90 jours) :

2 240 315
2 755 017



Nombre d'agents actifs (30 jours) :

30 787
54 638



Taux de pénétration mobile :

107%^f

^aPerspectives de la population mondiale, Nations Unies, 2018. ^bPerspectives de la population mondiale, Nations Unies, 2018. ^cUNCDF, Enquête annuelle auprès des fournisseurs de services financiers numériques 2017. ^dBCEAO, Évolution des indicateurs d'inclusion financière dans l'UEMOA, 2018. ^eBCEAO, Rapport annuel sur les services financiers numériques de l'UEMOA en 2018. ^fARTP Observatoire de la téléphonie mobile, Tableau de bord au 30 septembre 2018.

Fournisseurs de services financiers numériques^g



- Opérateurs de Téléphonie Mobile**
- Mobile Cash SA^h (Free Money);
 - Orange Finances Mobiles Sénégal^h (Orange Money);
 - Expresso (E-Money);

- Banques**
- Ecobank (Xpress Account);
 - SGBS (YUP);
 - Banque de Dakar (Kash Kash);
 - Banque Populaire (Wizall Money);

- Opérateurs de transfert au guichet**
- BOSS (Joni Joni Vitfé);
 - CSI (MyWari);
 - Money Express (Nafa);

- Poste/ FINTECH**
- La poste (PosteOne)
 - Zulupay (Zulupay)

^gOffrant des services de monnaie électronique. ^hÉmetteurs de monnaie électronique.

Introduction

Le marché sénégalais est passé par une grande phase de mutualisation du réseau de distribution entre les acteurs ces dernières années. Aujourd'hui, le secteur est de plus en plus compétitif et les acteurs font face aux défis de la mise en place de partenariats, et de la forte concurrence.

L'enquête annuelle auprès des acteurs du marché a permis de relever les principales problématiques auxquelles ils sont confrontés. Menée entre Mars et Juin 2019, l'enquête qualitative a collecté des informations auprès de 15 acteurs dont 9 fournisseurs de services financiers numériques.

Le graphique ci-après montre les structures qui ont participé à l'enquête.



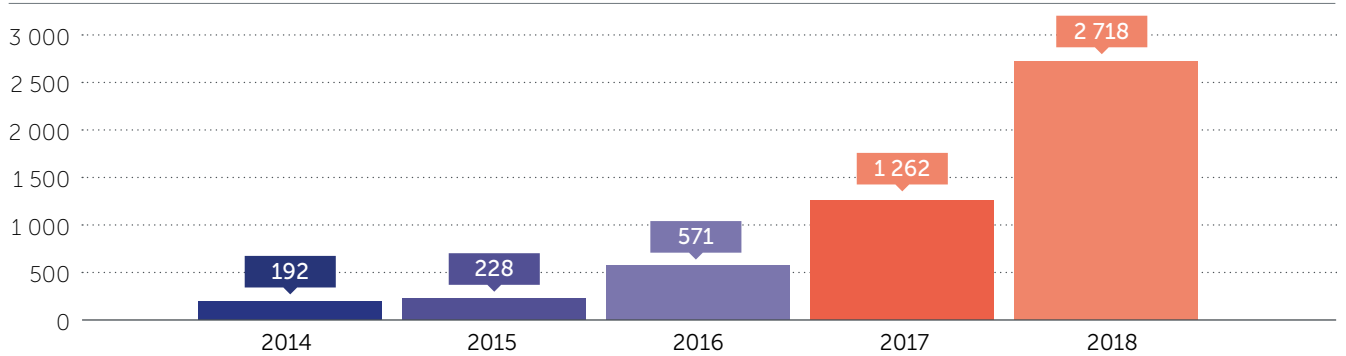


Aperçu du secteur

En 2018, les services financiers numériques ont connu une hausse au Sénégal. Le nombre de comptes de monnaie électronique a augmenté de 38% et les utilisateurs actifs ont cru de 23%. De même le volume et la valeur des transactions ont progressé respectivement de 98,6% et 115,5% pour ressortir à 298,7 millions de transactions, évaluées à 2 718 milliards de Francs CFA.¹

Figure 1

Evolution des valeurs de Transactions de 2014 à 2018 (milliards FCFA)



Les opérateurs de téléphonie mobiles (OTM) dominent largement le marché avec leurs filiales émettrices de monnaie électronique. Les OTM ont très tôt su tirer avantage de leur base de clientèle existante et leur capacité à communiquer et faire de la distribution en masse. Malgré l'ouverture des codes USSD aux autres fournisseurs en 2018 les tarifs exigés pour l'exploitation des codes USSD sont encore très élevés de l'avis de plusieurs acteurs du marché. L'Autorité de Régulation des Télécoms (ARTP) en a pris conscience et a procédé au mois de Novembre 2019 à une baisse de ces tarifs². Aujourd'hui, Orange Money, distribué par le leader du marché Orange Finances Mobiles Sénégal, est le moyen de paiement le plus populaire au Sénégal. Le mobile money est clairement entré dans les habitudes de consommation des Sénégalais. Le dépôt/retrait d'argent est devenu un usage basique chez les utilisateurs.

L'innovation tant attendue sur le marché est arrivée avec des offres comme le crédit digital. Fin 2018, la Banque de Dakar a lancé son offre de crédit digital soldé par l'octroi à fin Décembre 2018 de 21 941 microcrédits, pour une valeur totale de 556,7 millions de francs CFA³. En Octobre 2019, le consortium Pamecas/Intouch a également lancé avec le soutien de UNCDF son offre de crédit digital en commençant par un pilote dans la ville de Dakar.

Les fournisseurs continuent d'investir dans les services financiers numériques et cela se traduit par une augmentation des investissements financiers depuis 2016. Entre Décembre 2017 et Décembre 2018, les fournisseurs ont augmenté de 63% leurs effectifs dédiés au développement de SFN et, selon l'enquête, les investissements vont encore augmenter pour 2019.



Les challenges des fournisseurs dans le développement ou l'amélioration des services financiers numériques

Notre enquête auprès des fournisseurs en 2019 a révélé des défis d'ordre technique et organisationnel auxquels de nombreux fournisseurs font face.

1 Des défis techniques et organisationnels

Certains fournisseurs font le choix d'une architecture centrale partagée par des opérations couvrant plusieurs pays. Quand bien même cela leur permet d'avoir un positionnement produit clair et aligné dans les différents pays, cette approche ralentit sévèrement leur capacité à répondre rapidement aux besoins du marché.

D'autre part, les systèmes des institutions financières sont plutôt fermés et s'intègrent difficilement à des systèmes tiers. Au-delà de ce simple fait, les normes de sécurité entre plateformes sont variées et cela peut mettre en difficulté même les partenaires techniques les plus agiles technologiquement.

« Le système bancaire est très sécurisé, les systèmes tiers n'ont pas forcément la capacité de respecter les normes de sécurité de ces plateformes »

2 Des difficultés à établir des partenariats viables

La finance digitale est un créneau que les OTM et les Fintechs ont largement investi, devançant les institutions financières classiques. Aujourd'hui les acteurs se livrant à une rude concurrence ont des positionnements ambigus qui rendent délicat l'établissement de partenariats viables à longue durée. Les opérateurs de transfert d'argent rapide offrent des services de porte-monnaie électronique, ainsi la synergie avec les autres fournisseurs de porte-monnaie électronique est difficile car les acteurs en partenariat oscillent entre collaboration et concurrence pour amener les mêmes clients à utiliser des services de porte-monnaie électronique.

¹ Idem.

² http://artpsenegal.net/sites/default/files/docs_observatoire/tb_internet_30_juin_19.pdf

³ Rapport annuel sur les services financiers numériques dans l'uemoa en 2018.

Les produits financiers numériques de deuxième génération demandent une collaboration accrue entre les institutions financières classiques qui possèdent la licence pour offrir ces services et les Émetteurs de Monnaie Electronique et Fintech qui ont une avance technologique pour la fourniture de services de proximité. Ces types de partenariats sont laborieux à mettre en place mais constituent un levier puissant pour accélérer l'adoption des clients et leur meilleure inclusion financière.

« Notre positionnement est délicat car parfois, nos partenaires sont également nos concurrents » FINTECH

3 Un paysage de plus en plus concurrentiel

Malgré un raidissement de l'ARTP pour interdire aux opérateurs de téléphonie mobile l'usage du bonus pour leurs filiales émettrices de monnaie électronique,

les OTM conservent des avantages structureux de taille pour leurs offres mobile money, notamment le pouvoir sur les tarifs de l'accès aux codes USSD par les opérateurs non téléphoniques et le contrôle de l'accès à l'internet via les mobiles. Mais d'autres positions dominantes sur le paiement de facture ou bien dans l'établissement des réseaux d'acceptation sont mentionnées par les acteurs.

« Le paysage concurrentiel est passé du simple au double ces deux dernières années avec les opérateurs de transfert d'argent, les microfinances et les banques. Il faudrait une autorité de la concurrence dans les services financiers numériques pour veiller à une concurrence saine dans le secteur » OTM



Trois principaux challenges relevés par les fournisseurs dans l'expansion de leurs services

1 La liquidité des agents, un problème récurrent

En zone rurale, le défi des longues distances et le faible maillage par les institutions financières classiques imposent aux opérateurs de prendre des mesures plus innovantes pour la gestion de la liquidité des agents dans ces zones. A ce problème s'ajoute celui de la sécurisation des fonds.

« Le faible maillage des banques partenaires rend difficile le support en liquidité des agents en zone rurale » OTM

Les fournisseurs pourraient se tourner vers des solutions liées à des comptes bancaires pour mieux gérer et anticiper les besoins en trésorerie dans leurs réseaux de distribution.

Associées à une véritable proposition de valeur pour les agents, ces solutions interopérables avec les comptes bancaires ont la capacité de diminuer significativement les problèmes de liquidité des agents. En effet si l'agent pouvait bénéficier de monnaie électronique ou de cash à crédit de façon instantanée grâce à un transfert à travers son compte bancaire ou bien grâce à une facilité de caisse sur son compte bancaire, il pourrait saisir davantage d'opportunités de servir ses clients.

2 La mise en place d'une stratégie de réseau de distribution demeure un défi pour les institutions de microfinance

Dans l'absolu, le règlement n°008 2015 de la BCEAO portant sur l'émission de la monnaie électronique permettrait aux institutions de microfinance de distribuer leurs propres services financiers numériques à travers un réseau de distribution. Cependant dans

la pratique, les prérequis pour pouvoir émettre de la monnaie électronique et distribuer ces services sont perçus comme très élevés au point de décourager les IMFs les plus entreprenantes.

En effet, du point de vue d'une IMF, l'investissement dans une plateforme de gestion de comptes de monnaie électronique dans l'optique de pouvoir ouvrir un réseau d'agent et digitaliser ses services aurait pour répercussion une augmentation inévitable des tarifs au niveau des bénéficiaires. Cela irait à l'encontre même de l'idée de déployer des services abordables et de proximité.

Les IMFS bénéficieraient grandement d'un cadre réglementaire adapté leur permettant d'offrir des services financiers à travers des réseaux d'agents SFN existants, sans avoir à investir eux-mêmes dans une licence d'EME. Cela adresserait mieux la question de rentabilité économique du réseau de distribution. Pour le moment, plusieurs partenariats se mettent en place avec les fournisseurs de services financiers numériques.

« Nous travaillons sur la création d'un réseau d'agents externes qui intégrera la collecte de l'épargne, et les retraits, les adhésions. » IMF

3 Des lenteurs décisionnelles qui freinent le développement de produits et services

De l'avis de plusieurs répondants, malgré de réels efforts d'anticipation et de disponibilité de la part de la BCEAO, les réponses aux demandes de nouveaux produits des acteurs restent encore relativement lentes.

« Nous avons envoyé la documentation à la BCEAO pour notre futur lancement mais les échanges ont pris jusqu'à présent plus de 8 mois et ne sont pas encore terminés. » OTM



De fortes attentes réglementaires

1 Des pistes d'évolution du cadre réglementaire en place

De façon générale les acteurs souhaitent disposer d'un KYC allégé pour certains marchands (accepteurs). Cela favoriserait un usage accru de la monnaie électronique dans le quotidien des Sénégalais.

« Le niveau de KYC demandé pour les marchands est difficile à respecter pour la plupart des petits commerces de quartier qui peuvent pourtant devenir les relais véritables du paiement marchand dans le pays. »
BANQUE

La mise en place sur le marché de services financiers de deuxième génération est particulièrement dépendant de partenariats entre acteurs opérant suivant des réglementations différentes. Les règlements en vigueur doivent tous être respectés mais les écueils des consortiums peuvent être nombreux dans l'effort fourni pour se conformer à ces différents textes. Il peut être envisageable de définir des cadres spécifiques pour la mise en œuvre de certains produits avancés.

2 L'interopérabilité très attendue mais avec des réserves

Le projet d'interopérabilité en cours de déploiement par le GIM-UEMOA, soulève des appréhensions qui devraient être adressées pour faciliter son adoption par les parties prenantes de l'écosystème. Ces inquiétudes concernent principalement les risques réputationnels notamment en cas de manquement dans les filtrages KYC des clients ayant accès aux comptes de monnaie électronique. Il y a aussi une inquiétude légitime sur le modèle économique des transactions qui passeront par la plateforme d'interopérabilité.

« Les frais pratiqués par la plateforme d'interopérabilité pourraient réduire les marges fines sur le transfert d'argent P2P. » OTM

La BCEAO prend déjà des mesures pédagogiques importantes pour clarifier toutes les zones d'ombre. Cet effort très louable doit être maintenu jusqu'à la mise en service de la plateforme d'interopérabilité.



Conclusion

Aujourd'hui la monnaie électronique est entrée dans les habitudes de consommation des Sénégalais mais les acteurs de l'écosystème doivent lever les contraintes de partenariat pour développer une offre financière digitale qui répond davantage aux besoins de tous, y compris des populations les plus défavorisées.

Le secteur est en pleine croissance et certaines positions dominantes sont perçues par les acteurs comme étant des blocages au jeu sain de la concurrence. Cette situation demande un regard particulier des organes de régulation pour permettre à tous les types d'acteurs d'être soumis aux mêmes règles de compétition.

Pour atteindre les zones les plus reculées les conditions devraient être améliorées pour que les acteurs réussissent leur expansion rurale. Au-delà des contraintes infrastructurelles, le cadre réglementaire peut être amélioré pour une meilleure prise en main de cette opportunité d'expansion par les IMFs.

D'autre part, pour permettre l'éclosion de services innovants, UNCDF va accompagner la BCEAO dans la mise en place d'un pôle d'innovation ou d'un bac à sable réglementaire. Cela pourrait accélérer et améliorer le cadre d'échange sur l'innovation entre la BCEAO et les acteurs de l'écosystème de finance digitale. Ce souhait exprimé par tous les acteurs lors de la semaine de l'inclusion financière 2019 pourrait rapidement se réaliser, compte tenu de l'ouverture de la BCEAO vis-à-vis de l'innovation.

Janvier 2020
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(les) carte(s) 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 de l'UNCDF concernant le statut juridique de tout pays, territoire, ville ou zone ou son Autorité, ou concernant la délimitation de leurs frontières.

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

