

Etat du Marché des Services Financiers Numériques en 2018 au Bénin



Résultats de l'enquête menée
par UNCDF-MM4P auprès des
fournisseurs de services financiers
numériques, 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 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 services financiers numériques 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* des services financiers numériques au sein de la population adulte, de 15 % en 2017 à 50 % 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 services financiers numériques, les organismes de réglementation et le gouvernement pour réaliser ce mandat.



L'équipe de projet MM4P

L'enquête annuelle auprès des fournisseurs de services financiers numériques est le résultat d'une collecte des données du marché, de l'évaluation des facteurs d'incitations des prestataires dans le contexte béninois et de l'analyse des perspectives des différents acteurs du marché. Le contenu de ce rapport a été recueilli entre mars et mai 2019 et représente les données de décembre 2017 à décembre 2018. Les membres de l'équipe de projet ci-après ont réalisé l'étude :



Sabine Mensah

Spécialiste
Technique
Régionale

Jamelino Akogbeto

Consultant en
Finance Digitale

Georges Kakpo

Assistant
en Finance
Digitale

Bery Kandji

Consultante en Gestion
des Connaissances et
Communication

Anne Duijnhouwer

Analyste en
Évaluation des
Résultats

Moïra Favrichon

Consultante
en Evaluation
des Résultats

* 90 derniers jours

Table des matières

05	Liste des figures et encadrés
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
13	Enquête : Contexte et Méthodologie

14 Le Bénin en bref

16 Résultats

17	Fournisseurs
19	Comptes clients
22	Agents
28	Marchands
28	Gestion des services financiers numériques : Performance, stratégie et défis

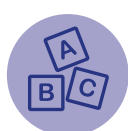
31 Conclusion : Le programme UNCDF-MM4P au Bénin

33 Remerciements



Liste des figures et encadrés

12	Figure 1	Evolution du pourcentage d'adultes ayant un compte de SFN actif de 2015 à 2018 au Bénin
15	Figure 2	Statistiques générales sur le Benin
15	Figure 3	Etat du marché béninois des services financiers numériques
17	Figure 4	Fournisseurs de services financiers numériques opérant au Benin
18	Figure 5	Services financiers numériques proposés sur le marché béninois
19	Figure 6	Évolution du nombre total de comptes enregistrés et actifs
19	Figure 7	Taux d'activité de la clientèle
20	Figure 8	Nombre de comptes clients actifs utilisant les SFN – Décembre 2018
21	Figure 9	Volume de l'ensemble des transactions effectuées en 2017 et 2018
21	Figure 10	Répartition du volume et de la valeur des transactions par type de transaction – Décembre 2018
23	Figure 11	Evolution du nombre d'agents enregistrés et du nombre d'agents actifs, de 2016 à 2018
24	Figure 12	Nombre d'agents actifs sur 10.000 Km ²
24	Figure 13	Nombre d'agents actifs pour 100.000 adultes
25	Figure 14	Taux d'activité des agents
25	Figure 15	Nombre et valeur totale des transactions effectuées par les agents par mois
26	Figure 16	Valeur totale des commissions (F CFA)
28	Figure 17	Nombre de marchands enregistrés et actifs par mois
<hr/>		
23	Encadré 1	Leçons apprises du modèle d'agency banking au Bénin
27	Encadré 2	Quelques enseignements tirés de la recherche sur les défis des agents dans les zones rurales du Bénin



Sigles et abréviations

BCEAO Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest

F CFA Francs de la Communauté Financière en 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

MM4P Mobile Money for the Poor

ODD Objectifs de Développement Durable

ORM Opérateur de Réseaux Mobiles

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 Particulier à Particulier

SFD Système Financier Décentralisé

SFN Services Financiers Numériques

UNCDF United Nations Capital Development Fund ou Fond d'Équipement des Nations Unies

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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 transaction la plus effectuée à 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).</p>
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'Émetteur 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.

Glossaire

Fintech	<p>Terme créé par la fusion des mots «finance» et «technologie», Fintech désigne une entreprise de type proposant des services financiers en s'appuyant sur les nouvelles technologies numériques. Les Fintech sont généralement des startups qui maîtrisent bien les technologies de l'information et de la communication et qui tentent de capter les parts de marché des grosses entreprises en place, qui sont souvent peu innovantes ou en retard dans l'adoption des nouvelles technologies. Les Fintech regroupent l'ensemble des entreprises utilisant des modèles opérationnels, technologiques ou économiques innovants et disruptifs, visant à traiter des problématiques existantes ou émergentes de l'industrie des services financiers.</p>
Gestion de la liquidité	<p>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 mesurer 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).</p>
Guichet Automatique	<p>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.</p>
Inclusion financière	<p>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).</p>
Know-your-customer (KYC)	<p>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.</p>
Opérateurs-tiers	<p>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.</p>
Over-the-counter (OTC) transactions	<p>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.</p>

Glossaire

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 « <i>un à plusieurs</i> ». 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 « <i>plusieurs à un</i> ».
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 services financiers numériques de base, tels que les transferts de personne à personne, les achats de temps d'appel, les paiements de factures (services publics) les transactions d'encaissement, les transferts de fonds internationaux et les paiements marchands.
Produits de deuxième génération	Ces produits sont des services financiers numériques plus avancés, tels que le nano-crédit, la micro-assurance, l'épargne digitale, les remboursements d'emprunts et les envois de fonds (à la banque).
Services financiers numériques	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

Le marché des services financiers numériques a fait un bond spectaculaire au Bénin, plus de 9 millions de comptes clients enregistrés! On se rappelle encore l'état du marché en 2015, où à peine 2 % de la population adulte possédait un compte de mobile money. Les différents acteurs travaillaient sur l'amélioration de leurs offres mais chacun de son côté. En partenariat avec la Fondation Mastercard, nous avons entrepris de les fédérer autour d'un objectif commun : améliorer l'inclusion financière au Bénin, en donnant aux populations un meilleur accès aux services financiers. Nous avons cheminé pendant cinq ans avec les principaux fournisseurs SFN, leur montrant les opportunités de la finance digitale, les formant et les soutenant pour tester des offres. Grâce à l'engagement de tous, et à la volonté manifeste du gouvernement et des régulateurs, nous voyons les résultats de ce travail collectif. 2018 est l'année du Bénin, qui est en tête des pays de l'UEMOA en termes de points d'accès SFN. Les fournisseurs de SFN ont fortement investi dans l'amélioration de leurs réseaux de distributions ; que ce soit les OTM comme les banques et même les IMF. Nous avons soutenu plusieurs projets dans ce sens, pour amener les SFN au plus près des populations vulnérables, notamment en zone rurale. Aujourd'hui, des femmes et jeunes béninois distribuent des services financiers numériques dans les zones enclavées et perçoivent des revenus pour améliorer leur quotidien. Par ailleurs, des partenariats se sont davantage développés, entre les acteurs, qui travaillent sur des produits innovants pour entre autres améliorer l'offre des services de santé et l'accès à l'énergie.

Du côté du gouvernement et des autorités de régulation, des chantiers comme la prise en compte de certains paiements publics (pensions de retraite de petits montants, cotisations sociales) dans des réformes de numérisation, l'avancée des échanges sur la numérisation des paiements de factures*, et le projet d'interopérabilité de la BCEAO, participent à l'avancée de l'écosystème. A ces initiatives, s'ajoutent l'élaboration d'une stratégie nationale d'inclusion financière et de nouvelles dispositions réglementaires en cours sur la protection des données.

Grâce à la volonté de tous les acteurs, le Bénin a connu une année 2018 très favorable pour les services financiers numériques. 40 % de la population adulte possède un compte de monnaie électronique utilisé durant 90 jours. Nous approchons ainsi l'objectif de 50 % fixé pour 2019. Et

les résultats de l'enquête annuelle des fournisseurs de services financiers numériques que UNCDF mène chaque année, depuis 2016, montrent une nette transformation du marché. Au-delà de ressortir les chiffres clés sur la performance globale du marché, cette enquête fournit des analyses sur des segments spécifiques comme les services les plus utilisés, le taux d'activité des agents, etc. C'est un véritable outil d'aide à la prise de décision et d'orientations stratégiques pour le secteur.

Nous remercions l'ensemble des acteurs, à commencer par le gouvernement et les régulateurs, pour leur engagement permanent aux côtés des fournisseurs. La population du Bénin s'approprie de plus en plus les services développés, malgré quelques barrières encore existantes.

Pour que les services financiers numériques aient encore plus d'impact, nous devons faire un pas de plus vers les innovations inclusives. Nous devons maintenant rendre opérationnels les services de paiement de factures de services publics via mobile money, l'épargne et le crédit digital, la micro-assurance et les solutions numériques pour l'agriculture afin d'améliorer la productivité. En outre, les parties prenantes devront garantir l'accès au financement des femmes, des jeunes et des petits producteurs et étendre la portée des services de base tels que la santé, l'éducation et l'eau.

UNCDF réitère son engagement à accompagner les acteurs dans ces nouvelles perspectives pour ne laisser personne de côté, à l'ère du numérique.



Sabine Mensah

Spécialiste Technique Régionale – UNCDF
United Nations Capital Development Fund

* Le paiement des factures d'électricité connaît un premier dénouement par la mise en service du paiement numérique des crédits de recharge d'électricité (pour les compteurs de prépaiement) via mobile money. Lancé le 21 octobre 2019 par la SBEE et ses partenaires, ce nouveau service est accessible aux utilisateurs des deux OTM du marché.



INTRODUCTION

1

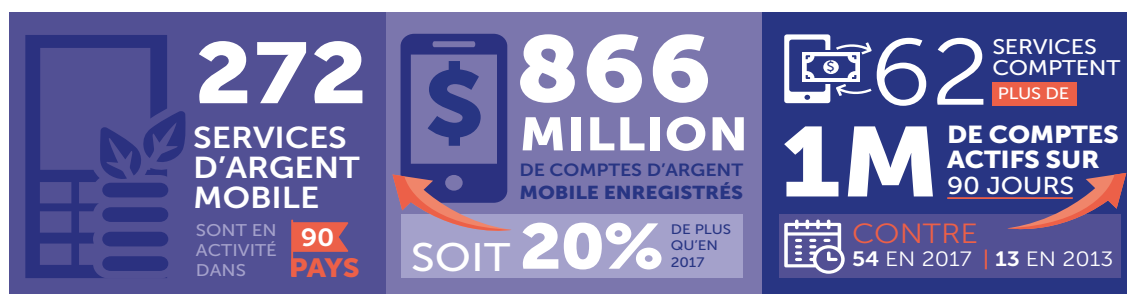




Evolution du secteur des services financiers numériques dans le monde

En 2018, après une décennie de forte croissance, le marché mondial des services financiers numériques a connu une évolution qui l'a amené à servir de plateforme non seulement à l'inclusion financière, mais également à l'inclusion sociale. Le dernier rapport publié par la GSMA (*Le point sur le secteur : Les services d'argent mobile en 2018*), décrit ainsi : « Les comptes d'argent mobile restent une passerelle d'accès à des services qui améliorent la vie de leurs utilisateurs, que ce soit en matière de santé, d'éducation, de services financiers, d'emploi ou de protection sociale, et qui touchent une clientèle traditionnellement mal desservie par le système financier. De nombreux acteurs du secteur ont atteint une taille critique, tandis que le nombre de comptes enregistrés, le taux d'activité et le montant des opérations traitées continuent de connaître une croissance régulière. »¹ Le rapport a également identifié les tendances suivantes, qui ont façonné le développement de l'argent mobile dans le monde en 2018 :²

- 1. L'argent mobile continue de jouer un rôle crucial en matière d'inclusion financière :** à l'échelle mondiale, près de 1,7 milliard de personnes restent privées d'accès à des services financiers sûrs, fiables et pratiques. Cependant, 31 marchés émergents enregistrent une augmentation impressionnante de leur taux d'inclusion financière, imputable au développement simultané d'un usage actif de l'argent mobile.
- 2. Une réglementation de plus en plus complexe :** avec la croissance exponentielle du nombre d'acteurs de l'écosystème des services financiers digitaux, la réglementation devient de plus en plus complexe. Cinq grands thèmes ont dominé le paysage réglementaire de l'argent mobile en 2018 : la fiscalité, l'obligation de connaître l'identité de sa clientèle (KYC), les transferts de fonds transfrontaliers, les stratégies nationales d'inclusion financière et la protection des données.
- 3. Diversification de l'environnement des services financiers :** si les grands opérateurs de réseaux mobiles (ORM) continuent de dominer l'écosystème de l'argent mobile en Afrique, les fintechs et les géants de la Tech ont pénétré l'univers des paiements en Asie. Ils y ont développé tout un éventail de cas d'utilisation centrés sur les clients, qui vont des transports à l'alimentation et des services médicaux aux services financiers, tout en accumulant un grand nombre de partenaires, y compris des établissements financiers.



Source : Rapport sur l'état de l'industrie du mobile money en 2018, GSMA.³

¹ Francesco Pasti & autres, Le point sur le secteur : Les services d'argent mobile 2018 (London, GSM Association, 2019), p. 2.

² Ibid, pp. 2 et 3.

³ <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/04/2018-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-Summary-French.pdf>

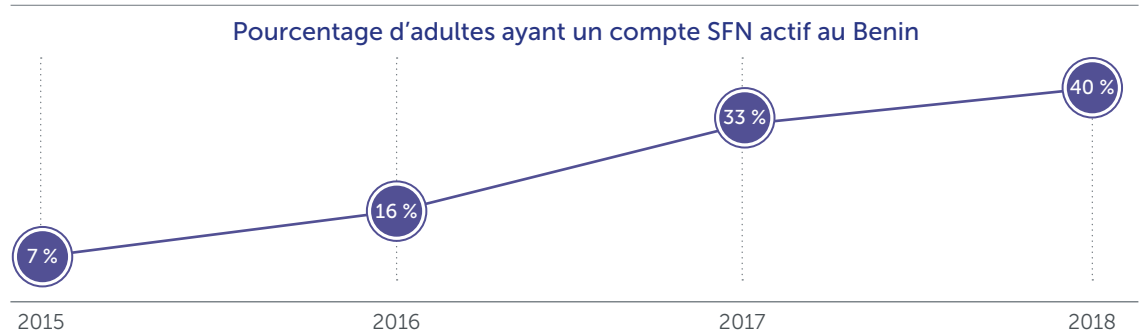


Contexte national : Le marché des services financiers numériques au Bénin⁴

Selon la GSMA, le Bénin fait partie des pays ayant maintenu des efforts pour le développement de la finance digitale, au regard des chiffres du marché en 2018. Au sein de la zone UEMOA, c'est le pays avec le nombre de points de services le plus élevé pour 10.000 adultes (115 en 2018), devant le Burkina (62) et la Côte d'Ivoire (60)⁵. De grandes évolutions ont été notées sur les réseaux de distribution des banques et des OTM. En 2018, le réseau de distribution des institutions ayant participé à cette enquête atteignait à lui seul 65 agents pour 10.000 adultes. Sur la base de l'enquête annuelle auprès des fournisseurs menée par UNCDF, le pourcentage d'adultes disposant d'un compte de SFN actif est passé de 33 % en 2017 à 40 % en 2018.

Figure 1

Evolution du pourcentage d'adultes ayant un compte de SFN actif de 2015 à 2018 au Bénin



Source : BCEAO 2018 et UNCDF 2019 (APS).⁶

Le marché continue certes d'être dominé par les services dits de première génération (transfert d'argent, e-top-up). Cependant, au cours de l'année 2018, des services comme le remboursement de crédits, le bank-to-wallet et les transferts transfrontaliers ont fait leur apparition sur le marché. Et les fournisseurs s'activent pour la conception de services de seconde génération comme le crédit digital qui est à un stade avancé de développement chez certains fournisseurs.

De nouveaux modèles économiques sont déployés, insufflant une nouvelle dynamique au marché béninois de la finance digitale. Le niveau de performance est renforcé en matière d'enregistrement des populations (plus de 9,2 millions de comptes enregistrés à fin 2018, après 6,7 millions en 2017), ceci en partie soutenu par le niveau d'activité du réseau d'agents.

⁴ <http://www.uncdf.org/article/2531/monnaie-electronique-developpe-benin>.

⁵ BCEAO 2019, Rapport sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA. Les points de services évalués par ce rapport comprennent aussi l'ensemble du réseau bancaire qui offre des transactions numériques. (https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-03/Rapport_Annuel_Situation_Inclusion_Financiere_UMOA_BCEAO.pdf).

⁶ Les taux de 2015 à 2017 sont issus de la BCEAO et celui de 2018 est donné par UNCDF à travers l'APS.



Enquête : Contexte et Méthodologie

Chaque année, UNCDF-MM4P mène une enquête auprès des fournisseurs de SFN pour mesurer l'évolution du marché de la finance digitale. 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 :

- Nombre 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 de marchands enregistrés et actifs (30 jours).

Des informations qualitatives ont été collectées sur les performances des institutions, 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, le programme veille à la mise en œuvre de l'accord de non-divulgation avec tous les participants. À ce titre, toutes les données présentées dans ce rapport ont été agrégées et restent anonymes.

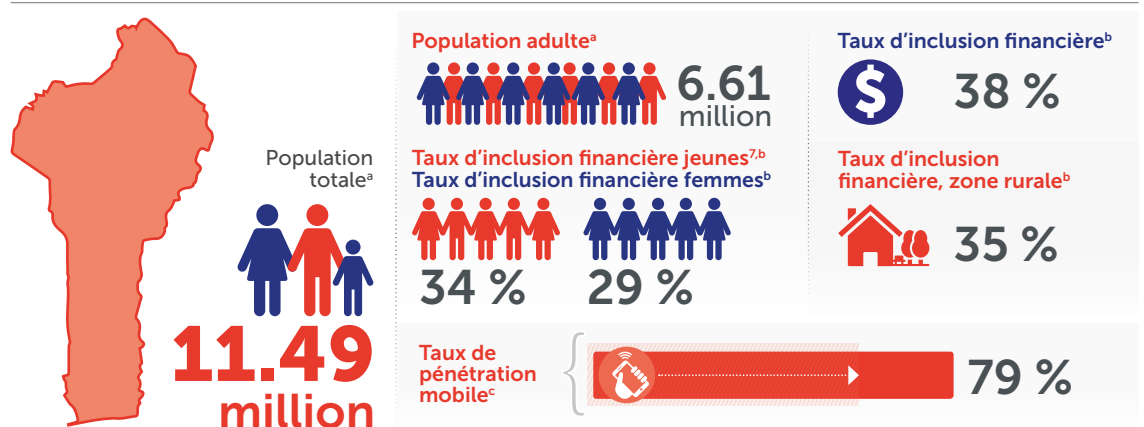


LE BÉNIN EN BREF

2

Figure 2

Statistiques générales sur le Bénin



^a UN World Population Prospects, 2018; ^b Global Findex, 2017; ^c GSMA, 2018.

Figure 3

Etat du marché béninois des services financiers numériques^d



^d Données de l'enquête annuelle de UNCDF 2019.

⁷ Définition du Findex pour les jeunes : toute personne âgée de 15 à 24 ans.



RÉSULTATS

3





Fournisseurs

Le marché des services financiers numériques a connu des évolutions du point de vue de l'offre au cours de l'année 2018. Les banques ont renforcé les capacités de leurs départements monétiques et des Fintechs ont développé des solutions pour faciliter l'adoption des SFN par les populations. De nouveaux partenariats conclus entre des IMF et des OTM ont permis le lancement de nouveaux services.

Sur l'ensemble des initiatives du marché, quelques fournisseurs se sont démarqués par des services effectifs de paiement. C'est l'exemple de La Poste du Bénin qui a mis en service en Octobre 2018 sa solution PosteCash, une plateforme de paiement accompagnée d'une carte visa.

La Diamond Bank cédée au groupe NSIA de la Côte d'Ivoire est devenue NSIA Banque en 2018. Cette mutation a entraîné une restructuration de ses services et réseaux. Aussi, vers la fin du troisième trimestre, la banque panafricaine Ecobank a opéré une mutation de sa plateforme, dans le souci d'améliorer son offre de services y compris pour son réseau de distribution. De plus, grâce au soutien de UNCDF, la banque a mis en place des agents bancaires via un projet pilote d'Agency Banking, en complément de sa solution de mobile banking mise en service en 2017.

Figure 4

Fournisseurs de services financiers numériques opérant au Bénin⁸





Catégorie d'acteur	Institution	Type de fournisseur
Acteurs principaux <i>(leaders du marché ou acteur avec des produits autonomes)</i>	• Etisalat Moov Bénin	Opérateurs de Téléphonie Mobile (OTM)
	• MTN Mobile Money SA	
	• Ecobank Bénin	Banque Commerciale
	• ASMAB ⁹	Institution de Microfinance
Acteurs secondaires <i>(offrant des services en partenariat avec les acteurs principaux)</i>	• ALIDé NSIA Banque Bénin	Institution de Microfinance
	• NSIA Banque	Banques Commerciales
	• UBA	
	• La Poste du Bénin	Opérateur-tiers (fournisseur de services postaux et de transfert)

⁸ Selon l'enquête annuelle.

⁹ ASMAB se distingue en acteur principal parce que disposant d'un agrément d'EME. Mais son offre est moins effective sur le marché et ses données sont non disponibles.

Figure 5

Services financiers numériques proposés sur le marché béninois¹⁰

 Opérateurs de Téléphonie Mobile (OTM)	 Banque Commerciale	 Institution de Microfinance	 Opérateur tiers
Transferts nationaux entre particuliers (P2P)	Transferts nationaux entre particuliers (P2P)	Encaissement (Cash-in)	Transferts nationaux entre particuliers (P2P)
Transferts d'argent avec code (OTC)	Transferts d'argent avec code (OTC)	Retrait de cash (Cash-out)	Transferts d'argent avec code (OTC)
Encaissement (Cash-in)	Encaissement (Cash-in)	Epargne (autre que compte mobile money)	Encaissement (Cash-in)
Retrait de cash (Cash-out)	Retrait de cash (Cash-out)	Achat de crédit téléphonique	Retrait de cash (Cash-out)
Achat de crédit téléphonique	Transferts de fonds internationaux	Service de remboursement de prêts	Achat de crédit téléphonique
Transferts de fonds internationaux	Achat de crédit téléphonique	Paiements marchands	Paiements marchands
Paiements marchands	Paiements marchands	Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank to wallet ou service de push/pull)	Paiement de factures
Paiement de factures	Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank to wallet)		Paiement de masse.
Transferts entre compte bancaire et portefeuille électronique (Bank to wallet ou service de push/pull)			
Paiement de masse			

¹⁰ Au moment de l'enquête annuelle.

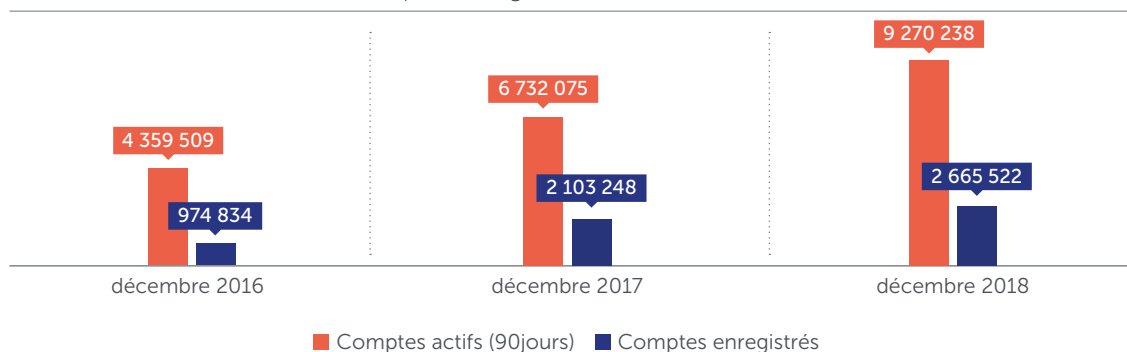


Comptes clients

Comptes enregistrés et comptes actifs

Figure 6

Évolution du nombre total de comptes enregistrés et actifs

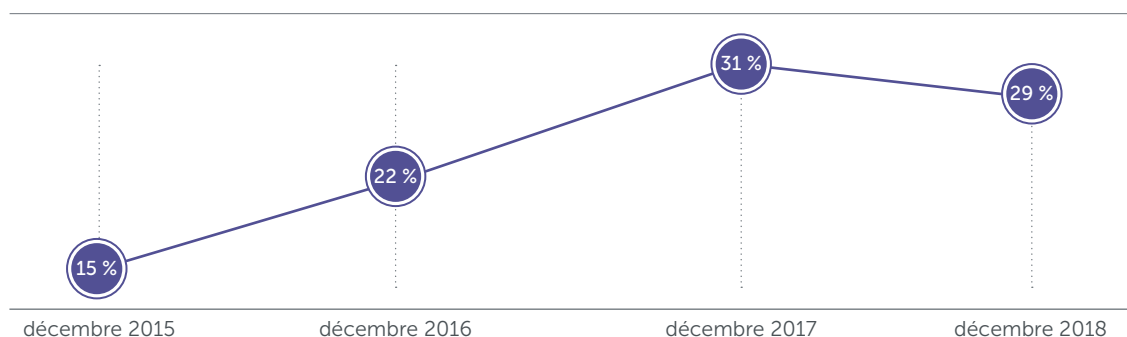


La possession d'un compte de monnaie électronique ainsi que son utilisation se généralisent sur le marché béninois. Au cours de l'année 2018, plus de deux millions et demi de nouveaux comptes ont été enregistrés, ramenant le nombre de clients à 9.270.238 en fin décembre. Le nombre de comptes clients actifs (90 jours) a aussi augmenté de plus de 500 mille, soit une croissance annuelle de 27 %. A fin 2018, le Bénin compte ainsi 2.665.522 clients actifs (à 90 jours)¹¹, ce qui représente 40 % de la population adulte.

Taux d'activité de la clientèle : Le taux d'activité de la clientèle qui avait progressivement augmenté depuis 2015 s'est établi à 29 % en décembre 2018. Ce niveau d'utilisation active des comptes (environ le tiers) révèle qu'il reste des efforts à fournir. En effet, l'élargissement de la base clientèle nécessite d'être soutenu par des actions de fidélisation des nouveaux clients sur l'utilisation des services via leurs propres comptes. Aussi, les fournisseurs qui ont fortement travaillé à l'activation des comptes dormants doivent-ils redoubler d'efforts pour ne pas perdre les bénéfices obtenus au cours des dernières années. Du point de vue technique, il revient aux fournisseurs qui n'ont pas la possibilité de suivre leurs clients actifs, de renforcer leurs plateformes et de veiller à un rapportage effectif des utilisateurs réels des services qu'ils offrent. Ceci leur permettrait d'effectuer un suivi efficace de l'évolution afin de prendre des actions appropriées pour réduire le taux de dormance des comptes.

Figure 7

Taux d'activité de la clientèle



¹¹ Les chiffres reportés pour le nombre de comptes clients actifs (90 jours) ne prennent pas en compte les données d'Ecobank, de la NSIA ainsi que de La Poste.

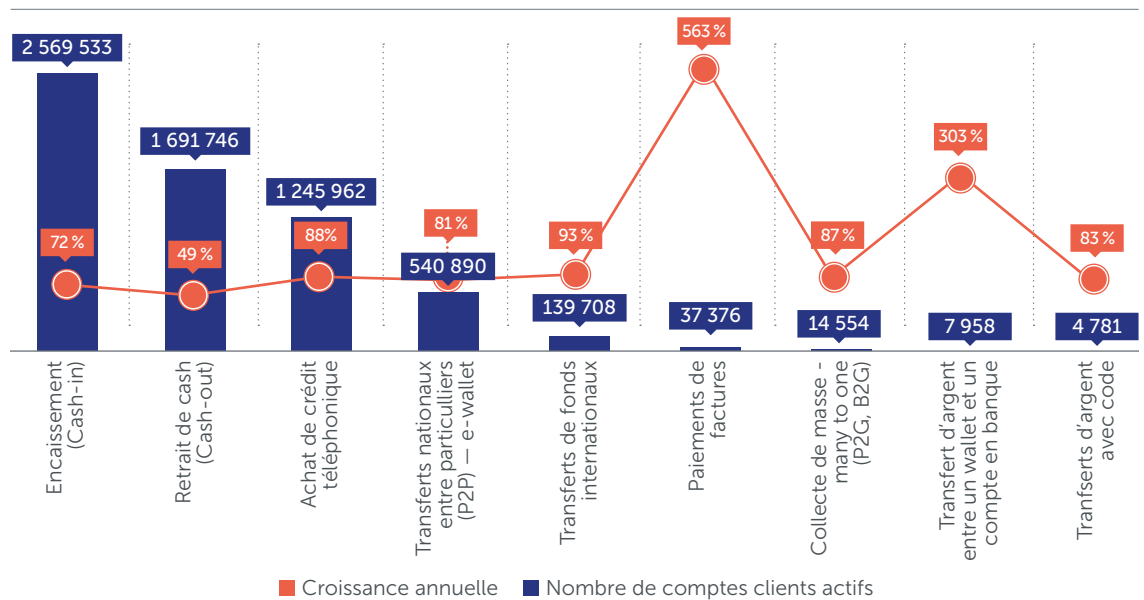
Type de transactions : Le marché des SFN est encore largement dominé par les services de première génération même si des services comme le paiement des factures sont en phase d'expérimentation. L'usage demeure sur les transferts, avec peu de possibilité pour les paiements marchands qui sont embryonnaires. Les transactions majeures effectuées sont les envois de fonds (P2P comme internationaux) entre utilisateurs, les cash-in et cash-out, alors que les paiements de services comme l'énergie, l'eau, les biens de consommation, les redevances et autre sont quasi inexistantes.

Classés par ordre croissant selon l'habitude de consommation des clients, les services présents sur le marché sont : les transferts avec code, les paiements de masse, les paiements de factures, les transferts P2P, les achats de crédits téléphoniques, les retraits d'argent (cash-out) et les dépôts sur compte (cash-in).

Au cours de l'année 2018, tous ces paiements ont connu une augmentation notoire. La plus faible croissance annuelle (49 %) est enregistrée pour les retraits d'argent. Également, sur l'ensemble des comptes utilisateurs actifs, 96 % ont effectué des opérations de cash-in à fin 2018 alors que dans le même temps, moins de 1 % de ces utilisateurs ont recouru au service de push-pull.

Figure 8

Nombre de comptes clients actifs utilisant les SFN – Décembre 2018

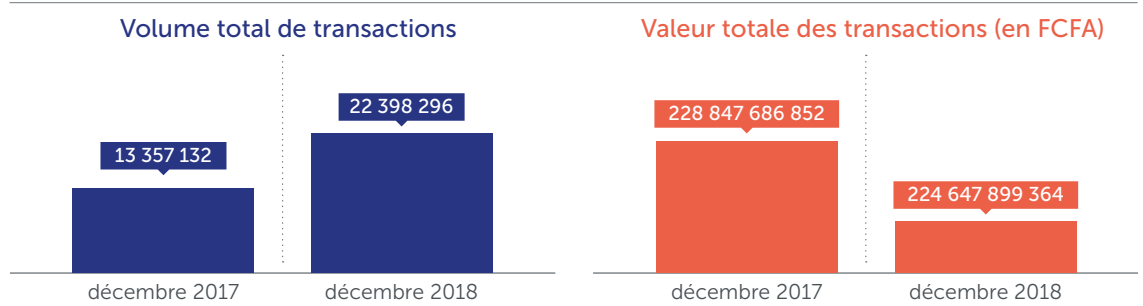


Les transferts d'argent d'un compte en banque vers un compte électronique et vice-versa sont en nette augmentation (+303 %). Il faut noter que les populations comprennent davantage l'importance des paiements électroniques et ce type de service devrait être mis à l'échelle pour de meilleur impact sur l'utilisation du mobile money.

Volume des transactions : En décembre 2018, le volume des transactions au Bénin s'élevait à 22,40 millions de transactions pour une valeur totale de 224,65 milliards de francs CFA. Bien que ce volume ait augmenté de plus de 9 millions depuis décembre 2017, les valeurs des transactions ont baissé de plus de 4 milliards de francs CFA sur la même période.

Figure 9

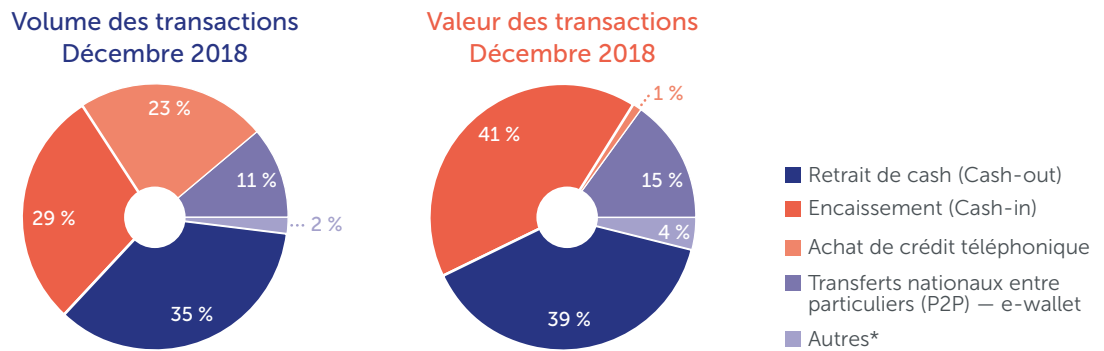
Volume et valeur de l'ensemble des transactions effectuées en 2017 et 2018



Ces chiffres traduisent l'expansion du mobile money au sein des couches vulnérables de la population, qui ont ainsi la possibilité de faire des petits paiements. L'augmentation du volume de presque 70 %, ajoutée à celle du nombre d'utilisateurs actifs (38 %) dans la même année, présage d'une belle avancée vers l'inclusion financière numérique des populations exclues.

Figure 10

Répartition du volume et de la valeur des transactions par type de transaction – Décembre 2018¹²



P2P : En décembre 2018, les transferts d'un compte client à un autre compte client participaient à 11 % du volume total des transactions effectuées et représentaient en valeur, 15 % du montant total des transactions. La valeur moyenne d'une transaction P2P s'élevait à F CFA 14.553 à fin 2018 contre 42.895 FCFA un an auparavant.

En se référant aux données de l'enquête annuelle 2018 de UNCDF, on remarque que les transferts P2P sont de moins en moins effectués, au détriment des cash-in/cash-out. Ceci montre *a priori* le recours accru au service des agents à travers des dépôts.

Achat de crédit téléphonique : Les top-up représentaient 23 % du volume total de transactions au mois de décembre 2018. Mais en valeur, ils représentaient à peine 1 % du total des transactions effectuées au cours du mois. Ce constat confirme le fait que les transactions unitaires d'achat de crédit téléphonique sont de petits montants. La valeur moyenne d'une transaction d'achat de crédit téléphonique est estimée à FCFA 468 en décembre 2018, montrant une baisse de 63 F par rapport à décembre 2017.

¹² *Autres: Transfert d'argent entre un compte mobile money et un compte en banque, collecte de masse, transfert d'argent avec code, transferts de fonds internationaux et paiements de factures.

Cash-in : Les dépôts d'argent ont rassemblé 29 % du volume total des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2018 et 41 % de leur montant total. La valeur d'une transaction moyenne de cash-in était de 15.206 F CFA en décembre 2018. Ce qui affiche une baisse de plus de 50 % par rapport au mois de décembre de l'année précédente où une transaction s'élevait à 33.533 F CFA en moyenne. Ceci pourrait signifier que les stratégies déployées en 2018 par les fournisseurs de services ont permis de couvrir des zones plus reculées où le pouvoir d'achat des populations est plus réduit.

Cash-out : En décembre 2018, les opérations de retrait d'argent représentaient 35 % du volume total et 39 % de la valeur totale des transactions de la période. Le transfert d'argent continue d'être la transaction la plus effectuée. Ce qui rappelle la problématique du développement de l'écosystème de paiement. Les autorités gouvernementales ainsi que les acteurs du marché sont interpellés, pour favoriser l'usage fréquent de la monnaie électronique par la multiplication des possibilités de paiement digital.

Les transferts de fonds internationaux : Les transferts de fonds internationaux englobent à la fois les envois d'argent d'un compte client vers un compte à l'étranger et les réceptions d'argent de transfert initiés depuis l'étranger vers un compte client. Ils représentaient 1 % du volume total de transactions et 2 % de la valeur totale des transactions effectuées au cours du mois de décembre 2018. En moyenne, un transfert de fonds internationaux était estimé à F CFA 28.165 en décembre 2018 contre 28.984 F CFA l'année précédente. Ces opérations sont le plus effectuées par le secteur bancaire. Cependant, il faut signaler l'entrée des fournisseurs de mobile money sur ce type de service au cours de l'année 2018, grâce à des partenariats développés avec des fournisseurs de certains pays comme le Togo et la Côte d'Ivoire.

Quant aux **autres transactions**, elles regroupent les nouveaux services de paiement tels que les transferts entre compte bancaire et compte mobile money (push-pull), les paiements de masse et les transferts d'argent avec code. En volume, elles faisaient 0,34 % de l'ensemble des transactions et 1 % en valeur pendant le mois de décembre 2018. Les paiements de masse constituaient le paiement ayant la plus forte valeur unitaire (53.352 FCFA) en décembre 2018. Les transferts d'un compte bancaire vers un compte mobile money étaient de 25.229 FCFA en moyenne pendant que les transferts allant dans le sens inverse faisaient 33.872 FCFA la transaction, au cours du même mois.



Agents

Nombre d'agents enregistrés et actifs

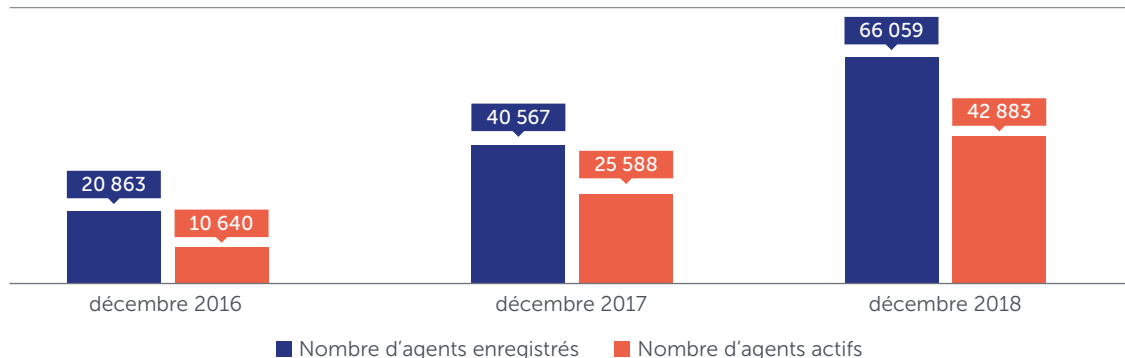
Le rôle joué par les agents dans la distribution et l'expansion des services financiers numériques est d'autant plus important que les banques et institutions de microfinance mettent en place des stratégies pour construire leurs propres réseaux. Au cours de l'année 2018, une banque du Bénin a déployé un réseau d'agents bancaires, avec l'appui de UNCDF. Ce modèle appelé *Agency Banking*¹³ a permis à la banque de s'appuyer sur des petits commerces pour servir les populations éloignées.

La croissance du réseau d'agents est retracée par la figure suivante qui présente l'évolution de leur nombre ainsi que le nombre d'agents actifs (agents qui effectuent au moins une opération au cours des trente derniers jours).

¹³ Voir le case-study réalisé sur le projet : <https://www.uncdf.org/article/4857/testing-the-model-of-agency-banking-with-ecobank-in-benin>.

Figure 11

Evolution du nombre d'agents enregistrés et du nombre d'agents actifs, de 2016 à 2018



Selon cette figure, les fournisseurs de services financiers numériques continuent de développer leurs réseaux d'agents. En effet, le nombre d'agents enregistrés a connu une croissance annuelle de +63 % entre Décembre 2017 et Décembre 2018. Dans le même temps, le nombre d'agents actifs à 30 jours s'est amélioré de +68 % sur la même période. Au cours de l'année 2018, plus de 25 milles nouveaux agents ont été enregistrés, et le nombre d'agents actifs s'est augmenté de plus de 17 milles ; ce qui dépasse largement la taille du réseau il y a deux ans.

Le modèle d'agency banking nouvellement introduit sur le marché contribuera à une meilleure amélioration si, au cours des prochaines années, d'autres acteurs bancaires et de microfinance en faisaient une réplique et/ou si son initiateur le met à l'échelle sur l'ensemble du marché béninois.

Encadré 1 :

Leçons apprises du modèle d'agency banking au Bénin

Grâce au support de UNCDF Ecobank a mis en œuvre en 2018 un projet d'agency banking par lequel elle offre des services aux clients à travers un réseau d'agents de services bancaires.

Quelques enseignements tirés du projet :

1. L'activité d'agency banking est un tout autre métier pour la banque. Il est recommandé de créer une Business Unit qui se focalisera sur le déploiement des agents non bancaires en étroite collaboration avec les directions partenaires et les directions support ;
2. La banque peut capitaliser sur sa **capacité à fournir du crédit aux entreprises pour le recrutement des agents** ;
3. D'un point de vue technique, l'activation et la disponibilité d'une fonctionnalité de hiérarchisation sur la plateforme de gestion des agents constituent des préalables au déploiement de ce type de service ;
4. Dans la sélection des agents, il faut privilégier ceux dont l'activité commerciale génère déjà du cash pour assurer la liquidité du réseau car les clients ruraux effectuent plus de retraits que de dépôts ;
5. Le commissionnement ne suffit pas pour que les agents prescrivent le service. Il faut trouver d'autres leviers comme le versement rapide des commissions pour gagner leur confiance, l'amélioration de la visibilité des points de services et le développement de leur sentiment d'appartenance.

L'Agency Banking est une opportunité pour la banque de servir à la fois ses clients éloignés et aussi d'atteindre de nouveaux clients. Ce premier service au Bénin pourra inspirer d'autres fournisseurs. En attendant, Ecobank continue le déploiement de ses agents, en s'inspirant des leçons apprises.

Source : Extrait de l'étude de cas élaborée par UNCDF sur le projet Ecobank Agency Banking avec le support d'Amarante.

Profil des agents

Il est encore difficile d'obtenir des données sur la répartition géographique et par sexe des agents. Lors de cette enquête, seul un fournisseur sur six a pu fournir des données de ce type (51 % d'agents actifs en milieu rural).

Il faut aussi noter que la non disponibilité de la répartition par genre des agents se justifie par le fait que ces agents sont recrutés en qualité de personne morale et non physique.

Une analyse du graphique ci-dessous renseigne sur l'évolution du nombre d'agents au Km², sur le territoire national. Cependant cela ne suffit pas pour connaître le profil des agents. Ce graphique est complété par la moyenne d'agents actifs pour cent mille adultes.

Figure 12

Nombre d'agents actifs sur 10.000 Km²

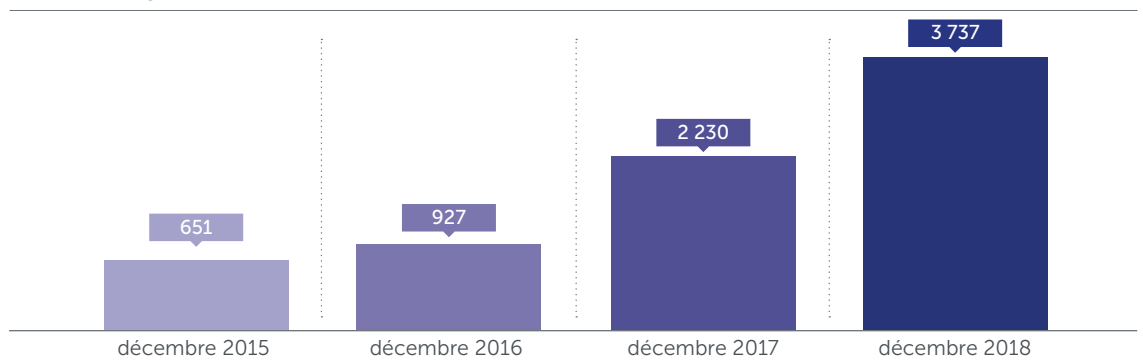
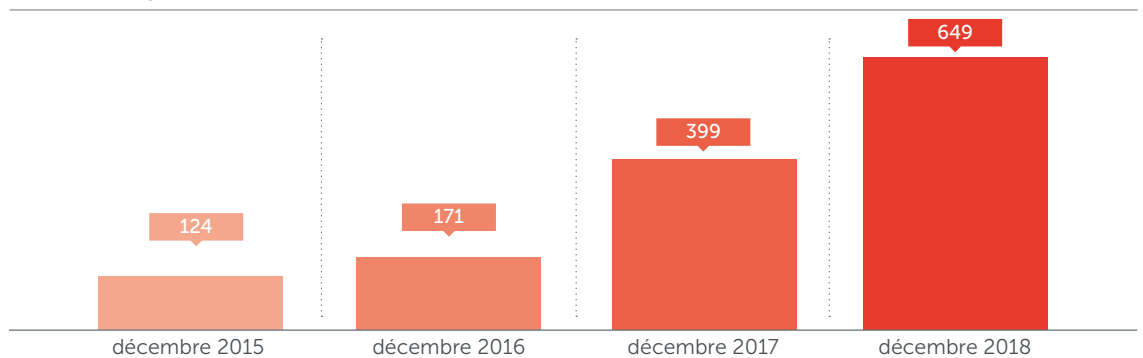


Figure 13

Nombre d'agents actifs pour 100.000 adultes



Selon une analyse approximative qui suppose une répartition égalitaire du réseau d'agents sur le territoire national, plus de 370 agents auraient servi les populations sur un rayon de 1.000 Km². Cette donnée, appelée taux de couverture géographique des points de services par la BCEAO¹⁴, s'améliore chaque année depuis 2015. On note une croissance annuelle de 68 % en 2018 contre 140 % en 2017 et 42 % en 2016. En gardant cette estimation, on peut considérer que trois agents actifs auraient servi 580 adultes¹⁵ sur un rayon de 10Km² en décembre 2018, soit environ 580 personnes.

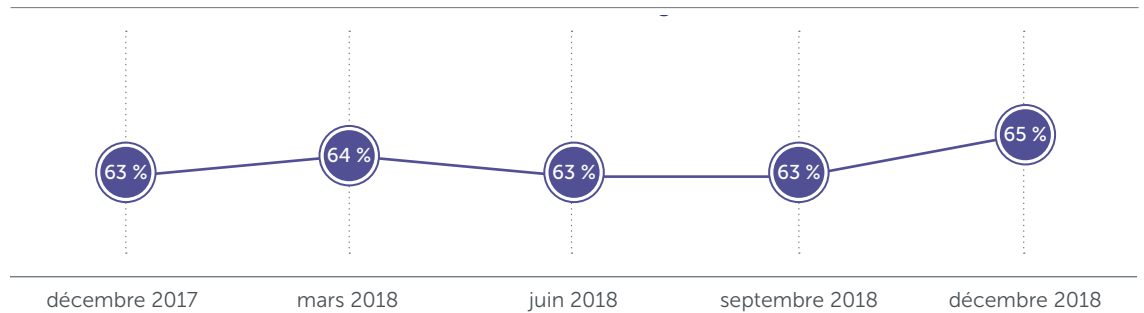
¹⁴ Il s'agit du TGPSFg (Taux global de pénétration géographique des services financiers) utilisé par la banque centrale dans son rapport d'évaluation sur la situation de l'inclusion financière en zone UEMOA.

¹⁵ La densité de la population était de 102 Hbts/Km² en 2018 selon le UN population prospect, ce qui ramène à 58 personnes adultes par Km².

Taux d'activité des agents

Figure 14

Taux d'activité des agents



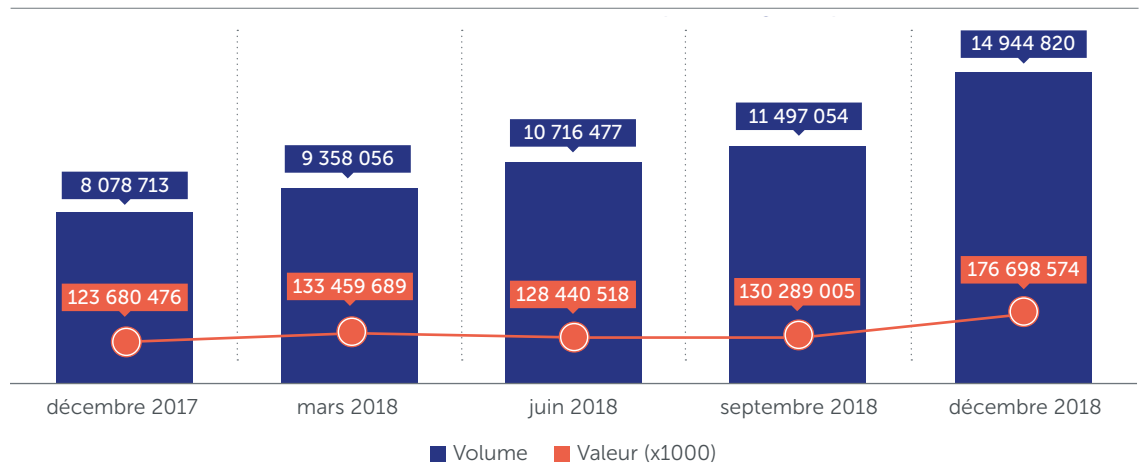
Depuis décembre 2017, le taux d'activité des agents, désignant la proportion d'agents actifs en un mois, a été stable. En effet, grâce aux efforts des fournisseurs de services dans le monitoring de leurs réseaux de distribution, ce taux est resté au-dessus de la barre des 60 % d'un trimestre à un autre sur la période.

Pour comprendre les raisons de l'inactivité des 35 % d'agents, UNCDF a mandaté en 2019 un cabinet spécialisé pour mener une étude sur les challenges des agents en zone rurale béninoise. Les résultats de l'étude donnent quelques pistes¹⁶ de compréhension.

Le nombre de transactions effectuées par les agents par mois

Figure 15

Nombre et valeur totale des transactions effectuées par les agents par mois



¹⁶ Blog sur les principaux apprentissages de la recherche <https://www.uncdf.org/fr/article/4842/five-challenges-to-help-rural-agents-be-sustainable-in-benin>

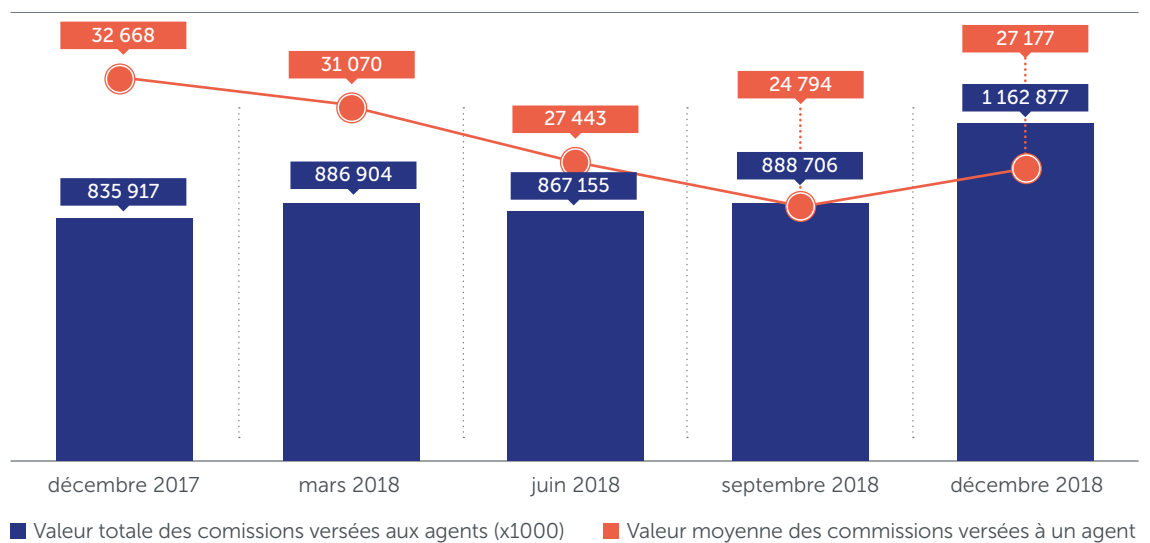
Le nombre de transactions accomplies par les agents au profit des clients a crû en volume chaque trimestre, depuis décembre 2017 jusqu'à fin 2018. Sur une base annuelle, ce chiffre s'est augmenté de près de 7 millions de transactions supplémentaires entre décembre 2017 et décembre 2018. Pendant ce temps, les valeurs de ces transactions ont évolué sans grande régularité, avec une chute au mois de juin 2018 et se sont établies à 176,7 milliards de F CFA en décembre 2018.

Pourtant, le nombre moyen de transactions effectuées par un agent au cours d'un mois d'activité est resté quasiment stable au cours de l'année 2018 : un agent a effectué en moyenne 330 transactions par mois pour une valeur totale mensuelle de 4.266.000 F CFA (7.234 USD).

Commissions des agents

Figure 16

Valeur totale des commissions (F CFA)



Les commissions perçues par le réseau d'agents ont augmenté de 2017 à 2018, mais la somme moyenne gagnée par un agent sur ses opérations trimestrielles a diminué, passant de 32.668 FCFA en décembre 2017 à 24.794 FCFA en septembre 2018, avant de remonter à 27.117 FCFA en décembre 2018. Ceci pourrait être lié à une diminution du taux de commission agent intervenue chez certains fournisseurs.

Encadré 2 :

Quelques enseignements tirés de la recherche sur les défis des agents dans les zones rurales du Bénin

1. Principaux défis des agents en milieu rural :

- Freins au démarrage de l'activité liés aux délais d'obtention des documents administratifs et à la difficulté de constitution du dépôt minimal
- Insuffisance de capacité financière qui impacte le montant du fonds de roulement. Les agents peinent à améliorer leur capacité financière pour développer l'activité
- Problématique de gestion de la liquidité
- Insuffisance d'accompagnement pour la formation initiale, le suivi et l'animation des points. Les agents ont également déploré la qualité de la relation avec les OTM, qui est quasi inexistante.
- Saisonnalité des activités qui influe le volume des transactions et le taux d'activité des agents en zone rurale notamment.
- Défis liés à la clientèle : le principal défi que doivent gérer les agents en milieu rural est le faible niveau d'éducation des clients voire l'illettrisme, qui constitue un véritable frein à l'adoption des SFN.
- Manque d'infrastructure et de sécurité : les agents des zones rurales sont confrontés à des problématiques d'enclavement (routes en mauvais état, pistes ou pirogues pour atteindre les villages) ; d'insuffisance d'électrification ; d'insuffisance ou d'absence de réseau téléphonique et Internet (pas de connectivité), aggravées par une insécurité plus ou moins prononcée, ou par des tentatives régulières d'arnaques.

2. Satisfaction et attentes des clients

- La préférence est influencée par les habitudes de transactions et l'expérience client au niveau des points agents et du Service Client pour les réclamations. Ainsi, l'expérience client semble plus satisfaisante sur MTN Mobile Money que sur Moov Money : les services de MTN Mobile Money profitent d'une plus grande notoriété ; ceux de Moov Money sont appréciés en termes de parcours client, dû à une syntaxe certes longue mais traitable en une fois ;
- Les clients des opérateurs de téléphonie mobile souffrent de manière identique de l'instabilité du réseau, point sensible en milieu rural ;
- On relève une grande attente des utilisateurs des zones rurales pour des solutions adaptées à leur niveau d'instruction, mais aussi pour les protéger contre les risques d'arnaque ;
- Les clients souhaitent bénéficier de SFN plus évolués, tels que le prêt, l'épargne, l'assurance ou le paiement de factures.

Source : Extrait du rapport d'étude sur les défis des agents en milieu rural du Bénin, réalisé pour UNCDF par Amarante et PVRM, 2019.

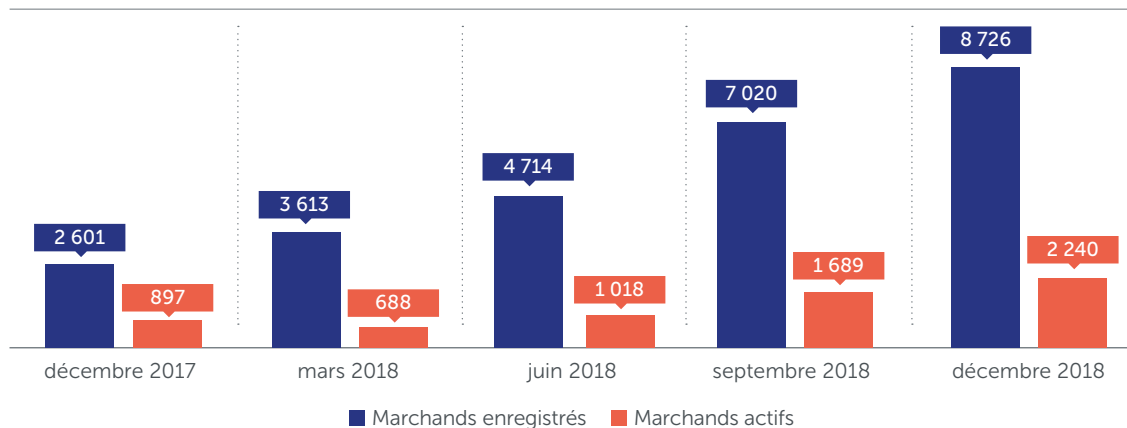


Marchands

Nombre de marchands enregistrés et actifs

Figure 17

Nombre de marchands enregistrés et actifs par mois



Le réseau de marchands (accepteurs) constitue un bon levier pour le développement de l'écosystème de paiement numérique. Toutefois, les statistiques obtenues sur ce type de service montrent qu'il peine toujours à se développer au Bénin.

Selon le graphique ci-dessus, le recrutement de marchands de services s'est globalement amélioré sur chaque trimestre, au cours de l'année 2018. A l'exception du mois de mars où généralement les commerces enregistrent une baisse d'activité, le nombre de marchands actif a aussi continuellement augmenté pendant la même période. Malgré cette amélioration, le taux d'activité est resté bien en dessous de 30 % tout au long de l'année 2018. Plus de 70 % des marchands enregistrés n'ont pas reçu de paiement électronique sur les trente derniers jours, au cours de l'année. Pourtant, le paiement marchand permet au client de ne pas supporter les frais de transaction. Peut-être que des mesures comme celle supprimant les charges supportées par les marchands récemment adoptée au Sénégal pourraient inciter les marchands à activer leurs services de paiement.



Gestion des services financiers numériques : performance, stratégie et défis

Performances enregistrées

Rentabilité des produits offerts : La rentabilité annuelle des services financiers numériques proposés sur le marché a augmenté au cours de l'année 2018 pour 80 % des répondants institutionnels pendant qu'elle est demeurée stable pour le reste. Pour le compte de la même année, l'ensemble des fournisseurs ayant participé à l'enquête ont déclaré avoir amélioré leur capacité technique et organisationnelle à fournir des services de finance digitale aux populations.

Investissement dans les services financiers numériques : Les fournisseurs qui ont répondu affirment avoir investi au moins 20 % de plus en 2018 dans les SFN. Sur ce lot, 40 % ont déclaré avoir atteint 50 % d'investissement supplémentaire dans la même année. De même, 60 % des institutions avaient déjà prévu d'investir en 2019 au moins 20 % de plus qu'en 2018.

Ressources humaines : Sur la base des objectifs individuels et certainement motivés par les tendances du marché, deux fournisseurs sur six ont augmenté leurs ressources humaines dédiées aux services financiers numériques, avec respectivement 46 % et 250 % d'augmentation en 2018. Ceci a permis d'enregistrer un total de 90 employés travaillant à plein temps sur les services financiers numériques pour le compte des fournisseurs actifs du secteur, à fin 2018, après une croissance annuelle globale de 45 %.

Dans l'ensemble, les fournisseurs ont déclaré avoir employé 61 collaborateurs pour le développement et la gestion du réseau d'agents de distribution, 22 sur les activités de back-office et 13 sur les autres aspects pendant l'année 2018.

Défis majeurs rencontrés

Principaux défis liés au développement et à l'amélioration des services financiers numériques : Dans la mise en œuvre de leurs stratégies de déploiement et d'amélioration des SFN, les fournisseurs ont rencontré au cours de l'année 2018 neuf principaux défis dont quatre (04) sont récurrents à savoir :

- **La couverture et la qualité des réseaux de téléphonie mobile :** la couverture des réseaux de téléphonie mobile est problématique surtout dans les régions du Nord, les zones rurales et celles frontalières où des populations sont obligées de se mettre sur des réseaux étrangers pour pouvoir communiquer. La qualité du réseau quant à elle ne fait pas de distinction et affecte même les centres-villes où des perturbations peuvent ralentir les activités des agents pendant des heures ;
- **La gestion de la liquidité des agents (pour les fournisseurs ayant leurs propres réseaux d'agents) :** les agents sont parfois limités par leurs réserves tant en monnaie électronique qu'en espèces pour servir les clients ;
- **La gestion du réseau de distribution :** la hiérarchisation du réseau d'agents, son suivi régulier ainsi que sa formation/renforcement continuent d'affecter la performance des agents. La définition d'une politique appropriée de gestion de réseau de distribution est une responsabilité que les fournisseurs devraient mieux considérer, surtout dans les zones difficiles d'accès ;
- **La capacité technique et organisationnelle de l'institution :** une offre de service réussie doit être nourrie par une capacité technique et organisationnelle soutenue. Ceci permettrait de concevoir et ajuster les offres selon l'évolution du marché, et les besoins réels des utilisateurs.

En effet, malgré une amélioration remarquable par l'ensemble des répondants sur ce dernier point, cela demeure insuffisant pour soutenir et faire réussir les produits lancés sur le marché, surtout dans une situation de forte concurrence.

De façon générale, les problématiques de modèle économique, de partenariats viables, d'information et de confiance de la population aux SFN, d'engagement du management ne sont plus vues comme contraintes par les acteurs. Néanmoins, il faut noter que les préoccupations liées à l'éducation et l'identification de la population, à la réglementation et aux ressources persistent encore et méritent une attention particulière afin de permettre à l'offre d'éclore sur le marché.

Défis de ciblage des populations mal desservies : En ce qui concerne les défis principaux pour le développement et l'amélioration des SFN au profit des populations exclues et/ou mal desservies, les fournisseurs rapportent quatre défis majeurs :

- L'absence de pièce d'identité nationale ;
- Le faible taux d'alphabétisation de la population cible ;
- La gestion du réseau de distribution ; et
- La gestion de la liquidité des agents.

Défis réglementaires : Du point de vue de la réglementation, deux obstacles sont partagés par la majorité des fournisseurs, lorsqu'il s'agit de promouvoir l'offre des services financiers numériques :

- La limitation des transactions par des plafonds plus ou moins faibles ; et
- La prescription onéreuse induite par les exigences d'identification des clients (KYC).

A côté de ces contraintes, l'étude a révélé des défis liés à l'autorisation des acteurs non-bancaires à fournir des SFN, l'autorisation des transferts transfrontaliers, la taxation sur les produits, les exigences de conformité onéreuses, et l'orientation claire du gouvernement et des régulateurs en matière de SFN.

Priorités stratégiques

En termes de priorités stratégiques pour un meilleur positionnement sur le marché des services financiers numériques, les fournisseurs espèrent, au cours des 12 prochains mois, développer de nouveaux services financiers numériques sur le marché béninois (1), acquérir de nouveaux clients pour augmenter leur base clientèle (2), tout en priorisant une expansion de leurs services dans les zones rurales (3)¹⁷.

En complément à ces actions stratégiques, les fournisseurs ont également prévu de travailler à l'amélioration du taux d'usage des services par les populations et le taux d'activité des agents. Ils envisagent aussi de développer de nouveaux partenariats pour faciliter l'accessibilité des services et d'élargir leur réseau d'agents par l'acquisition de nouveaux.

¹⁷ Le top trois des priorités stratégiques, selon leur ordre d'importance, rapportées par les institutions dans le cadre de l'enquête annuelle des fournisseurs UNCDF-MM4P.



La réalisation de cette enquête est nourrie par la forte contribution des fournisseurs mais constitue à la fois un référentiel à la prise adéquate de décision pour des acteurs d'un marché en pleine croissance.

Le niveau atteint par le marché, au regard des résultats de cette étude, est facilité par l'engagement de UNCDF à accompagner les acteurs à divers niveaux de l'écosystème en vue d'adresser les challenges d'inclusion financière au Bénin. Ces acteurs ont en effet su jouer leur partition et sont félicités pour les croissances enregistrées. Grâce aux actions conjuguées des différentes parties, la motivation est maintenant évidente au sein du marché d'offre de services financiers numériques et les acteurs, tant du secteur de la microfinance, de la technologie financière que du secteur bancaire disposent désormais du minimum de connaissances sur les services financiers numériques. Cela est réconforté par l'entrée et le développement en cours des services de seconde génération et la multiplicité des initiatives de partenariat.

L'expérimentation du modèle d'Agency Banking constitue par exemple une première de la sous-région avec une banque, brisant des barrières et préjugés du modèle classique bancaire peu adapté à une inclusion financière effective. L'élaboration de la boîte à outils pour le développement de produits de crédit et épargne digitaux est un élément qui permettra, grâce à l'accompagnement des autorités, de fournir des ressources financières de secours en temps réel et adaptées aux besoins des pauvres, de par leurs faibles montants.

Le creuset offert par le groupe de travail sur la finance digitale (GTFD), faut-il le rappeler, a donné l'occasion d'un brassage sans pareil entre régulateurs, fournisseurs, gouvernement, fintech, et même avec la représentation des consommateurs. Entre autres événements réalisés, les fournisseurs ont trouvé assez utiles les enseignements sur la digitalisation des paiements agricoles, la descente sur le terrain à la découverte des agents ruraux et les partages d'expériences sur la question d'agrégateur.

Les améliorations en cours de mise en œuvre en l'occurrence par la banque centrale sur la question d'interopérabilité et du vide réglementaire contribueront à coup sûr à des résultats spectaculaires au cours des années à venir.

Dans le souci de mieux adresser les challenges face à l'inclusion financière de l'ensemble de la population béninoise, UNCDF entend élargir son champ pour ne laisser personne de côté, à travers l'application du digital dans d'autres domaines au-delà de la finance. L'engagement sera donc maintenu dans l'accompagnement rapproché des acteurs, avec une priorisation des couches démunies et vulnérables. Dans cette lancée, UNCDF invite les différents acteurs de l'écosystème numérique et financière du pays à davantage se mettre en synergie afin de mobiliser les efforts pour garder le Bénin à la tête de la zone UEMOA, quant aux performances d'inclusion financière.



Remerciements

L'équipe UNCDF-MM4P aimerait remercier les institutions suivantes pour avoir répondu favorablement à l'Enquête Annuelle des Fournisseurs de Services Financiers Numériques de 2019 :



Clause de non-responsabilité :

Ce rapport est basé sur les données recueillies dans le cadre de l'Enquête annuelle 2019 auprès des fournisseurs de services financiers numériques et de l'analyse interne effectuée par l'équipe UNCDF.

Données de l'Enquête

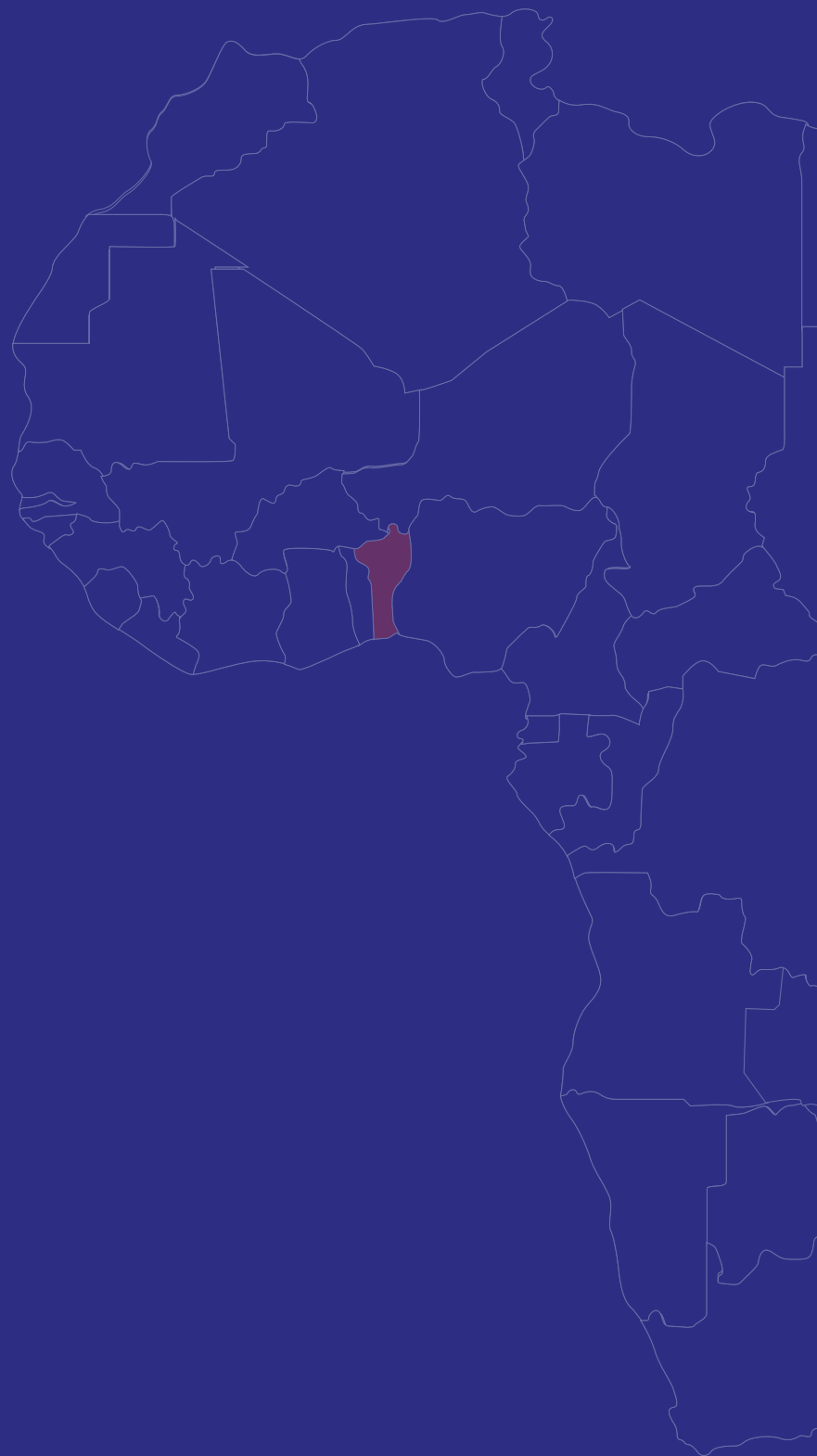
Les données de l'enquête proviennent des fournisseurs et n'ont pas été authentifiées par UNCDF. Cependant, ces données ont été minutieusement vérifiées et comparées à d'autres références et sources de données.

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



Novembre 2019
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.