



**BCEAO**

BANQUE CENTRALE DES ETATS  
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

**RAPPORT ANNUEL  
SUR LES SERVICES FINANCIERS  
NUMERIQUES DANS L'UEMOA**

**ANNEE 2018**





**BCEAO**

BANQUE CENTRALE DES ETATS  
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

**Direction Générale des Opérations et de l'Inclusion Financière**  
Direction de l'Inclusion Financière  
DIF0102J19

## **RAPPORT ANNUEL SUR LES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES DANS L'UEMOA**

**ANNEE 2018**





---

## AVANT PROPOS

Le présent rapport est élaboré dans le cadre des publications de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). Il s'intéresse, en particulier, à l'évolution des services financiers numériques dans les huit Etats membres de l'UEMOA.

Initiée en 2013, la collecte des données sur les services financiers via la téléphonie mobile fait suite au démarrage, au début des années 2010, des activités d'émission de la monnaie électronique par les acteurs du secteur. La collecte de ces informations répondait au besoin de mieux encadrer cette activité, qui concourt à la promotion de l'inclusion financière des populations de l'UEMOA.

Le rapport se veut une contribution au suivi de l'évolution des services financiers numériques et à la mise en relief des obstacles à leur émergence dans l'UEMOA. Il devrait également aider à la définition des voies et moyens à mettre en œuvre pour emmener les populations à une utilisation accrue des services financiers digitaux, afin de profiter de ses opportunités.





---

## SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	2
<b>LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS</b> .....	4
<b>RESUME EXECUTIF</b> .....	5
<b>INTRODUCTION</b> .....	7
<b>I. OFFRE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES DANS L'UEMOA</b> .....	8
1.1. Acteurs de l'écosystème.....	8
1.2. Distribution des services financiers numériques.....	8
1.3. Principales tendances de l'offre des services financiers numériques.....	10
<b>II. EVOLUTION DE L'ACTIVITE</b> .....	11
2.1. Evolution des comptes de monnaie électronique.....	11
2.2. Volume et valeur des transactions.....	12
2.3. Activité au niveau des points de services.....	12
2.3.1. Nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique par point de services.....	12
2.3.2. Nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique actifs.....	13
par point de services	
2.3.3. Volume et valeur des transactions par point de services.....	13
2.4. Structure des échanges dans les pays de l'Union.....	13
2.5. Echanges intra-UEMOA.....	16
2.6. Comportement des utilisateurs.....	17
<b>III. DEFIS ET PERSPECTIVES</b> .....	18
3.1. Renforcement de la concurrence.....	18
3.2. Digitalisation des paiements publics.....	18
3.3. Education financière des populations cibles.....	19
3.4. Gestion des risques.....	19
3.5. Identification des usagers des services financiers.....	20
3.6. Perspectives.....	20
ENCADRE : Projet d'interopérabilité des services financiers.....	21
numériques dans l'UEMOA	
<b>CONCLUSION</b> .....	22
<b>ANNEXES</b> .....	23
ANNEXE 1 : Liste des Etablissements émetteurs de monnaie électronique.....	24
ANNEXE 2 : Aperçu des partenariats existants au sein de l'Union.....	25
ANNEXE 3 : Echanges intra-UEMOA en 2018.....	26
ANNEXE 4 : Etat des services financiers via la téléphonie mobile dans l'UEMOA.....	27
de 2015 à 2018	





---

## LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ASMAB</b>	: Association pour la Solidarité des Marchés du Bénin
<b>BAD</b>	: Banque Africaine de Développement
<b>BAO</b>	: <i>Banco da Africa Ocidental</i>
<b>BCEAO</b>	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
<b>BDK</b>	: Banque de Dakar
<b>BDM</b>	: Banque de Développement du Mali
<b>BIMAO</b>	: Banque des Institutions Mutualistes de l'Afrique de l'Ouest
<b>BOA</b>	: <i>Bank Of Africa</i>
<b>BSIC</b>	: Banque Sahélo-saharienne pour l'Investissement et le Commerce
<b>BTCI</b>	: Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie
<b>B2P</b>	: <i>Business to Person</i> : Entreprise à Personne
<b>EME<sup>1</sup></b>	: Etablissement de Monnaie Electronique
<b>EEME<sup>2</sup></b>	: Etablissement Emetteur de Monnaie Electronique
<b>FBMG</b>	: Fondation Bill & Melinda GATES
<b>GIM-UEMOA</b>	: Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA
<b>IMF</b>	: Institution de Microfinance
<b>MM4P<sup>3</sup></b>	: <i>Mobile Money for the Poor</i>
<b>NSIA</b>	: Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances
<b>P2P</b>	: <i>Person to Person</i> : Personne à Personne
<b>SICA-UEMOA</b>	: Système Interbancaire de Compensation Automatisée de l'UOAO
<b>SFD</b>	: Système Financier Décentralisé
<b>SGB</b>	: Société Générale de Banques
<b>SGCB-UOAO</b>	: Secrétariat Général de la Commission Bancaire de l'UOAO
<b>STAR-UEMOA</b>	: Système de Transfert Automatisé et de Règlement de l'UEMOA
<b>STRA</b>	: Société de Transfert Rapide d'Argent
<b>UBA</b>	: <i>United Bank for Africa</i>
<b>UEMOA</b>	: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
<b>UOAO</b>	: Union Monétaire Ouest Africaine
<b>UNCDF</b>	: <i>United Nations Capital Development Fund</i>

---

1- **EME** : toute personne morale autre que les banques, les établissements financiers de paiement et les systèmes financiers décentralisés, habilitée à émettre des moyens de paiement sous forme de monnaie électronique et dont les activités se limitent à l'émission et à la distribution de la monnaie électronique .

2- **EEME** : les banques, les établissements financiers de paiement et les systèmes financiers décentralisés, dûment autorisés et les EME

3- **MM4P** : lancé en Avril 2015 par UNCDF, MM4P est un programme qui soutient le développement de services financiers digitaux au Bénin et au Sénégal. Le programme, s'attache à fournir un appui technique sur mesure aux prestataires de services financiers pour **développer une offre de produits de finance digitale** répondant aux besoins du marché.

---



## RESUME EXECUTIF

L'activité financière numérique, toujours en progression, s'est traduite au cours de l'exercice 2018, par l'accroissement des principaux indicateurs. Le nombre de comptes de monnaie électronique dans l'UEMOA est ressorti à 62,9 millions, contre 50,5 millions en 2017, soit une hausse de 24,6%.

**Tableau n°1 : Evolution des services financiers via la téléphonie mobile dans l'UEMOA de 2014 à 2018**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Nombre d'initiatives</b>	32	31	33	32	33
<b>Nombre de comptes de monnaie électronique ouverts</b>	18 233 444	25 571 883	36 462 265	50 494 200	62 962 331
<b>Taux d'activité</b>	58,76%	38,78%	34,60%	36,75%	37,77%
<b>Nombre de points de service</b>	93 621	164 281	183 274	312 376	510 448
<b>Volume des transactions</b>	259 354 452	501 238 841	735 295 071	1 254 464 732	1 907 725 333
<b>Valeur des transactions (milliards FCFA)</b>	3 760	7 415	11 501	16 943	23 533

Source : BCEAO

Au 31 décembre 2018, trente-trois (33) initiatives d'émission de monnaie via la téléphonie mobile sont enregistrées dans l'Union. Les partenariats entre les banques et les opérateurs des télécommunications, bien que représentant la part majoritaire des initiatives sur le marché, sont en recul, au profit de nouveaux partenariats avec des fournisseurs de technologies financières.

Les transactions ont progressé de 52,0% en 2018, pour atteindre 1.907,7 millions d'opérations en volume contre 1.254,5 millions opérations un an plus tôt. Près de 5,3 millions d'opérations ont été traitées en moyenne<sup>1</sup>, par jour, par l'ensemble des plateformes de paiement mobile existantes dans l'Union, contre 3,5 millions en 2017.

La valeur totale des transactions a augmenté au cours de la période sous revue, passant de 16.943 milliards de francs CFA, à fin décembre 2017, à 23.533 milliards de francs CFA à fin décembre 2018. La valeur moyenne journalière<sup>2</sup> des opérations est estimée à environ 65,3 milliards de francs CFA en 2018 contre 47,1 milliards de francs CFA un an plus tôt, soit une progression de 38,6%.

Le nombre global de points de services a progressé de 63,7% pour s'établir à 510.448<sup>3</sup> à fin 2018.

Sur le plan national, les indicateurs ont connu une évolution positive dans tous les pays membres de l'Union, à l'exception du Mali, où une baisse de 8,9% du nombre de comptes est observée par rapport à 2017. L'activité reste dominée par la Côte d'Ivoire qui, avec près de 23,6 millions de comptes, détient environ 37,4% du nombre total de comptes de monnaie électronique dans l'Union, suivie du Burkina (9,6 millions), du Bénin (8,9 millions) et du Sénégal (7,1 millions).

1- Volume moyen journalier : Volume annuel /360 jours pour l'année

2- Valeur moyenne journalière : Valeur globale/360 jours pour l'année

3- Ce nombre est basé sur la déclaration globale des acteurs, tenant compte de tous les partenariats avec les points multi-services

---

En termes de volume des transactions, la Côte d'Ivoire et le Burkina détiennent respectivement des parts de 29,9% et 26,0%, suivis par le Sénégal (15,6%) et le Mali (13,4%). Le Bénin arrive en 5<sup>ème</sup> position, avec 10,40% des transactions effectuées au cours de l'année 2018. Ces cinq pays totalisent, respectivement 95,4% et 96,5% du volume et de la valeur des transactions effectuées dans l'UEMOA en 2018.

Le Togo qui, un an plus tôt, présentait des niveaux d'activités similaires avec le Niger se démarque en 2018, avec la progression continue du nombre de comptes et des transactions qui se sont élevés respectivement à 3,8 millions de comptes de monnaie électronique contre 3,0 millions au Niger et 62,8 millions d'opérations, contre 23,4 millions au Niger. De même, la Guinée-Bissau maintient une évolution constante, avec des indicateurs à la hausse, quoique relativement bas, en rapport avec la taille de la population active. Le nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique est passé à 644.542 en 2018 contre 375.833 en 2017 et le volume des opérations a triplé, passant de 619.620 à 2 millions sur la période susvisée.

Au titre du positionnement des acteurs, les EME, au nombre de huit (8), concentrent 55,9% du nombre de comptes, 83% du nombre total de transactions réalisées dans l'Union, représentant 87% de leur valeur.

L'offre de services financiers via la téléphonie mobile reste circonscrite aux opérations de recharge<sup>1</sup> de porte-monnaie électronique, de retrait d'espèces, de transfert de personne à personne et d'achat de crédit, qui représentent respectivement 92,2% et 85,7% du volume et de la valeur des transactions totales effectuées en 2018. Les services de deuxième génération, plus élaborés, tels que le microcrédit, la micro-épargne et la micro-assurance, commencent à émerger.

Enfin, le taux d'activité a poursuivi sa progression, amorcée en 2016, pour atteindre 37,7% en 2018 contre 36,7% en 2017 et 34,6% en 2016. Cette situation traduit le dynamisme observé dans ce secteur, qui a contribué à hauteur de 34% à la formation du taux d'inclusion financière de 57,14% enregistré dans l'Union en 2018.

---

1- Le rechargement de porte-monnaie électronique correspond au dépôt d'une somme d'argent sur le porte-monnaie électronique.

---

---

## INTRODUCTION

L'écosystème des services financiers de l'UEMOA est en perpétuelle mutation avec l'émergence des acteurs non bancaires et le développement de nouveaux usages de paiement.

Dans le domaine monétique, cette évolution s'est traduite par l'apparition de nouvelles technologies comme les paiements sans contact ou l'usage du QR Code. Toutefois, la principale transformation demeure le développement de l'offre de services financiers via la téléphonie mobile adossés à la monnaie électronique.

Après quelques tentatives au début de la décennie, les activités liées à l'émission de la monnaie électronique ont enregistré une croissance significative depuis 2013.

Ainsi, au cours des cinq dernières années, de 2014 à 2018, le nombre de comptes ouverts a plus que triplé, passant de 18,2 millions à 62,9 millions de comptes. En termes d'utilisation, le volume des transactions a également enregistré une hausse, atteignant 1.907,7 millions d'opérations en 2018, soit plus de 7 fois le volume relevé en 2014, à savoir 259,3 millions d'opérations.

En 2018, la valeur globale des services financiers via la téléphonie mobile a atteint 34% du PIB de l'Union, contre 7% en 2014.

C'est dans ce contexte que la monnaie électronique est devenue le principal vecteur de l'inclusion financière des populations dans l'UEMOA, contribuant à hauteur de 34% à la formation du taux global d'inclusion en 2018.

Au niveau de l'offre, le nombre d'initiatives reste quasi constant sur la période avec un peu plus d'une trentaine de services déployés principalement via les réseaux des opérateurs de télécommunications, ORANGE, MTN, MOOV et TIGO. Cependant, l'analyse des données de 2018 révèle une progression de la part des institutions bancaires grâce à des partenariats avec des Fintech<sup>1</sup> et des enseignes autonomes. En effet, la proportion de comptes de monnaie électronique détenus par les établissements de monnaie électronique a connu, en 2018, un repli de 7% au profit des banques.

Sur un autre plan, l'offre de services continue à s'étoffer à travers les paiements marchands, les transferts entre comptes de monnaie électronique et comptes bancaires ainsi que l'épargne et le crédit, grâce aux partenariats entre différents acteurs. Cependant, les services de base que sont les opérations de dépôt et de retrait ainsi que l'achat de crédit téléphonique, restent prépondérants.

Par ailleurs, le réseau de distribution s'élargit dans un contexte marqué par la suppression des clauses d'exclusivité au niveau des points de services.

Le présent rapport analyse les données collectées sur l'utilisation des services financiers via la téléphonie mobile dans l'Union au titre de l'année 2018. Il dresse la situation de l'offre des services financiers numériques, à travers les acteurs de l'écosystème, la distribution des services financiers ainsi que les principales tendances observées. Il examine ensuite l'évolution de l'activité et analyse les flux générés par la monnaie électronique, l'évolution des comptes de monnaie électronique, les échanges intra et inter-pays. Il présente par ailleurs les défis qui constituent toujours un frein à l'activité. Il décline enfin les perspectives, avec la mise en œuvre de plusieurs chantiers, destinés à lever les barrières, en vue d'optimiser l'impact du développement des services financiers via la téléphonie mobile sur l'inclusion financière.

---

1- *Fintech* : terme issu de la contraction de « *Financial* » et de « *Technology* », pour désigner une *startup* qui utilise des technologies numériques innovantes pour repenser un modèle d'affaire lié aux services financiers. Fondamentalement, le but d'un créateur de *Fintech* est de simplifier, de rendre plus efficaces, plus accessibles et moins coûteux les services financiers.

---

## I. OFFRE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES DANS L'UEMOA

### 1.1. Acteurs de l'écosystème

Au 31 décembre 2018, l'écosystème des services financiers numériques a enregistré trente-trois (33) initiatives de services financiers.

Ces initiatives sont portées par des institutions et des partenariats :

- *les partenariats entre les banques et les opérateurs des télécommunications* : au nombre de seize (16), ils représentent près de la moitié des initiatives que compte l'Union ;
- *les partenariats entre les banques et les fournisseurs de technologies financières (Fintech)*, apparus en 2017 : ces partenariats ont en commun de proposer aux utilisateurs des solutions de paiement via le mobile (paiements marchands, transferts P2P, B2P, facturations électroniques, etc.) Sept (7) partenariats de ce type sont recensés dans les pays de l'Union ;
- *les établissements de monnaie électronique*, au nombre de huit (8) dans l'Union : sept (7) d'entre eux sont des filiales d'opérateurs de télécommunications, notamment des groupes ORANGE, MTN et TIGO, en plus de la structure Qash Services ;
- *les institutions de microfinance autorisées en qualité d'EME* : actuellement, au nombre de deux (2), à savoir ASMAB au Bénin et Celpaid SA en Côte d'Ivoire.

**Tableau n°2 : Répartition des fournisseurs de services financiers numériques par pays en 2018**

	Partenariats Banques / Opérateurs des Télécommunications	Partenariats Banques / Fournisseurs de services financiers	EME	SFD	TOTAL
Bénin	2		1	1	4
Burkina	1	1	1		3
Côte d'Ivoire	1	1	3	1	6
Guinée-Bissau	2				2
Mali	1		1		2
Niger	3				3
Sénégal	1	5	2		8
Togo	5				5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

Source : BCEAO

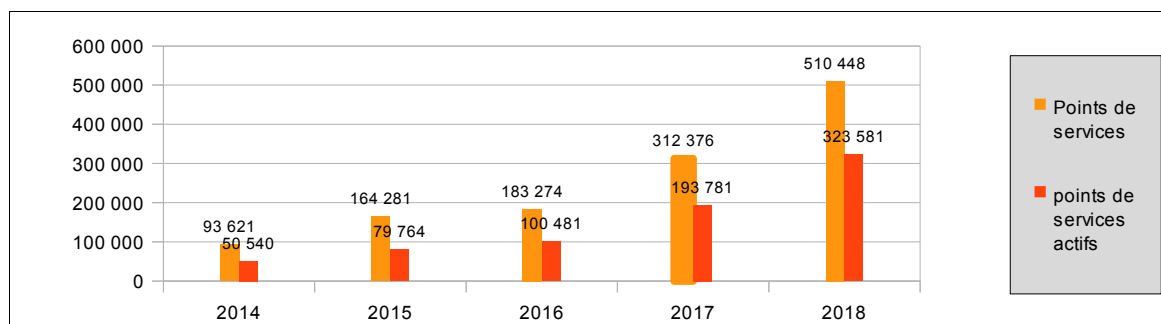
### 1.2. Distribution des services financiers numériques

Le réseau de distribution des services financiers via la téléphonie mobile est composé essentiellement de distributeurs principaux, de sous-distributeurs et de Guichets Automatiques de Banques (GAB). La course à l'extension du réseau a conduit à la multiplication des points de services, avec une forte évolution du nombre d'agents sous-distributeurs.

Sur la période de 2017 à 2018, le nombre de points de services financiers via la téléphonie mobile a connu une hausse de 63,4%, passant de 312.376 à 510.448, dont 448.493 sous-

distributeurs, 61.485 distributeurs principaux et 470 GAB. Cet indicateur est basé sur la déclaration globale des acteurs tenant compte de tous les partenariats avec les points multi-services. A cet égard, la mise en place d'un système de géolocalisation, pour une meilleure visibilité sur le maillage du territoire par les institutions financières et non financières, devient une nécessité pour la fiabilisation des données de l'inclusion financière.

**Graphique 1 : Évolution des points de services financiers via la téléphonie mobile dans l'UEMOA de 2014 à 2018**

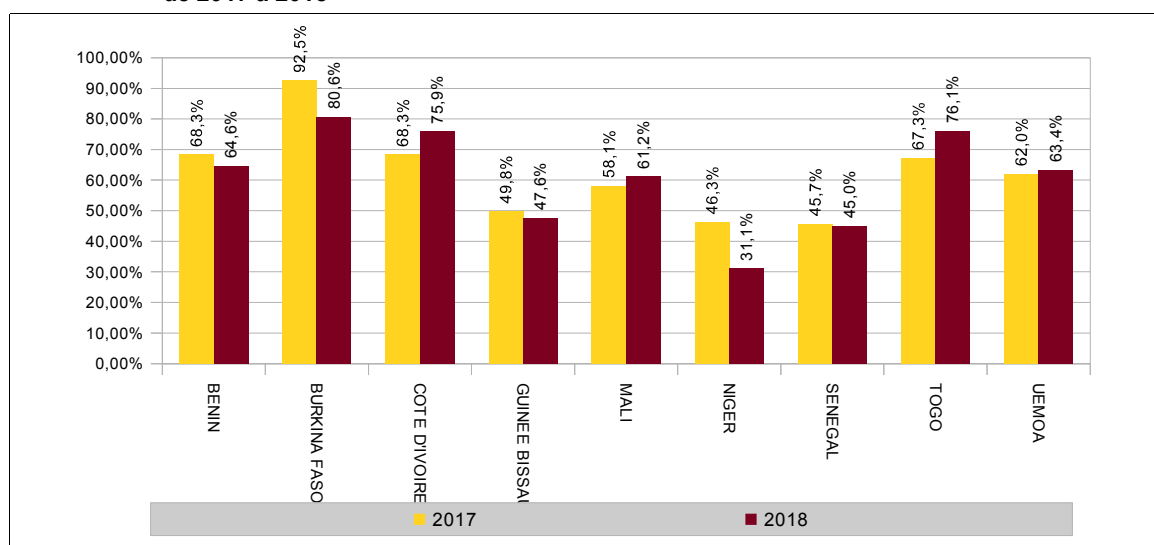


Source : BCEAO

Le taux d'activité de ces points de services est ressorti à 63,4% à fin décembre 2018 contre 62,0% un an plus tôt. Globalement, la progression du niveau d'activité des points de services est proportionnelle à la hausse des points de services relevée en Côte d'Ivoire, au Mali, au Sénégal et au Togo. A l'inverse, une baisse des taux d'activité des points de services a été enregistrée au Bénin (-3,7 points) et en Guinée-Bissau (-2,2 points). De même, le taux d'activité au Burkina-Faso a également enregistré un repli (-11,9 points), même s'il demeure le plus élevé (80,6%) dans l'Union.

Au Niger, le nombre total de points de services actifs<sup>1</sup> a connu une baisse significative de 15,2 points, faisant passer le taux d'activité de 46,3% en 2017 à 31,1%, en 2018. Ce recul pourrait être imputable au nombre réduit de structures d'acceptation et à la concurrence exercée par les Sociétés de Transfert Rapide d'Argent (STRA).

**Graphique 2 : Évolution comparée du taux d'activité des points de services dans les pays de l'UEMOA de 2017 à 2018**



Source : BCEAO

1 - Un point de service actif est un distributeur ayant réalisé une opération au moins au cours des trois derniers mois.

Malgré leur densification et leur développement, la distribution reste encore très concentrée dans les villes principales et leurs environs, au détriment des zones rurales. L'ouverture des agences périphériques dans des zones rurales, pour servir une clientèle pauvre, représente pour les établissements émetteurs de monnaie électronique des contraintes techniques et de sécurité très fortes. Des Institutions internationales, telles que *UNCDF*, se sont penchées sur la problématique des points de services et les moyens à mettre en œuvre pour leur expansion en zone rurale. A travers son programme *MM4P*, implémenté au Bénin et au Sénégal, l'un des objectifs ciblés par *UNCDF* est de soutenir les fournisseurs de services financiers afin de leur permettre d'améliorer leurs réseaux d'agents et de développer des modèles innovants capables de couvrir les zones rurales et de contribuer à l'Inclusion financière.

### 1.3. Principales tendances de l'offre des services financiers numériques

Les principales tendances, qui se profilaient un an plus tôt, se sont confirmées en 2018 et ont porté sur la redéfinition de nouveaux partenariats, des caractéristiques des produits et services.

Au plan international, les nouvelles réglementations imposent aux banques, des changements qui permettent de solliciter désormais très facilement leurs bases de données, sans passer par les interfaces web. Les banques vont devoir partager avec leurs concurrents une partie de leurs données, dont l'accès aux comptes de paiement de leurs clients. Ce phénomène, appelé « *Open Banking*<sup>1</sup> », permet aux acteurs tiers de se connecter via des *API*<sup>2</sup> à leurs services de façon simple et standardisée, facilitant leur collaboration. Ces dispositions obligent les banques traditionnelles à se remettre en question pour se préparer à ces évolutions, en s'associant aux *Fintech*, afin de rester concurrentielles sur ces marchés multicanaux. Au niveau de l'UEMOA, les banques examinent cette problématique et misent sur l'innovation, en développant en permanence des applications plus modernes. Cet état de fait s'est traduit par l'essor des nouveaux partenariats entre les banques et les prestataires techniques, fournisseurs de solutions de paiements et/ou de distribution. Ce modèle d'affaires, de plus en plus plébiscité par les banques, met en avant le choix pour les compétences numériques et informatiques, dans la recherche de nouveaux modèles économiques et pour la conception de produits innovants et services utilisant le mobile.

Sous ce chapitre, sont retracées les nouvelles offres bancaires qui se sont développées sur le marché, à côté des établissements de monnaie électronique :

- l'offre *YUP*, l'application de *mobile money* de la Société Générale, présente en Côte d'Ivoire, au Sénégal et au Burkina, permet d'accéder à une gamme complète de services transactionnels et financiers, même sans avoir de compte bancaire ;
- *Vitfè Mobile Money* est le service de transfert d'argent et de paiement mobile de la BIMA en partenariat avec le Groupe BOSS ;
- *Kash Kash* est un porte-monnaie électronique, qui permet d'accéder à plusieurs services financiers dont le micro-crédit ;
- *Wizall Money*, né de l'association de Ecobank et de WIZALL, est une application qui propose des bons d'achats digitalisés et des opérations de transfert d'argent ;
- UBA, en partenariat avec ZUULU PAY, WAVE et WARI, offre à ses utilisateurs de porte-monnaie électronique, des modes de paiement innovants.

1 - *Open banking* est un terme récent dans les services financiers et les technologies financières, qui a émergé en Europe depuis la Directive sur les services de paiement (DSP2), incitant les banques à ouvrir leurs systèmes d'information et à donner accès à leurs données clients. L'ensemble des acteurs bancaires aura ainsi la possibilité de se connecter aux services de la banque pour y développer leurs propres applications, par le biais des *API*.

2 - *API* : pour *application programming interface* est une interface de programmation d'application, qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels. L'utilisation des *API* permet à des développeurs tiers de créer des applications et des services autour des institutions financières. Cette avancée technologique permet aux développeurs d'intégrer les données et les services de tierce-parties au sein de leurs applications.



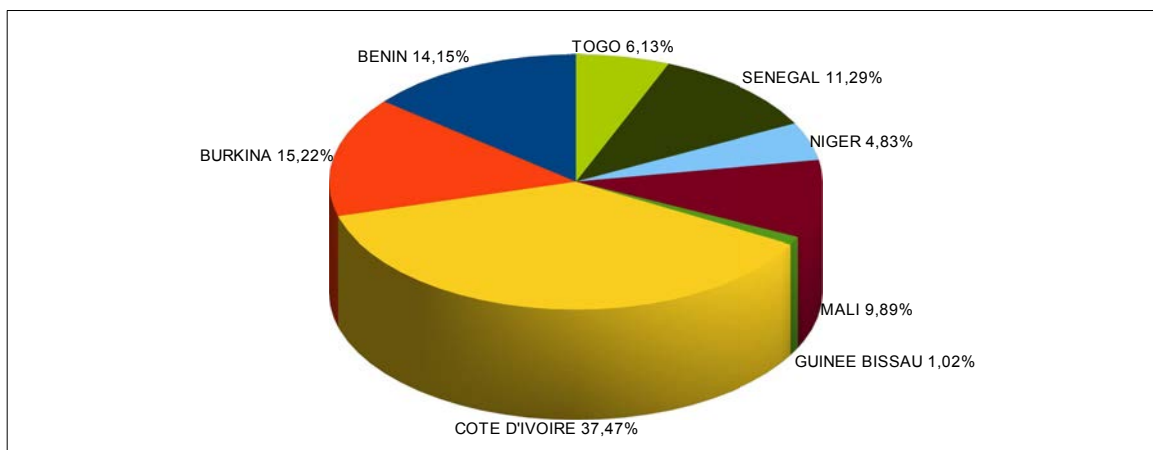
## II. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

### 2.1. Evolution des comptes de monnaie électronique

Au cours de l'année 2018, le nombre de comptes de monnaie électronique dans l'UEMOA est ressorti à 62,9 millions contre 50,5 millions en 2017, soit une hausse de 24,6%. Cette progression reste toutefois en deçà de celle relevée en 2017, soit 38,5%.

La Côte d'Ivoire détient 37,4% des comptes de monnaie électronique ouverts dans l'Union, suivie du Burkina et du Bénin, avec respectivement des parts de 15,2% et 14,1%.

**Graphique 3 : Répartition des comptes de monnaie électronique dans l'UEMOA en 2018**

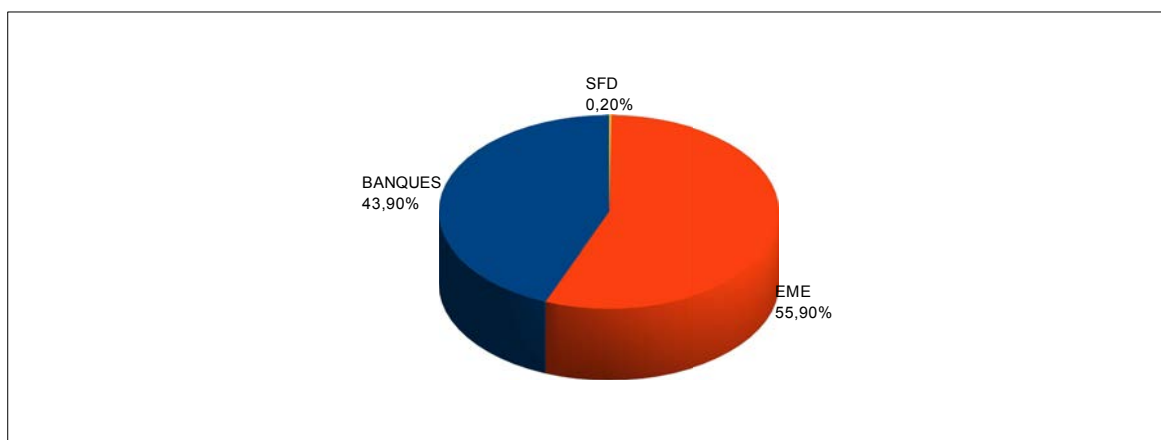


Source : BCEAO

Les EME totalisent 55,9% des comptes de monnaie électronique ouverts dans l'Union en 2018, contre 63,0% un an plus tôt. Les 4 filiales du Groupe ORANGE et les 2 filiales de MTN se partagent respectivement 32,5% et 21,2% des parts de marché. Le reste des parts est détenu par MobileCash (2,1%) et Qash Services (0,1%).

Le regain d'activité, observé auprès des Institutions de crédit, s'est traduit au cours de la période sous revue, par la souscription de nouveaux clients à l'offre des services financiers, portant à 43,9% la proportion de comptes de monnaie électronique détenue par les Banques, contre environ 37% en 2017.

**Graphique 4 : Répartition des comptes de monnaie électronique par catégorie d'acteurs dans l'UEMOA en 2018**



Source : BCEAO

Le taux d'activité<sup>1</sup> des utilisateurs dans l'Union ressort à 37,7% en 2018, en légère hausse de 1,0 point par rapport à son niveau de 2017. Cette évolution démontre une dynamique dans l'utilisation des services financiers numériques.

## 2.2. Volume et valeur des transactions

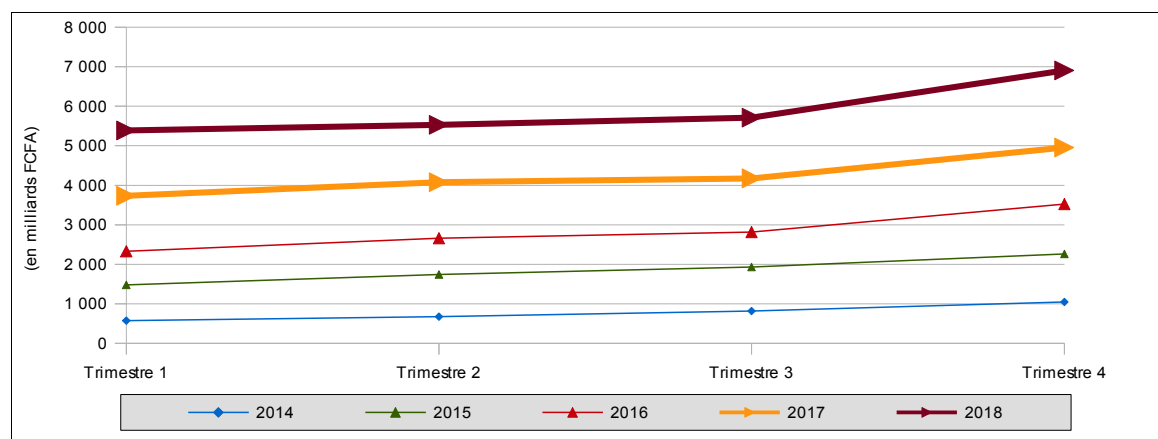
A fin décembre 2018, un nombre total de 1.907,7 millions d'opérations a été enregistré, pour un montant d'environ 23.533 milliards de francs CFA contre 1.254,4 millions d'opérations en 2017, évaluées à 16.943 milliards de francs CFA, soit des hausses respectives de 52,1% en volume et 38,9% en valeur.

Tout comme en 2017, l'activité des services financiers via la téléphonie mobile est portée, au cours de l'année 2018, par les établissements de monnaie électronique existants dans l'Union. Ces institutions représentent respectivement 82,9% et 86,9% du volume et du montant des transactions réalisées en 2018 dans l'UEMOA, contre 87,4% et 92,5% l'année précédente. Ces régressions sont expliquées par le regain des initiatives bancaires, après l'émergence des EME. Les institutions financières se partagent, avec les deux structures de microfinance qui interviennent dans la distribution de la monnaie électronique, une part de 17,1% du volume des transactions totales, pour une valeur de 3.079 milliards de francs CFA contre 1.262 milliards de francs CFA en 2017.

Près de 5,3 millions d'opérations ont été traitées en moyenne par jour par l'ensemble des plateformes de paiement mobile existantes dans l'Union, contre 3,5 millions en 2017. La valeur moyenne journalière des opérations est estimée à environ 65,3 milliards de francs CFA en 2018 contre 47,1 milliards de francs CFA un an plus tôt.

La valeur moyenne d'une transaction est ressortie à 12.336 francs CFA, contre 13.505 francs CFA, un an plus tôt.

**Graphique 5 : Evolution trimestrielle de la valeur des transactions au cours des 5 dernières années**



Source : BCEAO

## 2.3. Activité au niveau des points de services

### 2.3.1. Nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique par point de services

L'évolution comparée du nombre d'utilisateurs et de points de services indique une nette progression de l'accès des clients aux services financiers, avec une moyenne de 123 utilisateurs par point de services à fin décembre 2018, en amélioration de 38 unités par rapport à 2017 où elle ressortait à 161.

1- le taux d'activité représente le pourcentage de comptes de monnaie électronique actifs, à savoir un compte ayant enregistré une opération au moins au cours des 3 derniers mois.

Cette donnée varie d'un pays à un autre de l'Union, mais traduit globalement une amélioration de la disponibilité des points de services financiers via la téléphonie mobile, comme retracée dans le tableau ci-après.

**Tableau n°3 : Évolution du nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique par point de services de 2014 à 2018**

Pays	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Bénin</b>	356	242	208	160	123
<b>Burkina</b>	105	136	325	312	140
<b>Côte d'Ivoire</b>	483	307	320	195	160
<b>Guinée-Bissau</b>	ND	283	747	211	195
<b>Mali</b>	212	116	157	147	109
<b>Niger</b>	64	61	95	104	114
<b>Sénégal</b>	110	105	112	80	58
<b>Togo</b>	201	346	409	214	286
<b>UEMOA</b>	<b>220</b>	<b>155</b>	<b>199</b>	<b>161</b>	<b>123</b>

Source : BCEAO

### 2.3.2. Nombre d'utilisateurs de comptes de monnaie électronique actifs<sup>1</sup> par point de services

L'analyse de l'évolution entre 2017 et 2018 révèle que le nombre de comptes actifs par agent distributeur a baissé de 21 unités pour se fixer à 74 en lien avec l'expansion du réseau de distribution.

### 2.3.3. Volume et valeur des transactions par point de services

En fin d'année 2018, chaque point de distribution a traité un volume moyen de 3.593 transactions, pour une valeur de 42,9 millions de francs CFA, contre 4.015 opérations et 54,2 millions de francs CFA en 2017.

S'agissant du chargement des porte-monnaie électroniques au niveau des distributeurs, il a été traité en moyenne 914 opérations pour une valeur moyenne de 17,9 millions de francs CFA contre 992 opérations et 21,2 millions de francs CFA, un an plus tôt.

Au niveau des points d'acceptation il a été relevé environ 2.020 transactions pour une valeur de 44,5 millions de francs CFA, par point d'acceptation.

## 2.4. Structure des échanges dans les pays de l'Union

**Le Bénin** a enregistré 8,9 millions de comptes de monnaie électronique ouverts, à fin décembre 2018, en progression de 35,5% par rapport à 2017. Le taux d'activité s'est affiché à environ 30%. Au cours de l'exercice 2018, les plateformes de ce pays ont réalisé 198,4 millions d'opérations pour un montant total de 2.386,4 milliards de francs CFA, en hausse respective de 87% et 27% par rapport à 2017. De même, les points de services financiers numériques se sont multipliés, avec une augmentation de 76%, portant leur nombre à 72.468 au cours de la période sous revue. Les initiatives de services financiers numériques sont au nombre de quatre, *MTN Mobile Money Bénin*, Ecobank et la Banque Atlantique, toutes deux en partenariat avec ETISALAT Bénin et enfin ASMAB, qui est un SFD autorisé à émettre de la monnaie électronique.

**Au Burkina**, 9,6 millions de comptes de monnaie électronique ont été ouverts à fin décembre 2018, dont 5,7 millions actifs. Il en résulte un taux d'activité de 60,2%, le plus élevé de

1 - un utilisateur des services financiers numériques est dit actif lorsque son compte de monnaie électronique est mouvementé au moins une fois au cours des 3 derniers mois

---

l'UEMOA, en hausse de 8,2 points par rapport à 2017. L'écosystème du pays, composé de 3 établissements émetteurs de monnaie électronique, à savoir *Orange Money Burkina Faso*, *SGBB-YUP* et *MOBICASH (United Bank for Africa-TELMOB)*, a enregistré environ 496 millions de transactions évaluées à 4.672 milliards de francs CFA sur la période sous revue. Au niveau de la distribution, le Burkina compte, à fin 2018, 68.382 points de services, avec un taux d'activité de 80,6%.

**La Côte d'Ivoire** compte près de 23,5 millions de comptes. A fin décembre 2018, six (6) structures émettaient de la monnaie électronique, dont 3 établissements de monnaie électronique (*Orange Money Côte d'Ivoire*, *MTN Mobile Financial Services*, *QASH SERVICES*), 1 SFD autorisé à émettre de la monnaie électronique (*CELPAID*) et 2 banques en partenariat, avec un opérateur des télécommunications (*NSIA-MOOV*) et une Fintech (*SGBCI-YUP*). La Côte d'Ivoire concentre une part importante de l'activité des services financiers numériques, en réalisant respectivement 29,9% et 41,2% du volume et de la valeur des transactions totales de l'Union. Un nombre total de 569,4 millions d'opérations a été exécuté par l'ensemble des plateformes du pays, pour une valeur de 9.703,3 milliards de francs CFA. En termes de distribution, le réseau s'est considérablement renforcé avec l'installation de nouvelles unités, portant à 147.583, le nombre total de points de services établis sur le territoire, avec un taux d'activité de 75,8%.

**En Guinée-Bissau**, l'activité d'émission de la monnaie électronique, quoique faible, est en pleine croissance. Les acteurs opèrent sur le modèle bancaire et sont au nombre de deux, à savoir « *Banco da Africa Ocidental* » et Ecobank, respectivement en partenariat avec les Groupes *MTN* et *ORANGE*. Le nombre de comptes est passé de 375.833 en 2017 à 644.542 en 2018, soit une augmentation de 71,5%. Le nombre de transactions a triplé, passant de 619.620 à 2 millions d'opérations (soit 223%), évaluées à 14,9 milliards de francs CFA, contre 3,1 milliards un an plus tôt, en hausse de 380%. Cette évolution s'est également traduite au niveau du réseau de distribution, avec un accroissement de 84,8%, portant à 3.294, le nombre total de points de services disponibles, dont 1.567 sont actifs, pour un taux d'activité de 47,5%.

**Le Mali**, qui a montré une certaine constance dans l'évolution de l'activité d'émission de la monnaie électronique durant les trois dernières années, a enregistré une progression au cours de l'exercice 2018, notamment au niveau des transactions. Sur la période sous revue, 256,6 millions d'opérations ont été exécutées, pour une valeur de 3.233,7 milliards de francs CFA, soit des hausses respectives de 34,3% et 19,2%. La monnaie électronique est émise par deux structures, l'établissement de monnaie électronique *Orange Finances Mobiles Mali (OFMM)* et la *BDM*, en partenariat avec *SOTELMA*. *OFMM*, à lui seul, a réalisé 248,9 millions de transactions, soit environ 97% du volume des transactions totales du Mali, correspondant en valeur à 3.219,1 milliards de francs CFA. S'agissant de la distribution, le nombre de points de services est ressorti à 57.008, en hausse de 23,1% par rapport à 2017, avec un taux d'activité de 61,2%. Cependant, un repli de 9,4% du nombre de souscripteurs a été observé ces deux dernières années, ramenant leur effectif à 6,22 millions en 2018 contre 6,83 millions en 2017 et 6,87 millions en 2016. Cette situation pourrait être liée au contexte social et sécuritaire du pays qui affecte l'exercice de l'activité dans certaines zones.

**Le Niger** connaît une baisse d'activité dans le secteur de la monnaie électronique depuis 2016. Cependant, le nombre de comptes de monnaie électronique est en progression, passant de 2,2 millions en 2017 à environ 3 millions en 2018, soit une augmentation de 45,8%. Seuls 10% des comptes sont actifs, ce qui se traduit par la diminution des transactions numériques dans le pays. Celles-ci sont ressorties à 23,4 millions d'opérations contre 35,7 millions en 2017 et 40,4 millions en 2016. La valeur des transactions a baissé de 12,6%, pour s'établir à 196,4 milliards de francs CFA en 2018. Cette situation particulière au Niger pourrait être liée notamment à la décision prise par l'Etat Nigérien en 2017, qui fait obligation aux structures concernées de procéder, de manière formelle, à l'identification des clients. Cette disposition a eu pour

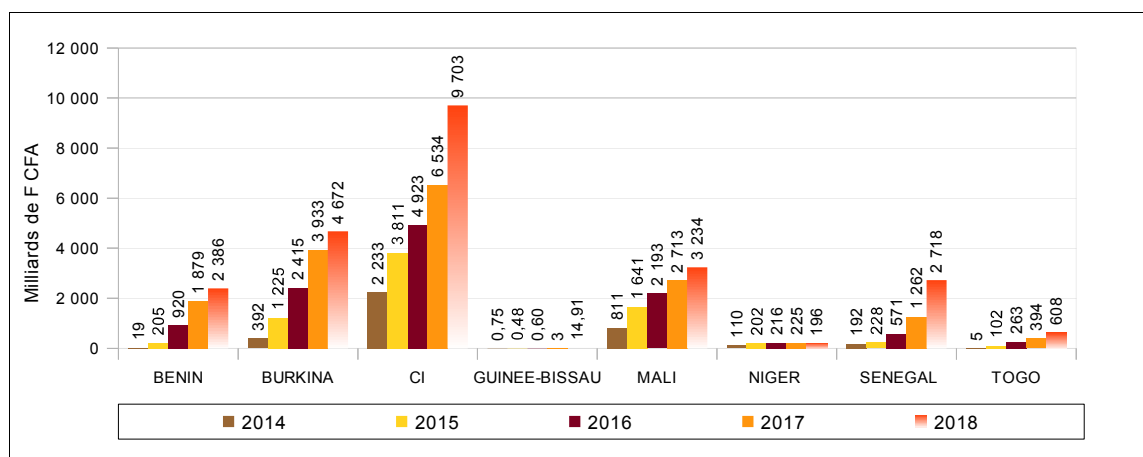
---

conséquence, la suspension des comptes de monnaie électronique appartenant aux abonnés non identifiés. La monnaie électronique est émise par les acteurs suivants : Ecobank en partenariat avec AIRTEL, la Banque Atlantique et la *Bank Of Africa* respectivement en partenariat avec les groupes MOOV et ORANGE. Ceux-ci se partagent un réseau de distribution composé de 26.666 points de services, dont 31,1% sont actifs.

**Le Sénégal**, se démarque nettement en 2018, en confirmant la tendance haussière amorcée depuis 2016 au niveau des indicateurs des services financiers numériques. Le nombre de comptes a augmenté de 32% par rapport à 2017, pour se fixer à environ 7,1 millions. De même, le volume et la valeur des transactions ont progressé respectivement de 98,6% et 115,5%, pour ressortir à 298,7 millions d'opérations, évaluées à 2.718,9 milliards de francs CFA. Cette évolution est observée également au niveau de la distribution, avec la multiplication des points de services, dont le nombre a augmenté de 80,6%, passant de 67.315 en 2017 à 121.565 en 2018. Le secteur, qui avait rencontré quelques difficultés du fait de la concurrence exercée par les systèmes de transfert rapide d'argent, tels que WARI et JONI JONI a été redynamisé grâce à la multiplicité des acteurs. Avec huit (8) initiatives à fin décembre 2018, ce pays réunit le plus d'acteurs exerçant l'activité d'émission de la monnaie électronique. Il s'agit de *Orange Finances Mobiles Sénégal* et *MOBILE CASH* pour les EME, *BSIC - EXPRESSO* pour les partenariats entre les établissements de crédit et les opérateurs de télécommunications ainsi que *BDK et KASH-KASH SENEGAL*, *BIMAO et BOSS*, *Ecobank et WIZALL*, la *SGBS et YUP et UBA - ZUULU PAY / WAVE / WARI*, au titre de modèles d'affaires entre les banques et les Fintech. Ces partenariats induisent l'entrée de nouveaux acteurs dans le secteur de la monnaie électronique. Avec le partenariat entre la *BDK et KASH-KASH*, l'offre des services financiers de deuxième génération est effective avec l'octroi à fin décembre 2018 de 21.941 microcrédits, d'une valeur de 556,7 millions de francs CFA.

**Au Togo**, il est relevé une expansion des activités de monnaie électronique, marquée par une hausse de 29,2% du nombre de comptes de monnaie électronique, qui ressort à 3,8 millions en 2018. De même, les transactions ont augmenté de 64,6% en volume et 54,1% en valeur, portant leurs niveaux respectifs à 62,8 millions d'opérations pour 607,8 milliards de francs CFA. L'offre est basée essentiellement sur le modèle de partenariats entre les banques et les opérateurs de télécommunications. D'une part, le partenariat avec le groupe de téléphonie mobile *Atlantic Telecom*, qui agrège plusieurs banques dont, la *Banque Atlantique*, *Diamond Bank*, *Ecobank* et *Orabank*, pour l'émission du produit *Flooz* et, d'autre part, celui entre la *Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie* et la société de téléphonie Togo Cellulaire, pour l'offre du produit dénommé *Tmoney*. Le Togo compte 13.482 points de services, dont 76,1% sont actifs.

**Graphique 6 : Évolution des valeurs des transactions par pays de 2014 à 2018 (milliards FCFA)**



Source : BCEAO

Au regard de la structure des échanges qui vient d'être dressée, il ressort que la Côte d'Ivoire et le Burkina concentrent à eux seuls 52,7% des comptes de monnaie électronique dans l'UEMOA et respectivement 55,8% et 61% du volume et de la valeur des transactions totales de l'Union en 2018.

## 2.5. Echanges intra-UEMOA

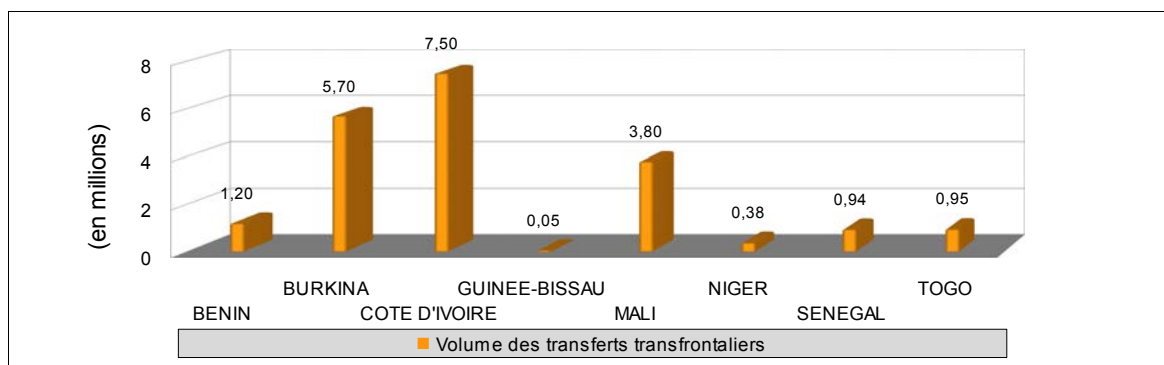
Le nombre de transferts transfrontaliers, réalisés entre les huit Etats membres de l'UEMOA a progressé de 37,3% à fin décembre 2018, pour ressortir à 20,6 millions d'opérations, pour une valeur cumulée de 994,3 milliards de francs CFA, en hausse de 27,4% par rapport à 2017. Les transferts transfrontaliers représentent respectivement 1,1% et 4,2% du volume et de la valeur des transactions régionales effectuées.

La Côte d'Ivoire avec 7,5 millions d'opérations cumulées en émission et en réception, d'une valeur totale de 388,1 milliards de francs CFA a enregistré les meilleures performances. Elle est suivie du Burkina (5,7 millions pour une valeur de 328,6 milliards de francs CFA) et du Mali (3,8 millions pour 163,2 milliards de francs CFA). Ces trois pays concentrent 82,6% et 88,5% du volume et de la valeur des transferts transfrontaliers de l'Union.

Les principaux corridors pour les transferts « *Orange money* » concernent les pays où sont installés les EME ORANGE, à savoir le Burkina, la Côte d'Ivoire, le Mali et le Sénégal, mais également le Niger où le Groupe opère en partenariat avec la BOA. Dans une moindre mesure, le partenariat avec Ecobank en Guinée-Bissau, donne lieu à des échanges, avec le Niger et le Sénégal.

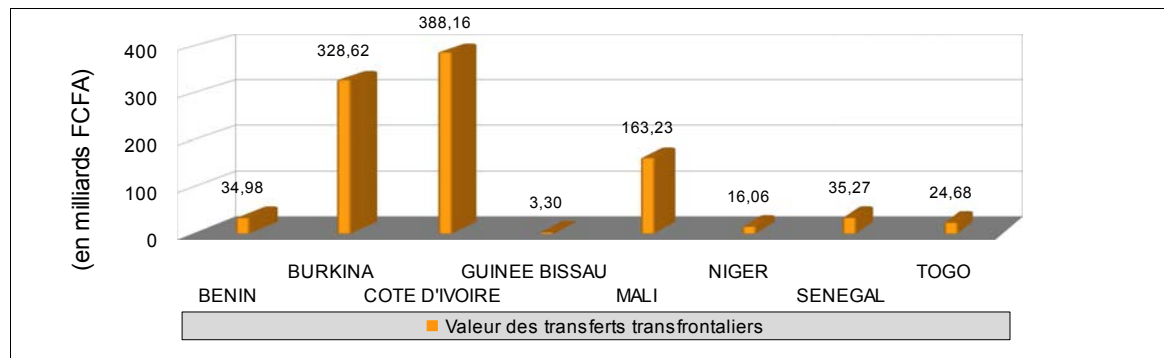
Avec l'émission des produits « *Flooz money* » et « *Momo* » respectivement par les banques en partenariat avec le Groupe MOOV et par les EME créés par le Groupe MTN, les axes Bénin, Burkina, Côte d'Ivoire, Niger, Sénégal et Togo sont également exploités. Il convient de signaler, toutefois, l'absence de transferts entre le Bénin et la Guinée Bissau, de même que le Mali et le Togo.

**Graphique 7 : Volume des transferts intra-UEMOA par pays en 2018**



Source : BCEAO

**Graphique 8 : Valeur des transferts intra-UEMOA par pays en 2018**



Source : BCEAO

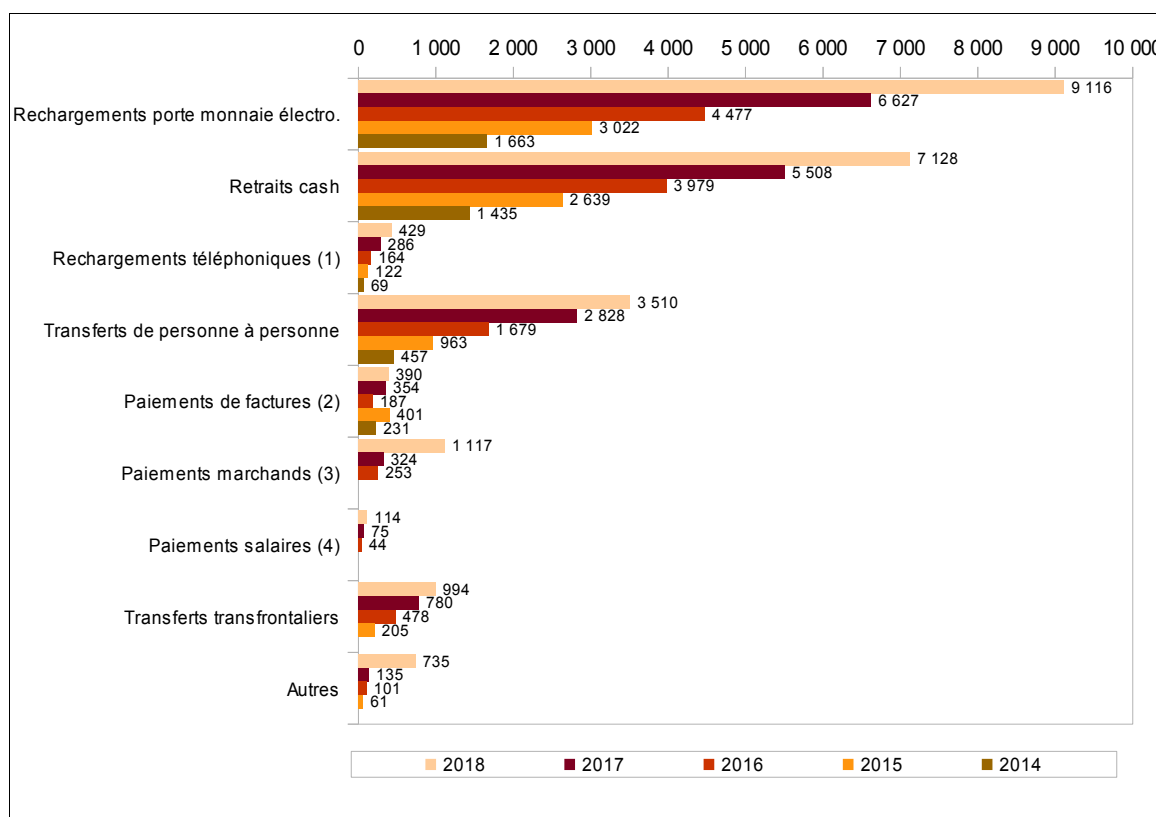
## 2.6. Comportement des utilisateurs

L'examen des données sur les services financiers via la téléphonie mobile révèle, au niveau des habitudes des consommateurs de l'Union, une prépondérance des opérations de rechargement de porte-monnaie électronique, de retrait d'espèces, de transfert de personne à personne et d'achat de crédit téléphonique. Celles-ci représentent, en volume et en valeur, respectivement 92,2% et 85,7% des transactions totales en 2018, contre 89,0% et 91,0% l'année précédente.

Les transferts de personne à personne évoluent positivement, avec des hausses respectives de 44,6% et 24,0% en volume et en valeur par rapport à 2017. Le montant d'un transfert est évalué en moyenne à 22.135 francs CFA au niveau de l'Union en 2018.

Les réticences notées dans l'utilisation des services de paiement électronique s'estompent progressivement et les utilisateurs se familiarisent davantage avec ceux-ci, à travers principalement les paiements fréquents auprès de grands facturiers (eau, électricité et téléphone). Cela s'est traduit par des hausses de 59,3% et 115,2% du volume et de la valeur des paiements, estimés à environ 73,6 millions d'opérations et à 1.620,9 milliards de francs CFA contre 46,2 millions de transactions et 752,9 milliards de francs CFA un an plus tôt. A fin décembre 2018, la valeur moyenne d'un paiement au niveau de la zone est estimée à 22.023 francs CFA.

**Graphique 9 : Répartition des services en valeur (milliards FCFA)**



Source : BCEAO

(1) - Rechargements téléphoniques : achat d'unités de crédit téléphonique

(2) - Paiement de factures : transactions via la téléphonie mobile pour le paiement des factures d'électricité, d'eau, abonnements aux chaînes satellitaires, scolarité, transport, etc

(3) - Paiements marchands : achats de biens et services via le compte de téléphonie mobile

(4) - Paiement de salaires : sociétés privées qui effectuent le paiement des salaires par le biais de transactions via la téléphonie mobile

---

### III. DEFIS ET PERSPECTIVES

Le développement des services financiers numériques devrait s'accélérer avec l'introduction progressive de solutions adaptées aux défis relevés dans le secteur de la monnaie électronique, tels que le renforcement de la concurrence équitable, la digitalisation des paiements publics, l'éducation financière des populations cibles, la gestion des risques et l'identification des utilisateurs.

#### 3.1. Renforcement de la concurrence

Pour réduire le coût des services financiers via la téléphonie mobile, des dispositions sont prises pour renforcer la concurrence et mutualiser les coûts de traitement des transactions. Il s'agit notamment de mesures réglementaires, telles que l'interdiction des clauses d'exclusivité au niveau de la distribution et l'obligation de requérir l'autorisation préalable de la BCEAO avant la mise en place de tout système de compensation dans l'UEMOA.

En outre, des travaux ont été engagés par la Banque Centrale pour l'amélioration de la transparence sur les tarifs applicables aux services financiers via la téléphonie mobile, afin de réduire l'asymétrie d'information entre les prestataires et les utilisateurs.

Par ailleurs, les engagements contractuels avec des acteurs non bancaires ou des opérateurs techniques, dont les activités sont limitées au traitement technique de la monnaie électronique ou à sa distribution, sous la responsabilité de l'émetteur sont fortement encouragés.

Ces partenariats permettent une émergence des innovations technologiques dans les offres de services financiers, qui pourrait modifier significativement le secteur financier digital et générer des avantages pour les entreprises et les consommateurs.

Au niveau des Etats de l'Union, de nouvelles réformes sont adoptées, telles que l'ouverture du canal USSD, qui présente des enjeux importants pour le développement des services financiers numériques et la digitalisation de l'économie. A terme, elle devrait concourir :

- à l'adoption d'un cadre légal ou réglementaire, visant à favoriser l'accès, par toutes les structures, au canal USSD. Ce cadre devra notamment préciser, à la charge des opérateurs de télécommunications, les conditions et modalités d'attribution du code, sans discrimination aux fournisseurs de services à valeur ajoutée. Il devra également fixer les conditions tarifaires ou les mesures de son encadrement ;
- au renforcement de la concurrence sur le marché des services à valeur ajoutée ;
- à l'élargissement de l'interopérabilité des services financiers numériques dans l'UEMOA.

#### 3.2. Digitalisation des paiements publics

La digitalisation des paiements occupe une place de choix dans la promotion de l'inclusion financière, en général, et l'approfondissement de l'accès des populations aux services financiers, en particulier.

La numérisation des paiements de masse, en l'occurrence ceux du Gouvernement vers les populations (G2P), présente de réelles opportunités pour les économies émergentes, notamment en termes de croissance économique inclusive et d'inclusion financière des populations. Ces opportunités se présentent comme suit : (i) un gain supplémentaire de point de pourcentage au produit intérieur brut (PIB), (ii) un gain de productivité issu de la dématérialisation des supports de paiement, (iii) l'augmentation des investissements réalisés par les ménages et les PME et (iv) un gain de temps induit par la facilitation des paiements électroniques.

A titre d'illustration, les résultats de l'étude, réalisée au Sénégal par l'Alliance *Better Than Cash* en 2018 sur la « Numérisation des paiements : des gisements de croissance et de développement

---



*inclusif* », ont mis en exergue le potentiel significatif de la digitalisation des paiements de l'Etat sur l'économie du pays (gain de productivité, croissance du Produit Intérieur Brut de plus de 104 milliards de FCFA/an et réalisation d'économies budgétaires).

Outre ces aspects économiques, la digitalisation des paiements des gouvernements devrait permettre d'améliorer, d'une part, le suivi des transactions financières, la sécurisation des ressources publiques, la transparence des mouvements de fonds et d'accroître, d'autre part, le sens des responsabilités chez les bénéficiaires d'opérations financières.

Dans l'UEMOA, plusieurs initiatives sont enregistrées, sous l'impulsion de la Banque Centrale. En effet, en dehors de la mise en place des systèmes de paiement, l'adoption<sup>1</sup> de mesures de bancarisation et d'émission de monnaie électronique<sup>2</sup> a créé les conditions favorables à l'utilisation des nouveaux moyens de paiement par les administrations publiques, les entreprises et les grands facturiers, tels que les sociétés d'électricité et d'eau.

Sous cette impulsion, tous les Etats de l'Union se sont engagés dans des politiques d'informatisation des services publics et de digitalisation des paiements. D'autres Etats ont adopté un cadre réglementaire sur les transactions électroniques, la protection des données personnelles, en vue de renforcer l'utilisation des moyens électroniques dans les échanges économiques et de protéger les utilisateurs.

Afin de relever ces défis, il est attendu des Etats, l'adoption d'une politique générale sur la digitalisation des paiements des administrations financières (*administration fiscale, administration douanière, grands facturiers, paiement des allocations, etc.*), en vue de réduire la circulation fiduciaire et de favoriser l'utilisation des services financiers numériques.

### **3.3. Education financière des populations cibles**

L'éducation financière des populations est primordiale pour une meilleure appropriation des services financiers via la téléphonie mobile. Elle figure au rang des priorités de la stratégie régionale d'inclusion financière élaborée par la BCEAO.

En effet, dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie régionale, la BCEAO et la Coopération suisse poursuivent les réflexions qui devraient aboutir, courant 2019, à la signature d'une Convention de financement, visant, entre autres, l'élaboration et le déploiement d'un programme régional d'éducation financière, à travers (i) le développement d'outils innovants de promotion de l'éducation financière, (ii) la réalisation de campagnes de communication et d'information des populations cibles, notamment les femmes, les jeunes et les populations rurales, (iii) le développement et l'insertion de modules d'éducation financière dans les programmes scolaires et universitaires.

### **3.4. Gestion des risques**

La spécificité des services financiers digitaux, la complexité des produits, la multiplication des offres et des partenariats entre les institutions financières et les autres acteurs engendrent de nouveaux risques, qui conduisent à la nécessité de renforcer la supervision des acteurs et de veiller à leur conformité aux exigences réglementaires.

A cet égard, les régulateurs devront s'assurer, en relation avec les acteurs concernés de l'écosystème, de la maîtrise des risques émergents. A ce titre, les aspects liés à la sécurité, l'intégrité, la fiabilité, la confidentialité et la traçabilité des transactions doivent faire l'objet d'une surveillance accrue, en vue de la protection du consommateur.

---

<sup>1</sup> Règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement, Directive n°08/2002/CM/UEMOA relative à la promotion de la bancarisation et de l'utilisation des moyens de paiement scripturaux, Instruction n°01/2006/SP relative à promotion de la bancarisation et de l'utilisation des moyens de paiement scripturaux.

<sup>2</sup> L'Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans l'Union.

### 3.5. Identification des usagers des services financiers

L'analyse des données collectées auprès des fournisseurs de services financiers, à travers le dispositif statistique mis en place par la BCEAO, laisse apparaître un défi d'identification unique des clients du système financier, qui est à l'origine du phénomène de multibancarité observé. En effet, une même personne peut être repertoriée autant de fois qu'elle dispose de comptes, eu égard au manque d'un système harmonisé d'identification dans l'Union.

Dans certains pays, des solutions ont été apportées au problème de multibancarité, grâce notamment à l'utilisation des techniques d'identification unique, telles que la biométrie et l'identité numérique.

L'adoption de ces techniques pour la mise en place d'un système d'identification unique des usagers des services financiers dans l'UEMOA devrait être encouragée, en vue de permettre, notamment :

- l'utilisation des informations biométriques, comme moyen de vérification de l'identité de toute personne ayant un compte dans une institution financière de l'Union et, par conséquent, l'authentification de l'identité du client au moment des transactions ;
- l'attribution aux clients des institutions financières d'une identité unique et acceptée par tous les fournisseurs de services financiers ;
- l'authentification des transactions, simplement par des fonctions biométriques et un numéro d'identification ;
- la réduction des risques de fraude, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

L'utilisation de l'information biométrique participe, non seulement au respect des principes du « *Know Your Customer (KYC)* », mais également au renforcement de la confiance des populations vis-à-vis des institutions financières, ce qui devrait favoriser leur accès au crédit. D'une manière générale, l'identification unique des usagers du système financier devrait permettre de renforcer leur confiance, d'améliorer la qualité des services qui leur sont offerts, à travers la réduction des files d'attente au niveau des agences, de protéger les clients des accès non autorisés, des problèmes de vol et d'usurpation d'identité et de promouvoir l'inclusion financière.

### 3.6. Perspectives

Pour répondre aux défis soulevés, plusieurs chantiers entrepris par la Banque Centrale devront se poursuivre dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Régionale d'inclusion financière, notamment :

- *la mise en œuvre du Projet d'interopérabilité des services financiers numériques.* Ce Projet, inscrit au rang des actions prioritaires, devrait apporter une réponse aux risques de fragmentation de l'écosystème et aux besoins du marché en termes de paiements instantanés à coûts abordables ;
- *la réalisation d'une étude sur la tarification des services financiers numériques.* Cette étude vise à identifier les critères de tarification, à examiner les mesures qui pourraient être prises pour leur harmonisation à l'échelle de l'Union, en vue du renforcement de l'inclusion financière. Les résultats permettront de formuler des recommandations pour la baisse des tarifs, voire la gratuité de certains services ;
- *la mise en place d'un système d'identification unique des usagers des services financiers* par les acteurs du système financier de l'UEMOA, à l'instar du modèle nigérian ;
- *la mise en place d'un système de géolocalisation des points de services financiers dans les pays de l'UEMOA*, pour une meilleure appréciation des zones de concentration selon le type de prestataire de services financiers.

## **ENCADRE : APERCU DU PROJET D'INTEROPERABILITE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES DANS L'UEMOA**

L'interopérabilité est généralement définie comme la capacité de plusieurs systèmes à échanger des informations entre eux, sans restriction d'accès.

Dans le domaine des paiements, l'interopérabilité des services financiers numériques repose sur la capacité d'un client, affilié à un prestataire de service (banque, établissement de monnaie électronique, système financier décentralisé), de recevoir ou d'effectuer des transferts vers le compte d'un utilisateur affilié à un autre prestataire, quel que soit le type de compte (bancaire, porte-monnaie électronique), le canal (Internet, réseau des télécommunications) ou le support (téléphone mobile, carte).

Le Projet d'interopérabilité des services financiers numériques dans l'UEMOA a été officiellement lancé en avril 2017, par la signature d'un Accord de Don entre la BCEAO et la Banque Africaine de Développement (BAD), avec le concours de la Fondation Bill & Melinda GATES. Le coût global est estimé à neuf millions six cent mille (9,6 millions) dollars US, soit environ cinq milliards six cent millions (5,6 milliards) de francs CFA.

La vision de la Banque Centrale repose sur la mise en place d'une infrastructure permettant les échanges de « compte à compte » quel que soit le type de compte (bancaire, non bancaire) entre tous les prestataires de services financiers (banques, systèmes financiers décentralisés, établissements de monnaie électronique), l'intégration de tous les instruments, services et canaux utilisés, (iii) la mutualisation des efforts autour de la plateforme de la société GIM-UEMOA SA<sup>1</sup>.

Pour la Banque Centrale, les principaux enjeux de ce Projet sont :

- la réduction des coûts de sortie des services de paiement, en vue d'une inclusion financière accrue des populations ainsi que des petites et moyennes entreprises (PME) de l'UEMOA ;
- la maîtrise des risques liés à la compensation et au règlement des transactions inter-réseaux.

L'implication de la Banque Centrale vise à faciliter l'engagement de toutes les parties prenantes, à travers une approche participative et d'écoute du marché.

Dans cette perspective, les principales activités suivantes ont été réalisées :

- l'organisation de rencontres spécifiques avec les acteurs de l'écosystème des paiements de l'UEMOA dans les huit (8) pays de l'Union ;
- l'évaluation de la capacité du système monétique interbancaire régional du GIM-UEMOA ; le renforcement de capacités des acteurs en matière d'interopérabilité des services financiers numériques ;
- les travaux des Groupes thématiques, chargés de la conception des spécifications fonctionnelles et techniques ainsi que du modèle économique du système interopérable ;
- l'évaluation de la maturité du marché par le Cabinet PWC Côte d'Ivoire qui vise notamment à dresser l'état des lieux des paiements numériques aux niveaux national et régional et à déterminer le niveau de maturité du marché pour une interopérabilité des paiements entre les acteurs concernés.

Les prochaines étapes, prévoient, notamment, la réalisation des actions ci-après :

- l'organisation de la concertation régionale avec l'ensemble des acteurs, en vue d'adopter le plan de déploiement de la plateforme, sur la base des résultats des études et des travaux des Groupes thématiques ;
- la mise à niveau de la plateforme du GIM-UEMOA ;
- le lancement en 2020 des premiers services interopérables.

=====

1 : Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine.

---

## CONCLUSION

Longtemps géré par les banques classiques, le marché des services financiers est aujourd'hui en plein essor et semble être plus diversifié, avec l'arrivée d'autres acteurs privés, notamment en ce qui concerne les services financiers via la téléphonie mobile. La dynamique régionale est ressortie en hausse, avec un niveau d'activité des points de service de 63,2% en 2018 contre 62,0% en 2017 et 54,8% en 2016.

L'amélioration de l'accès des populations aux services financiers numériques est un puissant levier de développement économique et de lutte contre la pauvreté et les inégalités. Les dernières innovations en la matière, offrent des gains de rapidité et de proximité et les possibilités offertes par la gamme de services financiers disponibles, permettent aux plus pauvres de réaliser leurs projets et de saisir les opportunités. Cependant, malgré la densification et la croissance constantes de ce secteur, des obstacles persistent et ralentissent l'expansion de cette activité, encore très concentrée dans les zones urbaines, au détriment des zones rurales, peu desservies. Par ailleurs, les problèmes de transparence, de qualité des services et de coût des transactions demeurent et constituent encore des freins à l'utilisation des services financiers digitaux par les populations.

Dans ce contexte, les initiatives telles que le Projet d'interopérabilité des services financiers numériques dans l'UEMOA, le Projet d'appui à la promotion de l'accès des systèmes financiers décentralisés au système de paiement régional, le déploiement du programme régional d'éducation financière, l'étude sur la tarification des services de monnaie électronique et la mise en place d'un système d'identification unique des usagers des services financiers dans l'UEMOA, qui sont en cours de mise en œuvre par la BCEAO avec l'appui des partenaires techniques et financiers, devraient à terme, permettre de contribuer à l'amélioration de l'offre de services, la réduction des coûts, la protection des consommateurs et l'accroissement de l'inclusion financière.



## **ANNEXES**

---



## ANNEXE 1 : LISTE DES ETABLISSEMENTS EMETTEURS DE MONNAIE ELECTRONIQUE DE L'UEMOA A FIN DECEMBRE 2018

PAYS	ETABLISSEMENTS DE MONNAIE ELECTRONIQUE	SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES AUTORISES A EMETTRE LA MONNAIE ELECTRONIQUE	PARTENARIATS NOUES ENTRE LES BANQUES ET LES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATION OU PRESTATAIRES TECHNIQUES POUR L'EMISSION DE MONNAIE ELECTRONIQUE				NOMBRE TOTAL D'INITIATIVES
			ETABLISSEMENTS	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATION	PRESTATAIRES TECHNIQUES	NOM DU PRODUIT	
BENIN	MTN MOBILE MONEY BENIN SA	ASMAB (Association pour la Solidarité des Marchés du Bénin-SFD)	BANQUE ATLANTIQUE BENIN	ETISALAT BENIN		MOOV MONEY	4
			ECOBANK				
BURKINA FASO	ORANGE MONEY BURKINA FASO		UBA BURKINA	TELMOB		MOBICASH -VENEGA	3
			SOCIETE GENERALE DE BANQUE AU BURKINA		TAGPAY	YUP-BURKINA	
COTE D'IVOIRE	ORANGE MONEY CÔTE D'IVOIRE	CELPAID	NSIA CI	MOOV CI		NSIA-MOOV	6
	MTN MOBILE FINANCIAL SERVICES COTE D'IVOIRE		SGBCI		TAGPAY	SGBCI-YUP	
	QASH SERVICES						
GUINEE BISSAU			BANCO DA AFRICA OCIDENTAL	MTN		MOBILE MONEY	2
			ECOBANK	ORANGE BISSAU		ORANGE MONEY	
MALI	ORANGE FINANCES MOBILES MALI		BDM	SOTELMA-MALITEL		MOBICASH	2
NIGER			BOA NIGER	ORANGE NIGER		ORANGE MONEY	3
			ECOBANK NIGER	CELTEL NIGER		AIRTEL MONEY	
			BANQUE ATLANTIQUE NIGER	ATLANTIQUE TELECOM NIGER		MOOV FLOOZ	
SENEGAL	ORANGE FINANCE MOBILES SENEGAL		BANQUE DE DAKAR		KASH KASH SENEGAL	KASH KASH	8
	MOBILE CASH S.A		BIMAO		BOSS		
			BSIC SN	EXPRESSO		E-MONEY	
			ECOBANK SENEGAL		WIZALL		
			SGBS		TAGPAY	SGBS-YUP	
TOGO			BANQUE ATLANTIQUE	ATLANTIC TELECOM / MOOV ETISALAT		FLOOZ	5
			ORABANK				
			ECOBANK				
			DIAMOND BANK	TOGO CELLULAIRE		TMONEY	
			BANQUE TOGOLAISE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE				
<b>NOMBRE TOTAL D'INITIATIVES</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>23</b>				<b>33</b>

Source : BCEAO

## ANNEXE 2 : APERÇU DES PARTENARIATS EXISTANTS AU SEIN DE L'UNION

	Bénin	Burkina	Côte d'Ivoire	Guinée Bissau	Mali	Niger	Sénégal	Togo	Groupe Telcom			Autres opérateurs Telcom	Fournisseurs de services financiers	
									MOOV <sup>1</sup>	MTN	ORANGE			
Banque Atlantique														
BAO														
BDK													KASH KASH	
BDM												SOTELMA		
BIMAO													BOSS	
BOA														
BSIC													EXPRESSO	
BTCI													TOGO CELLULAIRE	
Ecobank													AIRTEL	WIZALL
Diamond Bank														
NSIA														
Orabank														
SGB														TAG PAY
UBA													TELMOB	ZUULU PAY WAVE WARI

Source : BCEAO

1 - Le Groupe MOOV, présent au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Niger et au Togo, est une filiale de la société Atlantique Telecom, qui est elle-même une filiale du groupe ETISALAT.



## ANNEXE 3 : ECHANGES INTRA-UEMOA EN 2018

Pays	Transferts en émission		Transferts en réception		Total des transferts réalisés	
	Volume	Valeur (millions de francs CFA)	Volume	Valeur (millions de francs CFA)	Volume	Valeur (millions de francs CFA)
<b>Bénin</b>	459 138	10 252	798 039	24 731	1 257 177	34 983
<b>Burkina</b>	857 269	46 523	4 882 592	282 100	5 739 861	328 623
<b>Côte d'Ivoire</b>	6 441 494	324 126	1 122 852	64 036	7 564 346	388 162
<b>Guinée-Bissau</b>	49 998	3 141	6 289	161	56 287	3 302
<b>Mali</b>	1 318 991	72 213	2 471 384	91 020	3 790 375	163 233
<b>Niger</b>	273 820	11 124	103 345	4 939	377 165	16 063
<b>Sénégal</b>	624 701	21 318	318 442	13 955	943 143	35 273
<b>Togo</b>	291 064	8 553	664 140	16 127	955 204	24 681
<b>UEMOA</b>	<b>10 316 475</b>	<b>497 250</b>	<b>10 367 083</b>	<b>497 069</b>	<b>20 683 558</b>	<b>994 319</b>

Source : BCEAO

## ANNEXE 4 : ETAT DES SERVICES FINANCIERS VIA LA TELEPHONIE MOBILE DANS L'UEMOA DE 2015 A 2018

	BENIN	BURKINA	COTE D'IVOIRE	GUINEE BISSAU	MALI	NIGER	SENEGAL	TOGO	UEMOA	UEMOA 2017	UEMOA 2016	UEMOA 2015
<b>Comptes de monnaie électronique</b>												
Nombre total de comptes de monnaie électronique ouverts	8 906 676	9 582 115	23 587 375	644 542	6 226 371	3 041 681	7 111 328	3 862 243	62 962 331	50 494 200	36 462 265	25 571 883
Part dans l'Union	14,15%	15,22%	37,46%	1,02%	9,89%	4,83%	11,29%	6,13%	100,00%			
Nombre de comptes de monnaie électronique actifs (au moins une transaction au cours des 90 derniers jours)	2 667 347	5 771 847	8 088 108	103 850	2 751 700	301 049	2 755 017	1 341 595	23 780 513	18 556 081	12 614 869	9 917 444
Part dans l'Union	11,22%	24,27%	34,01%	0,44%	11,57%	1,27%	11,59%	5,64%	100,00%			
Taux de comptes actifs	29,95%	60,24%	34,29%	16,11%	44,19%	9,90%	38,74%	34,74%	37,77%	36,75%	34,60%	38,78%
Nombre de bénéficiaires de transfert non titulaires de porte-monnaie électronique / non-inscrits (reçoivent et retirent uniquement avec un code)	766	1 397 840	35 419	92	ND	5	1 315 114	7 762	2 756 998			
<b>Distribution</b>												
Nombre total de GAB	0	105	196	0	10	0	159	0	470			
Nombre total de sous-distributeurs	30 828	61 912	145 247	580	56 585	21 228	118 662	13 451	448 493			
Nombre total de distributeurs principaux	41 640	6 365	2 140	2 714	413	5 438	2 744	31	61 485			
Nombre total de points de services (GAB- sous-distributeurs-distributeurs principaux)	72 468	68 382	147 583	3 294	57 008	26 666	121 565	13 482	510 448	312 376	183 274	164 281
Nombre total de points de services actifs (au moins une transaction au cours des 90 derniers jours)	46 787	55 143	111 972	1 567	34 905	8 307	54 638	10 262	323 581	193 781	100 481	79 767
Taux de points de services actifs	64,56%	80,64%	75,87%	47,57%	61,23%	31,15%	44,95%	76,12%	63,39%	62,03%	54,83%	48,56%

	BENIN	BURKINA	COTE D'IVOIRE	GUINEE BISSAU	MALI	NIGER	SENEGAL	TOGO	UEMOA	UEMOA 2017	UEMOA 2016	UEMOA 2015
<b>Acceptation</b>												
Nombre de commerces inscrits pour effectuer des transactions (paiement marchand)	6 518	4 722	7 394	158	2 093	798	5 780	823	28 286	16 656	12 925	9 060
Nombre de commerces actifs (ayant au moins une transaction au cours des derniers 90 jours)	1 693	1 672	1 150	4	417	72	1 360	243	6 611	4 755	3 241	1 493
Taux de commerces actifs	25,97%	35,41%	15,55%	2,53%	19,92%	9,02%	23,53%	29,53%	23,37%	28,55%	25,08%	16,48%
Nombre de commerçants acceptant les paiements mobiles via le TPE	14	19	1 206	4	ND	146	2 946	ND	4 335	302	134	71
Nombre de commerçants acceptant les paiements en ligne	ND	ND	308	ND	2	1	73	ND	384			
Nombres de sociétés privées inscrites pour accepter des transactions via la téléphonie mobile (paiement de factures, eau, électricité, éducation, transport, abonnement TV, etc.)	39	3	1 721	3	193	44	1 262	70	3 335			
<b>Transactions totales</b>												
Nombre total de transactions (avec code et sans code)	198 447 926	496 137 437	569 437 702	2 002 035	256 676 322	23 445 050	298 788 630	62 790 231	1 907 725 333	1 254 464 732	735 295 071	501 238 851
% volume dans l'union	10,40%	26,01%	29,85%	0,10%	13,45%	1,23%	15,66%	3,29%	100,00%			
Volume moyen journalier	551 244	1 378 160	1 581 771	5 561	712 990	65 125	829 968	174 417	5 299 237	3 484 624	2 042 486	1 392 330
Valeur totale des transactions avec code et sans code (millions FCFA)	2 386 477	4 672 054	9 703 362	14 918	3 233 764	196 431	2 718 914	607 839	23 533 758	16 942 550	11 500 905	7 415 153
% valeur dans l'Union	10,14%	19,85%	41,23%	0,06%	13,74%	0,83%	11,55%	2,58%	100,00%			
Valeur moyenne journalière (millions FCFA)	6 629	12 978	26 954	41	8 983	546	7 553	1 688	65 372	47 063	31 947	20 597
<b>Rechargements de porte-monnaie électronique</b>												
Volume	52 652 729	62 195 201	170 862 908	707 868	74 873 335	5 178 429	79 276 126	20 763 373	466 509 969	309 855 230	203 337 787	165 410 126
Taux du volume des rechargements (%)	11,29%	13,33%	36,63%	0,15%	16,05%	1,11%	16,99%	4,45%	24,45%			
Valeur (millions FCFA)	812 184	1 512 060	4 241 737	6 765	1 194 687	38 246	1 070 308	239 606	9 115 593	6 626 580	4 569 603	3 021 669
Taux de la valeur des rechargements (%)	8,91%	16,59%	46,53%	0,07%	13,11%	0,42%	11,74%	2,63%	38,73%			

	BENIN	BURKINA	COTE D'IVOIRE	GUINEE BISSAU	MALI	NIGER	SENEGAL	TOGO	UEMOA	UEMOA 2017	UEMOA 2016	UEMOA 2015
<b>Transferts de personne à personne*</b>												
Nombre	20 557 163	48 482 341	26 926 791	34 425	26 794 543	359 952	27 530 292	7 881 776	158 567 283	109 639 700	66 477 016	42 315 159
Valeur (millions FCFA)	700 503	976 625	636 667	640	673 417	4 650	421 789	95 599	3 509 890	2 828 284	1 700 535	963 240
Nombre de transfert personne à personne strictement	20 387 683	48 419 967	26 753 263	34 425	26 578 139	352 565	27 308 210	7 854 955	157 689 207			
Nombre de transferts de fonds entre comptes bancaires de particuliers et porte-monnaie électronique	169 480	62 374	173 528	ND	216 404	7 387	222 082	26 821	878 076			
Valeur des transferts de fonds entre comptes bancaires de particuliers et porte-monnaie électronique	6 434	3 258	57 011	ND	11 095	257	9 596	771	88 422			
<b>Païements</b>												
Nombre	1 332 119	6 502 083	30 656 488	80 077	10 773 078	1 766 777	17 295 062	5 192 124	73 597 808	46 189 767	24 198 934	17 307 423
Valeur (millions FCFA)	34 980	132 334	1 049 440	457	103 203	81 644	192 288	26 547	1 620 893	752 929	530 023	401 193
<b>Transferts transfrontaliers intra UEMOA (entre pays de l'Union)</b>												
Nombre	1 257 177	5 739 861	7 564 346	56 287	3 790 375	377 165	943 143	955 204	20 683 558	15 066 577	8 653 615	4 194 872
Valeur (millions FCFA)	34 983	328 623	388 162	3 302	163 233	16 063	35 273	24 681	994 319	780 626	484 894	205 432
<b>Transferts hors UEMOA (transferts en réception)</b>												
Nombre	ND	ND	ND	ND	6 118	ND	30	ND	6 148			
Valeur (millions FCFA)	ND	ND	ND	ND	316	ND	2	ND	318			
<b>Achat de crédit téléphonique</b>												
Nombre	57 890 957	315 383 902	166 565 816	944 151	78 675 005	11 858 184	116 270 434	9 392 410	756 980 859	415 087 809	217 246 234	155 780 647
Valeur (millions FCFA)	24 813	127 351	109 506	487	62 717	5 784	92 265	5 926	428 849	285 791	173 191	122 450
<b>Retraits</b>												
Nombre	64 719 701	57 740 839	131 861 446	179 227	61 023 219	205 753	43 662 326	18 530 788	377 923 299	261 161 224	168 971 391	108 415 479
Valeur (millions FCFA)	778 604	1 587 500	2 777 728	3 267	1 025 487	6 940	733 913	214 909	7 128 348	5 508 384	3 979 269	2 639 728

(\*) : Transferts de personne à personne y compris les transferts de fonds entre comptes bancaires de particuliers et porte-monnaie électronique

Source : BCEAO









**BCEAO**

BANQUE CENTRALE DES ETATS  
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Avenue Abdoulaye Fadiga  
BP 1808 - Dakar - Sénégal  
[www.bceao.int](http://www.bceao.int)