

APPROCHES RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX COÛTS DES TRANSACTIONS DE PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR FAVORISER L'INCLUSION FINANCIÈRE EN AFRIQUE



CONTENTS

RAPPORT DE SYNTHÈSE	3
1 CONTEXTE	4
2 PANORAMA DES COÛTS DES TRANSACTIONS RELATIFS AUX PAIEMENTS NUMÉRIQUES EN AFRIQUE	6
2.1 De quoi sont constitués les coûts des transactions de paiements numériques ?	7
2.2 Principaux composants des coûts des transactions dans La région	7
2.3 La concurrence comme facteur déterminant dans les stratégies de tarification et les modèles d'affaires	11
2.4 Les coûts du point de vue de l'interopérabilité	12
2.5 L'impact du coût des transactions sur l'inclusion financière	14
3 APPROCHES RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX COÛTS DES TRANSACTIONS DE PAIEMENTS NUMÉRIQUES	16
3.1 Approche active axée sur les marchés	17
3.2 Approche passive axée sur les marchés	18
3.3 Approche menée par les autorités de régulation	19
4 PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS TIRÉS DES APPROCHES RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX COÛTS DES TRANSACTIONS DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES EN AFRIQUE	20
5 CONCLUSION	22
LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	23
BIBLIOGRAPHIE	23
ANNEX	25

REMERCIEMENTS

Ce rapport spécial est le fruit des travaux réalisés par les membres de l'Initiative Africaine des Politiques d'Inclusion Financière

Contributeurs :

Nous tenons à remercier les institutions membres de l'AFI suivantes qui ont fourni des informations de qualité à travers des entretiens approfondis: Mohamed Helmy (Banque Centrale d'Égypte), Arlindo F. Lombe (Banque du Mozambique), Stephen Mathew Ambore (Banque Centrale du Nigeria), Josephat Mutepfa (Banque Centrale du Zimbabwe), Jay Dizon et Bridget Romero (Banque Centrale des Philippines), Liz Julienne (Banque Centrale des Seychelles), Fadwa Jouali (Bank Al-Maghrib), Banque du Ghana, Brian Muthiora (GSMA) et Sandra Yao (Thunes).

Ce rapport a été rédigé par l'unité de gestion de l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI), sous la direction d'Adadzewa Otoo (spécialiste des politiques relatives à la monnaie électronique), avec la contribution de Ghiyazuddin Mohammad (gestionnaire principal en matière de politiques, Services financiers numériques) et d'Ivan James Ssettimba (chef du bureau régional de l'AFI pour l'Afrique).

Nous remercions également Amarante Consulting pour sa contribution à la rédaction de ce rapport.

Nos remerciements s'adressent aussi aux les partenaires et les donateurs qui ont généreusement contribué à l'élaboration de cette publication.

Le présent rapport a été financé par le biais du Mécanisme multi-donateurs de mise en œuvre des politiques d'inclusion financière (MD-PIF) de l'AFI, avec le concours de l'Agence Française de Développement (AFD), du Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ) et du Ministère luxembourgeois des Finances.

Cette publication est la version traduite de la publication originale en anglaise: *Regulatory Approaches to Digital Payments Transaction Costs in Sustaining Financial Inclusion in Africa*.

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Le Groupe d'experts en matière de politique d'inclusion financière (EGFIP) de l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI) en Afrique a rédigé ce rapport spécial dans le but de dresser un aperçu du paysage régional en ce qui concerne les approches réglementaires des coûts de transaction numériques.

Le rapport met l'accent sur l'argent mobile (mobile money ou MoMo) qui est le principal moyen de paiement numérique favorisant l'inclusion financière en Afrique. Il recense les pratiques courantes, les idées et les leçons tirées par les différentes juridictions ainsi que les principaux acteurs du secteur dans la région, puis les compare aux expériences des juridictions régionales semblables.

Le rapport évalue la structure des coûts de transaction et analyse les facteurs explicatifs des coûts directs et indirects.

Les coûts directs se rapportent aux activités en aval liées à la fourniture ou à l'utilisateur final ou à l'accès direct par celui-ci, connu sous le nom de point de vente (PDV). Ces coûts couvrent également les coûts de distribution, tels que les commissions versées aux agents lors des opérations de dépôt/retrait et l'inscription des clients. Ces coûts sont variables, dans la mesure où interviennent d'autres facteurs comme le temps et la taille du réseau qui peuvent avoir une incidence sur leur fluctuation. Les coûts indirects sont inhérents liés à la mise en place de l'entreprise (Dépenses d'investissement ou CapEx en anglais) et à son fonctionnement quotidien (Dépenses de fonctionnement ou OpEx en anglais).

Outre l'aspect coûts, l'étude souligne le rôle essentiel de la concurrence au sein du secteur des paiements numériques, qui a un impact sur la politique tarifaire des prestataires. La concurrence incite les prestataires à veiller à la qualité de leurs produits tout en maintenant un prix suffisamment attractif pour retenir les consommateurs de services financiers ou accroître leur nombre.

L'analyse comparative de la tarification des transactions par téléphonie mobile dans plusieurs pays africains, révèle que les prestataires privilégient la tarification des opérations de retraits par rapport aux opérations de

Ainsi, il identifie trois PRINCIPALES APPROCHES RÉGLEMENTAIRES, à savoir :



UNE APPROCHE PRATIQUE AXÉE SUR LE MARCHÉ selon laquelle la détermination du coût de transaction, bien que relevant des acteurs du marché, implique la participation active et permanente des autorités de régulation tout au long du processus.

Le rôle des autorités de régulation peut être celui d'un catalyseur ou d'un accompagnateur, qui facilite le processus menant à un consensus sur les prix, ou celui d'un arbitre unique ayant le pouvoir de donner des directives dans le cadre desquelles les acteurs du marché peuvent opérer ou négocier.

UNE APPROCHE SANS INTERVENTION SUR LE MARCHÉ où la participation des autorités de régulation dans la détermination du coût des transactions peut être considérée comme minimale, externe ou distante. Le processus est donc mené par les acteurs du marché sans aucune intervention directe des autorités de régulation.

Les autorités de régulation jouent un rôle consultatif et n'interviennent qu'en cas de nécessité pour résoudre des problèmes en rapport avec la protection des consommateurs, l'inclusion financière ou les troubles sur le marché.

UNE APPROCHE MENÉE PAR LES AUTORITÉS DE RÉGULATION dans laquelle l'autorité de régulation impose la tarification des transactions numériques à l'utilisateur final, généralement pour répondre à une situation d'urgence avant de se retirer une fois que la situation d'urgence s'améliore.

Les interventions récentes observées dans la région en réaction à aux effets induits par la pandémie de coronavirus 2019 (COVID-19) pourraient être qualifiées d'approche menée par les autorités de régulation.

dépôts. En effet, les prestataires encouragent l'épargne des clients en espèces pour soutenir leur stratégie de la gestion des liquidités et dues fonds de roulement. En ce qui concerne la tarification des systèmes de paiement interopérables, le rapport a relevé trois approches : les approches purement axées sur le marché, les partenariats public-privé (PPP) et les approches menées par les autorités de régulation.

Par ailleurs, il note l'importance de trouver un équilibre entre le programme visant à améliorer les connexions par le biais de la technologie, et d'autres facteurs déterminants, tels que la réglementation, la maturité du marché et les modèles d'affaires, pour assurer une gestion efficace des coûts liés à l'interopérabilité. Il souligne également la répercussion d'un coût supplémentaire par le prestataire sur l'utilisateur final dans l'hypothèse d'une taxation, sous forme de droits d'accises, des frais de transaction par téléphonie mobile.

Sur la base de différents scénarios, le rapport estime que les coûts de transaction pourraient avoir un impact variable sur l'inclusion financière. Ils pourraient favoriser, défavoriser ou ne pas produire d'effet sur l'inclusion financière. En ce qui concerne les approches réglementaires en matière de coûts des transactions de paiements numériques dans la région, le rapport souligne qu'elles sont définies par le niveau d'influence ou de participation des autorités de régulation et des prestataires dans la supervision et la prise de décision.

Le rapport fait également la synthèse des principaux enseignements tirés de l'analyse des différentes approches réglementaires. D'une part, il souligne le rôle essentiel et la portée possible des directives des autorités de régulation. D'autre part, il met l'accent sur la nécessité d'une telle orientation pour préserver la protection des consommateurs et l'inclusion financière sans pour autant nuire à la rentabilité des prestataires.



Il conclut en indiquant que, bien que le coût soit un facteur déterminant des forces et des acteurs du marché, l'intervention des autorités de régulation est essentielle pour préserver la protection des consommateurs, le contrôle du marché et l'inclusion financière.

Ce rapport servira de guide aux autorités de régulation pour comprendre les différentes approches adoptées dans la région et leur impact sur l'inclusion financière afin d'éclairer les interventions au niveau national.

1

CONTEXTE

Bien qu'il n'existe pas de définition standard du terme « paiement numérique », il sera défini, pour les besoins de ce rapport spécial, comme tout paiement effectué au moyen d'un transfert électronique de fonds (TEF).¹

Les paiements numériques en Afrique sont plus que jamais la clé pour favoriser la croissance des entreprises et l'inclusion financière. Les principaux instruments de paiement numérique utilisés en Afrique sont les portefeuilles mobiles (communément appelés Mobile Money ou MoMo) et les cartes bancaires.



Selon le rapport de l'Association Global System for Mobile Communications (GSMA) intitulé (Rapport sur l'état du secteur des paiements par téléphonie mobile 2021)², il existe 562 millions de comptes d'argent mobile en Afrique qui totalisent des transactions d'une valeur de 492 milliards USD.

84%

Au cours des cinq prochaines années, il est estimé que 84 %³ des Africains auront une carte SIM et que les paiements mobiles (c'est-à-dire les paiements numériques effectués au moyen de téléphones mobiles) contribueront de manière significative à renforcer l'autonomie des particuliers, des entreprises et des économies africaines en général.

À mesure que les services de paiement par mobile money continuent de se propager dans de nombreux pays africains,

1 AFI. Août 2016. Terminologie de base des services financiers numériques, Note d'orientation n° 19. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-19%20DFS-Terminology.pdf>.

2 GSMA. Rapport sur l'état du secteur des paiements par téléphonie mobile 2021. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf.

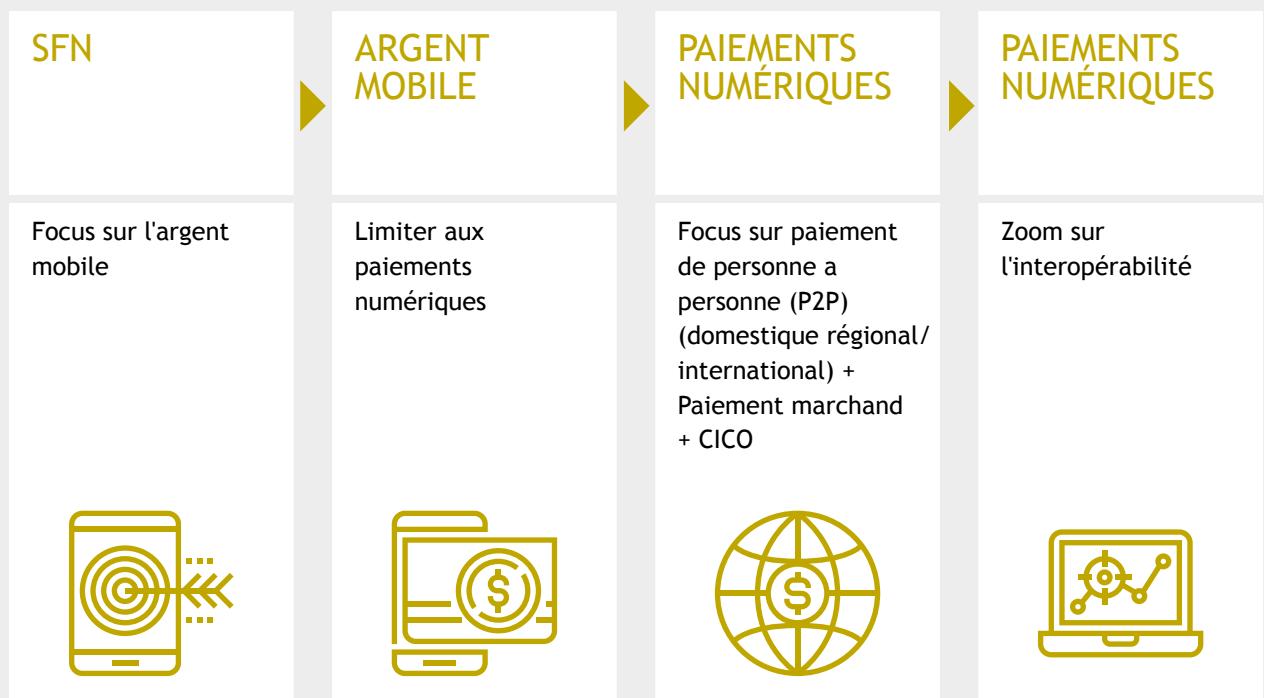
3 GSMA. Rapport sur l'état du secteur des paiements par téléphonie mobile 2019. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2019-Full-Report.pdf>.

de nouvelles opportunités facilitant les transactions et les connexions aux systèmes formels émergent sur le continent.

Ce rapport se focalise sur les opérations par Mobile Money qui constituent le principal instrument de paiement numérique favorisant l'inclusion financière en Afrique, bien au-delà de ce que les banques traditionnelles ont réalisé.

Il s'agit également de l'instrument de paiement le plus répandu sur le continent, ce qui permet de faire des comparaisons pertinentes entre plusieurs pays à travers différentes régions d'Afrique. Alors que le Mobile Money permettait initialement d'effectuer de simples transferts entre particuliers (P2P), il s'est étendu à d'autres services, tels que le crédit numérique, l'assurance, les transferts de fonds transfrontaliers, les paiements de masse et l'épargne.

Ce rapport mettra l'accent sur les cas d'utilisation des paiements numériques les plus importants et les plus récurrents, comme indiqué ci-dessous.



À mesure que les services financiers numériques (SFN) continuent de se développer sur les marchés émergents, en particulier ceux liés à l'argent mobile, pour soutenir l'inclusion financière, il est important de s'assurer que les coûts de transaction n'empêchent pas les personnes à faible revenu d'utiliser les services de paiement numérique, en particulier lorsqu'il s'agit de transactions de faible valeur (généralement inférieures à 10 USD).⁴



4 Une transaction de faible valeur est considérée comme étant d'environ 10 USD. Cf., par exemple, Civil Society Budget Advocacy Group (CSBAG) : 8 raisons pour lesquelles la taxation des transactions par mobile money constitue une mauvaise idée ! Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.csbag.org/download/8-reasons-why-taxing-transaction-value-on-mobile-money-is-a-bad-idea/?wpdmld=1717&refresh=60fd9a668a0f51627232870http://csbag.org/wp-content/uploads/2018/05/8-reasons-why-taxing-transaction-value-on-Mobile-Money-is-a-bad-idea.pdf>.

2

PANORAMA DES COÛTS DES TRANSACTIONS RELATIFS AUX PAIEMENTS NUMÉRIQUES EN AFRIQUE

2.1 DE QUOI SONT CONSTITUÉS LES COÛTS DES TRANSACTIONS DE PAIEMENTS NUMÉRIQUES ?

Les tarifs pratiqués pour les paiements numériques à l'égard du consommateur final sont influencés par de multiples facteurs de coûts qui comprennent les coûts directs pour les prestataires, tels que les commissions payées aux agents sur les opérations de dépôt/retrait et l'inscription des clients, ainsi que les coûts indirects liés à la concurrence, aux politiques et aux mesures réglementaires.⁵

La politique de tarification des transactions numériques est dynamique et nuancée : un prestataire fixera le prix des transactions numériques en se basant non seulement sur les coûts et les marges, mais en tenant également compte des tarifs pratiqués par les concurrents ou des coûts indirects pour générer des revenus découlant de l'analyse des données ou des programmes de fidélisation. Néanmoins, les prestataires de services de paiement numérique sont souvent disposés à proposer certains services gratuits au client (par exemple, les dépôts sur un compte d'argent mobile ou l'enregistrement du client), afin de favoriser l'acquisition rapide de clients et de créer un effet de réseau permettant d'augmenter la valeur de leur solution de paiement numérique. Les politiques et les mesures réglementaires pourraient également exercer une influence sur cette tarification, comme la taxation ou les limites de prix.



Un examen approfondi des coûts du point de vue du prestataire permettra de comprendre la leur structure et le modèle de revenus des prestataires de services d'argent mobile.

En effet, le type de licence (qu'il s'agisse de licence d'établissement de monnaie électronique ou de licence de banque), la part de marché et les expériences dans le domaine des paiements sont des éléments essentiels de la structure de coûts des prestataires. Par exemple, les coûts liés à la conformité ne sont pas assimilés de la même manière pour une banque traditionnelle établie qui doit se conformer à des réglementations, des lois et des directives internes et/ou externes strictes, que pour un fournisseur de technologie financière (FinTech) naissant, doté d'une structure plus agile et de processus simplifiés.

2.2 PRINCIPAUX COMPOSANTS DES COÛTS DES TRANSACTIONS DANS LA RÉGION

D'un point de vue de l'offre, il existe des coûts directs et indirects liés aux prestations de services :

LES COÛTS DIRECTS LIÉS AUX TRANSACTIONS

Les opérations de paiement électronique impliquent la conversion de l'argent en valeur électronique, le transfert de valeur entre les portefeuilles des particuliers, des entreprises et des entités publiques, avant de reconvertis la valeur électronique en argent.

LES COÛTS DE TRANSACTION sont des paiements que les prestataires de services et les agents reçoivent en contrepartie de leurs services. Ces coûts sont importants pour les prestataires de services car dans la mesure où ils constituent l'un des principaux déterminants des rendements nets.

Les coûts de transaction sont, pour un fournisseur de service donné, fonction des coûts de distribution et du partage des revenus au cas où une transaction fait intervenir de nombreux acteurs.

LES COÛTS DE DISTRIBUTION sont liés aux commissions versées aux agents sur les opérations de dépôt/retrait et l'inscription des clients. Les opérations de dépôt sont généralement gratuites pour les clients, mais elles ont un coût pour les prestataires, notamment en ce qui concerne les commissions versées aux agents. Les agents sont rémunérés pour toutes les transactions qu'ils effectuent et, en règle générale, les agents en charge de l'argent mobile sont rémunérés pour chaque transaction qu'ils effectuent. Cette approche s'explique par la possibilité pour les agents de choisir les transactions à effectuer (si elles ne sont pas considérées comme suffisamment rentables pour l'agent), rendant la situation extrêmement difficile pour les consommateurs au cas où les agents ne facilitent pas ces transactions.

LES OPÉRATIONS DE RETRAIT sont généralement facturées aux utilisateurs finaux, et à un tarif permettant de couvrir les commissions des agents pour les opérations de dépôt et de retrait. Lors de l'enregistrement de nouveaux clients, les agents reçoivent généralement une commission forfaitaire. L'objectif est de permettre aux agents d'avoir une rentabilité suffisante au moment du déploiement. Ces

⁵ Les coûts indirects sont également liés à la conformité aux politiques et aux réglementations, ainsi qu'à la gestion de la concurrence.

investissements réalisés au stade du déploiement devraient être compensés par une augmentation des commissions sur les opérations dépôt/retrait une fois que le marché aura atteint sa maturité.

Une nouvelle tendance se dessine en ce qui concerne les commissions d'ouverture de portefeuilles, les agents étant davantage rémunérés lorsqu'une transaction est effectuée via un portefeuille nouvellement ouvert. Les prestataires évitent de payer des commissions aux agents pour les portefeuilles inactifs.

Enfin, lorsque les transactions numériques impliquent plusieurs acteurs, par exemple un agrégateur ou un hub pour les transferts de fonds, ou un partenariat avec une banque, les revenus générés par la transaction sont répartis entre les différents acteurs.



En ce qui concerne l'interopérabilité des paiements entre pairs et marchands, les prestataires de services d'argent mobile doivent s'accorder sur les mécanismes et les montants pour ces opérations, dans la mesure où ils créent de la valeur pour l'autre réseau.

Les prestataires de services d'argent mobile perçoivent également ces frais en contrepartie de l'acceptation du risque opérationnel et des frais de traitement inhérents à ces transactions.

LES COÛTS INDIRECTS LIÉS AUX TRANSACTIONS

Ces coûts se répartissent en deux catégories : Les dépenses d'investissement (CapEx) qui sont les principaux coûts liés à la création d'entreprise, et les dépenses de fonctionnement (OpEx) qui représentent les principaux coûts liés au fonctionnement d'une entreprise d'argent mobile.

Ces deux catégories de dépenses sont expliquées plus en détail dans les paragraphes qui suivent.

LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT (CAPEX) dans le domaine des paiements numériques sont principalement liées aux réseaux technologiques utilisés par les opérateurs. Par exemple, les déploiements effectués avec une plateforme interne auraient des coûts d'investissement initiaux plus élevés mais des dépenses de fonctionnement moins élevées. Dans cette optique, les dépenses d'investissement de la plupart des opérateurs africains seront principalement constituées des éléments suivants :

- les investissements en technologie, c'est-à-dire le matériel et les logiciels utilisés pour proposer les services de paiement numérique ;
- les ressources humaines, c'est-à-dire les dépenses de démarrage pour la constitution de l'équipe ;

- des études de marché, c'est-à-dire des investissements visant à mieux comprendre les attitudes des utilisateurs ainsi que les modèles d'utilisation existants ; et
- les frais juridiques, c'est-à-dire les coûts associés à l'obtention de l'autorisation gouvernementale⁶.

LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT (OPEX) sont les dépenses quotidiennes que les prestataires de services d'argent mobile effectuent pour maintenir leur entreprise opérationnelle. Elles comprennent les dépenses liées au personnel, à la technologie utilisée, aux frais généraux et administratifs, au service à la clientèle et à la conformité aux réglementations et politiques du secteur.⁷

De prime abord, pour conserver l'infrastructure des paiements numériques, les prestataires de services financiers (PSF) supportent des coûts techniques opérationnels tels que les coûts d'exploitation, de maintenance, de mise à niveau de la sécurité, de connectivité et de stockage sur des serveurs. Ces coûts doivent être récupérés par le biais de la tarification des transactions numériques.

Ensuite, les PSF doivent également mettre en place des processus pour les opérations de guichet et d'arrière-guichet et un service des ressources humaines (RH) pour gérer les activités quotidiennes, les opérations, les clients et les activités de conformité.



Pour nombre d'opérations par téléphonie mobile, les coûts de recrutement du personnel et des agents commerciaux constituent des postes de dépenses importants et en expansion.

Cela sert généralement à prendre en charge la croissance du nombre d'abonnés enregistrés, d'agents et d'un écosystème dynamique.

Les PSF doivent également accompagner les clients tout au long de leur parcours, depuis leur première découverte des services d'argent mobile jusqu'à l'utilisation régulière de la plateforme d'argent mobile et des services associés. Le niveau de service et la disponibilité du service clientèle doivent permettre de garantir la protection des clients. Les coûts associés à ces échanges se rapportent notamment aux plateformes de centres d'appels, aux ressources humaines, aux formations, à la plateforme technique d'assistance à la clientèle, que les PSF prennent en compte dans le calcul du coût et de la tarification des produits et services.

6 Rodriguez, C. et Conrad, J. 2018. Harmonisation des attentes : Les arguments commerciaux en faveur des services financiers numériques - Modélisation financière des meilleures pratiques à l'intention des institutions financières. SFI et MasterCard. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/0cc32369-8c7d-4583-8bca-b9d6ca36f045/IFC%2BMCF_Aligning+Expectations+The+Business+Case+for+DFS.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mjQxNhC.

7 Ibid.

Enfin, pour attirer les clients et les aider à se familiariser avec les services d'argent mobile ainsi qu'à les utiliser régulièrement, les prestataires doivent déployer des efforts considérables dans à travers des campagnes de marketing et de communication ciblant les clients. Ces opérations de marketing sont essentielles pour soutenir l'adoption et l'utilisation des services d'argent mobile. En effet, ces campagnes de marketing et de communication permettent de sensibiliser les clients à l'utilisation du service et peuvent constituer un outil puissant d'éducation financière. Le caractère concurrentiel de l'environnement peut également avoir une influence sur les coûts de marketing et inciter le prestataire à intensifier ses campagnes de communication. Ces dépenses de fonctionnement représentent souvent une part importante des charges des PSF, dans la mesure où ils regroupent souvent des opérations au-dessus de la ligne et en dessous de la ligne (ATL & BTL), combinant les publicités dans les médias, les affiches, le marketing de rue, etc.

Le dernier élément constitutif des coûts de fonctionnement est lié à la conformité aux réglementations et politiques du secteur, telles que l'octroi de licences, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (AML/CFT), la protection des consommateurs ou la fiscalité lorsque celle-ci est applicable. En fait, dans la plupart des juridictions, les frais de licence sont facturés à un taux fixe par tranche (renouvelable). C'est le cas au **Kenya**, **en Tanzanie** et **en Ouganda**⁸ où les frais de licence et de renouvellement de licence sont facturés à un taux fixe.



Dans certains cas, pour les solutions hébergées, basées sur le cloud, les frais de licence constituent une part importante des dépenses de fonctionnement.

En outre, en ce qui concerne les coûts liés à la conformité, la taxation des transactions par téléphonie mobile a été introduite dans certains pays africains, tels que la **République démocratique du Congo**, la **Côte d'Ivoire** et **l'Ouganda**. En effet, certains pays considèrent l'argent mobile comme un sous-secteur en plein essor et une excellente occasion de le soumettre à imposition en raison du volume croissant des transactions et de leur caractère formel. Cependant, dans les pays en voie de développement, la hausse de la pression fiscale qui pèse sur le sous-secteur et les clients fait craindre que les avancées significatives en matière d'inclusion financière réalisées grâce à l'utilisation croissante des services d'argent mobile ne soient anéanties, entraînant ainsi le retour aux transactions en espèces.

La taxation a un impact sur les tarifs appliqués aux consommateurs finaux (voir l'encadré 1 : Taxation des services d'argent mobile). Si les opérations par téléphonie mobile sont taxées sous forme de droits d'accise sur les

frais de transaction, ce coût supplémentaire est souvent transféré par le prestataire à l'utilisateur final. La taxation peut également prendre la forme d'une taxe sur le montant de la transaction elle-même et peut être transférée au consommateur final. Dans certains pays, comme la Côte d'Ivoire, il a été totalement interdit de transférer le coût de la taxe au consommateur final. Par conséquent, les prestataires de services d'argent mobile supportent la charge fiscale. Les taxes, notamment lorsqu'elles ne peuvent pas être transférées au consommateur, augmentent le coût de la prestation des services d'argent mobile. Par conséquent, pour maintenir la rentabilité, les prestataires de services d'argent mobile pourraient réduire leurs investissements, par exemple, sur des plateformes robustes ou à travers des mécanismes de conformité adéquats.

Les exemples cités dans chacune des cinq régions ont pour point commun la gratuité des opérations de dépôt, tandis que les opérations de retrait sont toujours facturées aux consommateurs, mais selon des modèles différents. Par exemple, elles sont facturées comme un pourcentage fixe de la transaction au **Cameroun**, alors que dans les autres juridictions (en Afrique de l'Est, du Nord, de l'Ouest, ainsi que dans la région de la CDA), il s'agit d'un prix spécifique basé sur une norme qui est appliquée.



En outre, le tableau des tarifs indique que pour toutes les régions, les transactions au sein du même réseau (même prestataire) ressortent moins élevées plutôt que d'un réseau à l'autre (autres prestataires).

L'analyse révèle que les prestataires des cinq régions appliquent une tarification qui favorise davantage les transactions de dépôt que les transactions de retrait. La principale motivation derrière cette stratégie peut être expliquée par le désir des fournisseurs de permettre aux clients de transférer de l'argent dans leur portefeuille, ce qui constitue une première étape pour encourager l'utilisation du portefeuille.⁹

⁸ Loi ougandaise sur les paiements nationaux de 2020, Règlement tanzanien sur les systèmes de paiement (monnaie électronique) de 2015 (Règlement sur la monnaie électronique), et Loi kenyane sur les systèmes de paiement nationaux de 2011.

⁹ Cook, W. 2017. Le secret de la tarification des transactions par mobile money. Blog du CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/blog/secret-life-mobile-money-pricing>.

En conclusion, le tableau suivant présente plusieurs modèles de tarification des services d'argent mobile répandus dans différentes régions d'Afrique, pour les principaux types de transactions.

TABLEAU 1 : TABLEAU COMPARATIF DES TARIFS DANS DES JURIDICTIONS SÉLECTIONNÉES POUR UNE TRANSACTION DE 10 USD*

RÉGION	PAYS	CATÉGORIES DE TRANSACTIONS						
		Prestataire	Dépôt (USD)	Retrait	Transfert au sein du réseau (USD)	Transfert hors réseau (USD)	Transferts au sein de la région vers le même prestataire/ réseau (USD)	Paiement de facture (USD)
RÉGION DE LA COMMUNAUTÉ DE DÉVELOPPEMENT DE L'AFRIQUE AUSTRALE (CDAA)	Zambie	Airtel	Gratuit	0,234	0,02345	0,2345	0,281	0,0703
		MTN	Gratuit	0,234	0,023	0,469	N/A	0,0703
AFRIQUE CENTRALE	Cameroun	MTN Money	Gratuit	3 % du montant de la transaction = 0,03	(1 % du montant de la transaction) = 0,099	0,3	4,63	0,37
AFRIQUE DE L'OUEST	Côte d'Ivoire	MTN	Gratuit	0,23	0,46	1,46	0,91	0,23
		Orange Money	Gratuit, mais comprend un timbre fiscal de 0,184 USD	(a)(a) Tarif des retraits dans les points de vente et les agences (Profil complet). Lite *. Femme. Jeune) =0,876; (b) Carte Visa (retraits sauf Orange = 1,844) ; (c) Tarif des retraits au DAB (Distributeur Automatique de Billets) et BACI (Banque Atlantique Côte d'Ivoire) (Profil féminin) = 0,645 ; (d) Tarif des retraits au Orange Money Côte d'Ivoire (OMCI) (profil	0,46	1,43	(a) Tarif Mali/ Sénégal/ Burkina (Frais de transfert) = 1,843 ; (b) Tarif Niger = 0,553	0,277
AFRIQUE DE L'EST	Kenya	M-PESA (Safaricom)	Gratuit	0,254	0,236	0,236	0,907 (100 KES)	0,308
AFRIQUE DU NORD	Maroc	Inwi	Free	1.12	0.55	0.55	NA	0.6

* La conversion de la monnaie locale en dollars US est faite sur la base des taux de change en vigueur au 19 janvier 2021. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.xe.com/currencyconverter/>.

ENCADRÉ 1 : TAXATION DES SERVICES D'ARGENT MOBILE

Avant 2017, il n'y avait de taxes dans le secteur de la téléphonie mobile que pour les services de télécommunications spécifiques qui généraient une part importante des recettes fiscales dans les pays africains.

Au regard du développement du secteur des transactions électroniques, certains décideurs politiques dans des pays comme la République démocratique du Congo, la Côte d'Ivoire, le Malawi, l'Ouganda et le Zimbabwe ont manifesté un intérêt pour la taxation des services d'argent mobile, en raison de la croissance du volume des transactions. Ces taxes ont été prélevées sous forme de droits d'accise sur les frais de transaction par téléphonie mobile. La taxation spécifique au secteur de l'argent mobile est apparue en Afrique, prenant diverses formes, y compris l'expansion de la forme actuelle des droits d'accises dans certains pays.

Par exemple, depuis 2012, au Kenya, les paiements effectués dans le cadre de transferts d'argent via la téléphonie mobile et d'autres transactions financières font l'objet d'un prélèvement de 10 % (depuis 2018, le gouvernement a décidé d'augmenter cette taxe de 2 %, atteignant ainsi 12 %). En Tanzanie, les frais de transaction par téléphonie mobile sont soumis à une taxe sous forme de droits d'accise au taux de 10 %, tandis qu'au Zimbabwe, chaque transaction par téléphonie mobile fait l'objet d'une taxe de 0,05 USD.

Une série de données émergentes, bien que naissantes, indique que la taxe sur les opérations par téléphonie mobile pourrait nuire à l'utilisation des services d'argent mobile si elle entraîne une hausse du coût des transactions. Cela pourrait nuire aux progrès réalisés dans le sens d'une inclusion financière durable.

Par exemple, en Ouganda, suite à l'introduction d'une taxe de 1 % sur les transactions par téléphonie mobile en 2018, le volume moyen des transactions commerciales a chuté de 24 %. De plus, le volume des transactions P2P par téléphonie mobile a chuté de plus de 36 %, car les consommateurs ayant choisi de délaisser le système de paiement via téléphonie mobile. Les transactions de moindre valeur sont désormais effectuées en espèces, tandis que les transactions de plus grande valeur sont orientées vers d'autres options, comme les agences bancaires.¹⁰



Abidjan, Ivory Coast (Photo by vystekimages/Shutterstock).

2.3 LA CONCURRENCE COMME FACTEUR DÉTERMINANT DANS LES STRATÉGIES DE TARIFICATION ET LES MODÈLES D'AFFAIRES

Une réelle concurrence entre les prestataires de services de paiement numérique favorise non seulement la fourniture de produits de haute qualité, mais également des politiques de prix compétitives pour attirer et retenir les consommateurs. Cette approche contribue à rendre à les services d'argent mobile plus abordables pour les consommateurs et les entreprises.¹¹

Sur les marchés où un ou plusieurs prestataires de services d'argent mobile ont acquis une position dominante, les tarifs sont souvent un facteur essentiel pour les nouveaux arrivants. Leur modèle d'affaires se base sur des critères de différenciation, notamment les tarifs, les services offerts ou une segmentation spécifique de la clientèle.



Comme le montre le tableau 1 ci-dessus, les tarifs proposés dans les pays où opèrent plusieurs acteurs ont tendance à s'uniformiser au fil du temps.

C'est par exemple le cas en Côte d'Ivoire où le tarif des transferts sur le même réseau est identique pour MTN et Orange, tandis que les tarifs des autres services ne varient que très peu. Compte tenu de la clientèle visée par les services d'argent mobile, les tarifs pratiqués par les prestataires sont un facteur déterminant.

La concurrence entre les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) a également incité les agents en charge de l'argent mobile à s'efforcer d'obtenir une empreinte significative pour desservir les clients. Cela a été le cas en particulier sur les marchés où l'exclusivité des agents (c'est-à-dire l'offre de services au nom d'un seul prestataire tel qu'un ORM ou une banque) est toujours en vigueur.

10 Independent. 2020. Les personnes riches préfèrent les opérations via les agences bancaires aux opérations par téléphonie mobile - URA. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.independent.co.uk/rich-people-prefer-agency-banking-to-mobile-money-ura/>.

11 Union internationale des télécommunications (UIT). 2016. « La concurrence au niveau des services financiers numériques mobiles (ZAIN) ». Présentation faite lors de l'atelier régional sur le « Digital Financial Inclusion » (l'inclusion financière numérique) : Policies and Regulation, Khartoum, Soudan, 24-25 août 2016. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/ArabStates/Documents/events/2016/DFI/Pre/Competition%20in%20mobile%20digital%20financial%20services.pdf>.

2.4 LES COÛTS DU POINT DE VUE DE L'INTEROPÉRABILITÉ

La tarification des services de paiement dans un contexte d'interopérabilité est effectuée selon différentes approches sur le continent africain. Ces approches ont une incidence sur le coût final pour le client, et comprennent notamment :

- **Une approche purement axée sur le marché**, où le système d'interopérabilité est contrôlé et géré par les participants au marché, comme c'est le cas au Ghana.
- **Une approche de partenariat public-privé (PPP)** dans laquelle les autorités de régulation et les acteurs collaborent pour contrôler et gérer le système d'interopérabilité, comme c'est le cas en Égypte.
- **Une approche menée par les autorités de régulation** dans laquelle ces dernières ont le contrôle total et l'autorité pour fixer des limites de prix.

Les études disponibles montrent que les parties prenantes doivent tenir compte d'autres aspects essentiels tels que l'infrastructure, la réglementation et la dynamique du marché pour déterminer le coût des services dans le cadre de l'interopérabilité. Dans cette optique, plusieurs types de coûts peuvent s'appliquer ici, dont les plus importants sont les suivants¹² :

- **Les frais de traitement ou de changement de réseau**, c'est-à-dire des frais fixes ou des pourcentages payés par tous les prestataires sur chaque transaction passant par la plateforme centrale de traitement communément appelée « Switch ».
- **Les frais d'adhésion ou de système**, c'est-à-dire les frais périodiques payés par les prestataires à titre de frais de souscription ou d'adhésion au système central d'interopérabilité. Ces frais sont notamment fonction du nombre d'adhésions et du coût opérationnel du système d'interopérabilité. Ainsi, plus le nombre d'adhésions est important, plus les coûts opérationnels sont faibles, et vice versa.
- **Les commissions d'interopérabilité ou interparties** sont payées entre deux prestataires de SFN pour l'acceptation ou l'envoi d'un paiement. Ces frais peuvent être payés soit par le destinataire (de loin, l'usage le plus courant sur le continent africain), soit par l'expéditeur.

Cette structure de frais réciproques ne nécessite pas de plateforme centrale. Ainsi, les frais d'interopérabilité peuvent être moins élevés, mais les études montrent que

les frais de maintenance peuvent contribuer à augmenter les coûts dans la mesure où chaque prestataire doit investir dans sa propre plateforme technique et sa propre équipe d'assistance informatique.

En revanche, dans les modèles reposant sur une plateforme centrale, le coût élevé de la mise en place d'une infrastructure sera probablement répercuté sur les clients finaux par le biais des frais de traitement et/ou d'adhésion supportés par les prestataires.



Par conséquent, plus le nombre de participants au système est élevé, plus les coûts pour chaque prestataire et les frais payés par les clients finaux tendent à être réduits.

De manière générale, les systèmes d'interopérabilité ne sont viables que lorsque le nombre de participants et le volume des transactions sont suffisamment importants pour compenser les coûts élevés de mise en place du modèle. Trop souvent, les participants aux systèmes d'interopérabilité ont tendance à facturer des frais élevés et multiples afin de récupérer rapidement leur investissement. Ainsi, en l'absence de contrôle des frais, les systèmes d'interopérabilité peuvent devenir onéreux pour les consommateurs finaux. Sous cette considération, les parties prenantes doivent, donc au moment de fixer le coût des services d'interopérabilité pour les prestataires, garantir que le prix final facturé aux consommateurs favorise l'inclusion financière sans pour autant nuire à la rentabilité des prestataires.

Chaque décision de tarification implique un coût d'opportunité pour les prestataires en ce qui concerne les objectifs commerciaux et stratégiques, ainsi que la sauvegarde des intérêts de leurs clients vulnérables.

12 <https://www.cgap.org/blog/balancing-economics-interoperability-digital-finance>

TABLEAU 2 : APPROCHES D'INTEROPÉRABILITÉ EN AFRIQUE

PAYS	RÉGLEMENTÉ	GOVERNANCE	MODÈLE COMMERCIAL	TECHNOLOGIE
GHANA	Le « Ghana Interbank Payment and Settlement Systems, GhIPSS » (Systèmes de paiement et de règlement interbancaires du Ghana) par l'intermédiaire de la Banque du Ghana	Accords multilatéraux	<ul style="list-style-type: none"> ➢ L'expéditeur paie une commission interpartie ➢ Frais supplémentaires pour le consommateur 	Switch
KENYA	Loi NPS (ORM)	Accords bilatéraux	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Bilatéral ➢ Pas de frais interparties et pas de frais supplémentaires pour la période d'essai initiale 	Bilatéral
	Loi NPS (Banques)	Accord multilatéral	<ul style="list-style-type: none"> ➢ L'expéditeur paie une commission interpartie ➢ Frais supplémentaires pour le consommateur 	Switch
MOWALI (RÉGION BCEAO)	Aucune réglementation	Bilatéral et multilatéral	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Le destinataire supporte les frais 	Switch
TANZANIE	Réglementé	Accords multilatéraux et bilatéraux	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Le destinataire supporte une commission interpartie, négociée de façon bilatérale ➢ Aucun frais supplémentaire pour le consommateur 	Bilatéral
OUGANDA	Loi de 2020 sur le système national de paiement (NPS)	Accord multilatéral	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pas de commission interpartie, puis passage au paiement des frais par le destinataire ➢ Frais supplémentaires pour le consommateur 	Agrégateur, puis multilatéral

Sources: CGAP 2018¹³ et la Banque de l'Ouganda 2020

ENCADRÉ 2 : TARIFICATION DANS LE CADRE DE L'INTEROPÉRABILITÉ AU GHANA*

Au Ghana, les coûts d'interopérabilité via un système d'échange inclus dans la tarification ont eu un impact sur les coûts de transaction des SFN, comme illustré ci-dessous.

TRANSACTION	FRAIS DES TRANSACTIONS SUR LE MÊME RÉSEAU	FRAIS DES TRANSACTIONS VERS UN AUTRE RÉSEAU
1 à 50 GHS (0,71 à 8,64 USD)	0,50 GHS (0,355 USD)	0,75 GHS (0,533 USD)
51 à 1 000 GHS (8,81 à 172,78 USD)	1 % du montant de la transaction	1,5 %
1 000 GHS (172,78 USD)	10 GHS (1,73 USD)	15 GHS (2,59 USD)

* Taux de change du dollar américain au 3 juin 2021.

13 Cook, W. 2018. L'interopérabilité en Afrique de l'Est : Envoi de l'argent mobile depuis sa maison. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2018_05-Slidedeck-Interoperability-in-East-Africa-Dispatches-from-the-Home-of-Mobile-Money.pdf.

2.5 L'IMPACT DU COÛT DES TRANSACTIONS SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

Selon les publications et les données récentes, l'impact du coût des transactions sur l'inclusion financière pourrait varier en fonction de la manière dont ce facteur est instrumentalisé : il pourrait soit favoriser, soit défavoriser l'inclusion financière, soit être sans effet sur celle-ci.

En réponse à la pandémie de COVID-19, les autorités de réglementation de plusieurs pays africains ont introduit des moratoires pour réduire et supprimer les frais de transaction sur les paiements numériques.¹⁴ Les résultats ont montré une hausse sans précédent de l'accès et de l'utilisation des services de paiement numérique. Certains pays ont enregistré une augmentation de plus de 50 % de l'utilisation au cours de la première semaine de mise en œuvre des moratoires. Cela constitue peut-être la preuve la plus solide à ce jour de l'impact du faible coût des transactions sur l'accès et l'utilisation des services de paiement numérique, comme le montre l'encadré 3 ci-dessous.



Les preuves dont on dispose indiquent également que des coûts de transaction peu avantageux pourraient soit décourager l'utilisation, soit obliger les consommateurs à adopter des alternatives pour éviter ces coûts, ce qui pourrait entraîner des risques liés à la protection des consommateurs.

Après la mise en œuvre d'un droit d'accise sur les transactions par téléphonie mobile en Ouganda en 2018, les consommateurs ont considéré que la taxe contribuait à une hausse des coûts de transaction, ce qui a entraîné une baisse de l'utilisation des services d'argent mobile. Par exemple, **MTN Uganda**, l'un des principaux prestataires de services d'argent mobile du pays, a annoncé une régression de l'utilisation des services d'argent mobile parmi les 5 000 sociétés coopératives d'épargne et de crédit qu'il appuie. Cette situation s'expliquait par les coûts de transaction élevés résultant de la taxation. De ce fait, le prestataire craignait que cela n'affecte négativement la croissance des services d'argent mobile dans le pays.¹⁵

En Tanzanie, les coûts de transaction défavorables sur les services d'argent mobile ont amené les consommateurs à développer une pratique consistant à regrouper les petits dépôts en un seul pour éviter de payer des frais de transfert d'argent via la téléphonie mobile sur chaque transaction. Malheureusement, les prestataires ont réagi à ce contournement des coûts de transaction en facturant 85 % de frais supplémentaires sur les retraits.¹⁶

Les études montrent également que les coûts des transactions n'ont pas toujours un impact sur le comportement ou l'utilisation des consommateurs, comme c'est le cas au **Pakistan** (un pays situé dans la région sud de l'Asie qui pourrait être considéré comme un marché similaire à celui de la région africaine). Bien que les prestataires aient augmenté le tarif des transactions par gré à gré (OTC) jusqu'à trois fois le tarif des transactions par portefeuille, rendant ainsi les transactions par portefeuille presque gratuites, la faiblesse des coûts des transactions par portefeuille par rapport aux OTC a eu peu d'impact sur le comportement des utilisateurs en termes d'augmentation de l'utilisation des portefeuilles. Ce résultat Cela s'explique par le fait que d'autres facteurs tels que les préférences du marché, les perceptions, la satisfaction et les primes accordées aux agents pour avoir fourni un bon service à la clientèle dans le cadre des transactions OTC l'ont emporté sur la réduction des coûts de transaction et ont influencé le comportement des clients en les détournant de l'utilisation du portefeuille.¹⁷

Il ressort de ce qui précède que le coût des transactions peut avoir un impact positif ou négatif sur les consommateurs et l'inclusion financière, en fonction de son orientation. Toutefois, il ne peut être identifié comme étant le seul facteur déterminant de l'accès ou de l'utilisation des services de paiement numérique.

14 Xinhuanet. 2020. La crise de la COVID-19 a fait augmenter l'utilisation des services d'argent mobile au Kenya à 4,2 milliards USD par mois. Disponible (en anglais) à l'adresse : http://www.xinhuanet.com/english/2020-09/01/c_139334795.htm.

15 The Observer. Août 2018. Les réseaux de télécommunications et la Banque de l'Ouganda veulent que la taxe sur les opérations d'argent mobile soit supprimée. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://observer.ug/news/headlines/58334-telecoms-bank-of-uganda-want-mobile-money-tax-scraped.html>.

16 Cook, W. 2017. Le secret de la tarification des transactions par mobile money. Blog du CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/blog/secret-life-mobile-money-pricing>.

17 Cook, W. and Rashid, N. 2017. Portefeuille et transactions OTC : Comprendre les mesures d'incitation financière. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/otcandfinancialincentives-edit-170828150729.pdf>.

ENCADRÉ 3 : IMPACT DES EXONÉRATIONS SUR LES COÛTS DE TRANSACTION EN RAPPORT AVEC L'UTILISATION DES SERVICES DE PAIEMENT NUMÉRIQUE AU KENYA DURANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Face à l'épidémie de COVID-19, le Kenya a étudié les « moyens d'étendre l'utilisation des services d'argent mobile afin de réduire le risque de propagation du virus par la manipulation physique d'argent liquide ».¹⁸ En conséquence, le flux des paiements numériques a varié selon les secteurs.

Par exemple, les paiements numériques reçus ont augmenté de manière significative dans les secteurs de la vente au détail tels que l'alimentation et l'épicerie (une augmentation de 35 %), les pharmacies (augmentation de 18 %) et le secteur agroalimentaire (54 %).¹⁹

Par ailleurs, en juillet 2020, la Banque centrale a indiqué que les Kenyans ont effectué des transactions pour un montant record de 450,9 milliards KES (environ 4,18 milliards USD) via les téléphones mobiles, l'utilisation étant boostée par l'adoption croissante des services.

En outre, le nombre d'abonnés aux services d'argent mobile est passé à 62 millions, et les transactions se sont élevées à 158 millions au cours de ce même mois.



+54%

¹⁸ TechCrunch. Mars 2020. Le Kenya se tourne vers M-Pesa mobile-money pour freiner la propagation de la COVID-19. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://techcrunch.com/2020/03/16/kenya-turns-to-its-mobile-money-dominance-to-stem-the-spread-of-covid-19/>.

¹⁹ Benni, N. 2021. La finance numérique et l'inclusion en temps de COVID-19 : Enseignements, expériences et propositions. Rome, FAO. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://doi.org/10.4060/cb2109en>.

3

APPROCHES RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX COÛTS DES TRANSACTIONS DE PAIEMENTS NUMÉRIQUES

Les approches réglementaires relatives aux coûts des transactions de paiements numériques dans la région sont déterminées par le niveau d'influence ou de participation des autorités de régulation et des prestataires dans le contrôle ou la prise de décision. Ces approches permettent de confirmer que le coût est un facteur déterminant pour les forces ou les acteurs du marché, et de reconnaître le rôle essentiel que joue les autorités de régulation dans la protection des consommateurs, le contrôle du marché et l'inclusion financière.

Ce rapport spécial recense trois principales approches des autorités de régulation en ce qui concerne le coût des transactions dans la région.



3.1 APPROCHE ACTIVE AXÉE SUR LES MARCHÉS

Comme le nom l'indique, le coût des transactions est défini par les acteurs ou prestataires du marché, avec une participation active et permanente des autorités de régulation tout au long du processus. Cette approche est appliquée selon différents modèles dans la région, définis par le niveau de contrôle et le rôle des autorités de régulation dans la détermination du coût des transactions.



Le rôle et le contrôle exercés par les autorités de régulation vont d'un rôle de catalyseur ou d'accompagnateur, qui facilite le processus menant à un consensus sur les prix, ou celui d'un arbitre unique ayant le pouvoir de donner des directives dans le cadre desquelles les acteurs du marché peuvent opérer ou négocier.

Dans le premier cas, le rôle de l'autorité de régulation est plus consultatif, en rapport avec l'accompagnement qu'il apporte aux acteurs du marché dans la détermination de seuils et de fourchettes de prix acceptables qui faciliteront l'inclusion financière des consommateurs sans compromettre ou décourager l'activité des prestataires.

L'exemple de la **Namibie** est cité où, après un processus de consultation des acteurs de l'ensemble du secteur, les autorités de régulation déterminent un seuil de rentabilité pour les prestataires, ce qui est favorable à l'inclusion financière et à la protection des consommateurs. Sur cette base, les autorités de régulation ont défini des orientations concernant les coûts de transaction (PSD-10)²⁰ qui prévoient notamment ce qui suit :

- **l'interdiction de la double facturation**, c'est-à-dire qu'il est interdit aux prestataires de facturer à la fois l'expéditeur et le destinataire pour une même transaction ;
- **l'obligation d'accorder aux clients au moins un retrait gratuit par mois en espèces ou au guichet automatique** ;
- **l'interdiction pour les prestataires de facturer les demandes de code PIN de portefeuilles de monnaie électronique ou les renouvellements de code PIN**.

Ces lignes directrices ont constitué la première étape de la réglementation des frais et commissions liés à la monnaie

électronique. Avant la détermination des normes du système de paiement (DSP)-10, la DSP-5²¹ se focalisait sur les frais et commissions des comptes bancaires de base.

Un autre exemple est celui du **Ghana**, où les prestataires de services disposent d'un groupe de travail chargé de modérer et de normaliser la tarification entre les réseaux. Les autorités de régulation, représentées par le comité consultatif sur les systèmes de paiement du groupe de travail sur la tarification et l'automatisation, élaborent des politiques qui guident l'adoption de la structure tarifaire en matière de SFN. Ces politiques permettent de garantir la stabilité des prix entre les prestataires de services et d'éviter les abus. L'approche adoptée a été plutôt de type consultatif ou d'orientation en ce qui concerne les limites imposées au prestataire de services.²²

Au-delà de ce modèle consultatif, l'approche active axée sur le marché propose un autre modèle avec un rôle actif des autorités de régulation sur certains marchés. Dans ce modèle, les autorités de régulation définissent les limites des coûts de transaction pour différents produits et les font respecter par les prestataires. C'est le cas par exemple de la **Banque Centrale du Nigeria**, où, bien que la tarification soit déterminée par le marché, les autorités de réglementation examinent et publient des directives périodiques intitulées « *Guide to Bank Charges* » (Guide des frais bancaires) qui prévoient des plafonds pour une variété de frais, notamment les frais bancaires, les frais de paiement mobile, les transactions et les demandes des clients. Selon la Banque Centrale, cette approche est motivée par l'objectif de faciliter l'inclusion financière par le biais des SFN sans toutefois nuire à la rentabilité des prestataires. Dans ce cas, les prestataires ont peu de possibilités de manipuler le coût des transactions.

20 Government gazette of the Republic of Namibia. Windhoek. 10 août 2020. N° 7304. Détermination des normes de tarification des services de paiement au sein du système national de paiement (DSP-10). Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://gazettes.africa/archive/na/2020/na-government-gazette-dated-2020-08-10-no-7304.pdf>.

21 Government gazette of the Republic of Namibia. Windhoek. 18 décembre 2019. N° 7079. Détermination des normes applicables à un compte bancaire de base et aux frais de dépôt d'espèces au sein du système national de paiement (DSP-5). Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://gazettes.africa/archive/na/2019/na-government-gazette-dated-2019-12-18-no-7079.pdf>.

22 Données issues du questionnaire rempli par la Bank du Ghana.

3.2, APPROCHE PASSIVE, AXÉE SUR LES MARCHÉS

Suivant cette approche, la participation des autorités de régulation à la détermination de la transaction pourrait être qualifiée de minimale, d'externe ou de distante, dans la mesure où le processus est mené par les acteurs du marché sans la participation directe des autorités de régulation.

Les autorités de régulation jouent un rôle de conseil ou d'orientation et interviennent lorsqu'il est nécessaire de résoudre des problèmes liés à la protection des consommateurs, à l'inclusion financière ou aux troubles du marché. Contrairement à l'approche active, les prestataires jouent le rôle principal dans la détermination des coûts des transactions. Il convient de souligner que la notion d'approche passive ne suppose pas une absence totale des autorités de régulation dans le contrôle de la tarification des services de paiement numériques.

Dans la région, deux modèles de cette approche ont pu être recensés. Suivant le premier modèle, bien que les acteurs du marché prennent les commandes ou aient le pouvoir de déterminer les coûts des transactions ou la tarification, les autorités de régulation jouent le rôle d'un conseiller, en prodiguant des conseils dans l'intérêt des consommateurs sans nécessairement imposer la tarification.

Au **Maroc**, la Banque centrale a un droit de contrôle, de supervision et de conformité, mais n'interfère pas dans les accords commerciaux. Le système national de transfert entre réseaux et banques est géré par une société privée, initialement fondée et gérée par les banques, qui s'est transformée en une société (appelée Hightech Payment Systems ou HPS) qui a acquis et gère l'infrastructure d'intérêt public chargée des opérations par carte et par mobile money. La Banque centrale réglemente les frais stratégiques (frais entre réseaux, frais de messagerie et frais d'interopérabilité) et permet au marché de déterminer les coûts pour le consommateur et de s'autoréguler. L'objectif de la Banque centrale est d'accompagner le marché et non d'imposer des règles commerciales, d'assurer la protection des consommateurs et pour encourager l'inclusion financière, la Banque centrale a édicté des directives sur la tarification qui incluent, entre autres, la gratuité des opérations de dépôt, d'ouverture et de fermeture de compte pour les clients.

Le prestataire (le Groupement d'intérêt économique ou GIE) prend des initiatives conjointes avec les autorités de régulation pour promouvoir l'inclusion financière. Par exemple, pour favoriser les paiements marchands, le GIE et les autorités de régulation ont convenu de rendre les

micropaiements par monnaie électronique inférieurs à 30 dirhams (environ 3,36 USD) gratuits pour les commerçants et les clients pendant un an à partir de septembre 2020. Pour soutenir cette mesure, les commissions d'interopérabilité ont été entre autres plafonnées.

Au **Mozambique**, les autorités de régulation n'imposent pas le tarif des transactions numériques mais ont recours à des directives réglementaires pour protéger les consommateurs et assurer une bonne conduite du marché. En juillet 2017, à travers une approche consultative, les autorités de régulation ont procédé à une revue leurs directives sur les frais applicables aux services financiers (Avis 13/GBM/2017). Cette initiative a permis, entre autres, d'harmoniser la dénomination des frais, en définissant les services qui devraient être fournis gratuitement (par exemple, la première transaction au distributeur automatique durant un mois, les notifications par téléphone mobile pour les transactions bancaires, etc.). D'autres exigences portent sur la communication de tous les frais, droits et commissions, ainsi que sur la directive selon laquelle les tarifs des nouveaux produits et les modifications des tarifs des produits existants doivent être approuvés au préalable par la Banque centrale.

En **Égypte**, la Banque Centrale d'Égypte (CBE) se contente de donner des directives, tandis que le prix final à appliquer au consommateur final est du ressort des pourvoyeurs de portefeuilles - une approche visant à accroître la concurrence entre les prestataires. Toutefois, les résultats d'une récente étude de marché, qui a souligné que la tarification constituait un défi pour à l'inclusion financière, ont amené la CBE à s'engager aux côtés des prestataires pour résoudre ce problème. L'objectif n'étant pas d'émettre de manière unilatérale des directives sur la tarification, mais d'établir un consensus avec les parties prenantes sur un cadre réglementaire qui favorise l'inclusion financière et garantit leur rentabilité.

L'autre modèle sous cette approche pourrait être décrit comme un modèle dans lequel les autorités de régulation sont relativement passives dans le processus et n'interviennent que lorsque des réactions du marché l'exigent. C'est le cas du **Zimbabwe**, où les coûts et les prix des transactions des SFD ne sont pas imposés par la Banque centrale, mais plutôt déterminés par le marché. Toutefois, en réponse aux protestations du public concernant les coûts élevés des transactions, la Banque centrale est intervenue en imposant aux prestataires de services d'argent mobile de passer à l'interopérabilité via le système national (connu sous le nom de Zimswitch). Les frais d'interopérabilité sont facturés sur une base forfaitaire de 13,50 ZWD (environ 0,16 USD en mai 2021) par transaction, notamment pour couvrir les dépenses liées au fonctionnement du système de transfert entre réseaux. Elle a également exigé que tous les frais de transaction, y compris toute augmentation des tarifs par les prestataires, soient soumis à l'approbation préalable de la Banque centrale avec les détails justifiant ces augmentations.

ENCADRÉ 4 : LE PAKISTAN, UN MARCHÉ SIMILAIRE À CELUI
DE LA RÉGION AFRICaine

Au Pakistan, les autorités de régulation ont adopté un principe selon lequel les prix pratiqués par les prestataires de services de paiement doivent être justes, raisonnables et conformes au marché.

Pour les transferts de fonds électroniques de compte à compte, seuls les expéditeurs peuvent prélever des frais de transaction afin que le destinataire puisse recevoir l'intégralité du montant transféré.

En 2016-2017, les autorités de régulation ont publié un règlement interdisant aux prestataires de facturer aux consommateurs les frais de dépôt dans les magasins de détail des agents. Les frais de retrait sont librement déterminés par chaque prestataire qui prélève des frais sur les transactions de personne à personne (P2P) par le biais d'agents de transferts, de transferts de particuliers à agents et la Banque centrale n'est jamais intervenue dans la détermination de ces tarifs. Les autorités de régulation n'imposent aucune tarification aux prestataires de services bancaires sans agence et préfèrent laisser le jeu de la concurrence déterminer la tarification pour l'utilisateur final. Toutefois, en réponse aux commissions d'interopérabilité plutôt élevées pour les POS, le régulateur est intervenu avec une directive sur les commissions d'interopérabilité pour les transactions POS en 2019 afin d'encourager les investissements dans les POS.



Il n'existe aucune directive sur la tarification pour le consommateur final, mais tous les prestataires ont l'obligation de publier leurs listes de prix à des fins de transparence pour le consommateur.



Pakistan. (Photo by Rawpixel.com/Shutterstock).

3.3 APPROCHE MENÉE PAR LES AUTORITÉS DE RÉGULATION

Une approche récente, qui a été observée dans toute la région en réponse à la pandémie de COVID-19, pourrait être qualifiée d'approche menée par les autorités de régulation. Selon cette approche, les autorités de régulation imposent la tarification des paiements numériques à l'utilisateur final sans nécessairement tenir compte de la rentabilité des prestataires. Il s'agit normalement d'une approche temporelle, d'une réponse temporaire à une situation d'urgence et qui est abandonnée dès que la situation d'urgence s'améliore.

Pendant la pandémie de COVID-19 et les restrictions qui y sont associées, certaines autorités de régulation ont émis des moratoires pour supprimer ou réduire les coûts des transactions des paiements numériques afin de faciliter leur utilisation. Des exemples de cette approche en matière de coûts des transactions des paiements numériques dans la région sont les suivants :

- **Au Ghana**, au début de la pandémie de COVID-19, la Banque du Ghana a décrété un moratoire sur les coûts de transaction, les limites applicables aux portefeuilles et le processus d'enregistrement des nouveaux utilisateurs, en vigueur du 20 mars 2020 à décembre 2020.²³ Les transferts jusqu'à 100 GHS (17,3 USD en mai 2021) étaient gratuits, à l'exception des retraits, à la fois sur le même réseau et vers un autre réseau via la plateforme d'interopérabilité.
- **Au Mozambique**, les frais et commissions sur les transferts de client à client jusqu'à une limite quotidienne de 1 000 MZN (14 USD en mai 2021) ont été supprimés.
- **En Égypte**, les frais d'ouverture d'un portefeuille ont été supprimés, y compris ce qui suit :
 - les transferts P2P étaient gratuits pendant six mois et le gratuité a été renouvelée pour six mois.
 - les autres canaux, tels que les banques, la chambre de compensation automatisée (ACH), les opérations de dépôt et de retrait étaient gratuites (par l'intermédiaire d'une agence bancaire, des agents des ORM et des distributeurs automatiques).
 - la suppression des frais pour les marchands pour toute transaction entre pairs (P2M).

²³ Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.bog.gov.gh/wp-content/uploads/2020/03/MPC-Press-Release-March-2020-3.pdf>.

4

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS TIRÉS DES APPROCHES RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX COÛTS DES TRANSACTIONS DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES EN AFRIQUE



Ms. Tobadina Luhwavi, shop owner, Iringa, Tanzania. (Photo by Jake Lyell/Alamy Stock Photo),...

Parmi les principaux enseignements tirés des approches adoptées en Afrique, nous pouvons citer :

- 1 Les autorités de régulation doivent s'assurer que les coûts des transactions sont équitables pour toutes les parties concernées, c'est-à-dire les consommateurs et les prestataires. Ils doivent préserver la protection des consommateurs et l'inclusion financière sans pour autant nuire à la rentabilité des prestataires.
- 2 Les autorités de régulation doivent mettre en place un dispositif et un cadre pour orienter les prestataires dans la détermination du coût des transactions ou de la tarification pour l'utilisateur final. Cette ligne directrice pourrait s'appuyer sur :
 - > des principes de base à définir pour orienter les prestataires dans la fixation des coûts de transactions, tels que l'équité, la proportionnalité, la transparence, etc ;
 - > une approche seuils qui fixent à la fois des plafonds et des seuils de tarification dans la limite desquels les fournisseurs peuvent opérer. Cela inclut les services pour lesquels les autorités de régulation exigent la gratuité des frais.
- 3 La définition de ce qui constitue la rentabilité pour un prestataire ou le caractère abordable pour un consommateur pourrait être une question complexe dans la mesure où elle peut être très subjectif. Il est donc essentiel d'impliquer les parties prenantes pour obtenir un consensus et garantir l'acceptation du marché.
- 4 L'implication ou la recherche de consensus entre les prestataires et les autorités de régulation permet de susciter la confiance du marché vis-à-vis du régime de tarification des transactions. D'une part, elle facilite l'acceptation par les prestataires dans la mesure où ils ont pris part au processus décisionnel, et d'autre part, elle préserve la confiance des consommateurs car ils savent que les autorités de régulation sont impliquées pour protéger leurs intérêts.
- 5 En recourant au coût des transactions pour encourager l'utilisation des services de paiement numérique, il est important de s'assurer que l'écosystème des paiements numériques est bien développé pour servir d'alternative accessible aux paiements en espèces qui ne sont pas encouragés. En effet, toute intervention politique visant à dissuader les transactions en espèces alors que la capacité ou la portée de l'écosystème des paiements numériques est sous-développée aura pour conséquence de faire supporter aux consommateurs des coûts de transaction élevés lorsqu'ils utilisent l'option

traditionnelle disponible en raison des difficultés d'accès ou d'utilisation des services de paiement numérique.

- 6 Un cadre ou une loi sur les pratiques anticoncurrentielles, en particulier sur les marchés où un acteur dominant détient une part de marché importante, est primordial. En effet, les autorités de régulation doivent veiller à ce que cet acteur ne puisse tirer avantage de sa taille au détriment des autres prestataires et des consommateurs en ce qui concerne la tarification.
- 7 Lorsque l'approche menée par le régulateur pour faire face à des situations d'urgence est mise en œuvre, il est important que des délais soient définis et que des efforts soient fournis pour assurer la transition afin de garantir que la rentabilité des prestataires ne soit pas affectée et qu'il n'y ait pas d'impact sur leur viabilité à long terme. Bien que la pandémie de COVID-19 soit sans précédent, les autorités de régulation doivent, à l'avenir, prévoir des dispositions permettant de faire face aux situations d'urgence dans leurs cadres de tarification afin que les prestataires puissent également se préparer à l'avance.
- 8 Lors de la mise en œuvre de l'interopérabilité²⁴, il est important que les autorités de régulation tiennent compte des modèles commerciaux ainsi que de la maturité du marché pour créer des volumes de transaction optimaux et générer une valeur économique. Cette approche revêt une importance cruciale dans la mesure où l'interopérabilité peut avoir une incidence sur la tarification des paiements numériques et les modèles d'affaires inopérants, auxquels s'ajoutent des volumes de transactions inadéquats et entraîner des coûts élevés répercutés sur l'utilisateur final.

²⁴ García Arabéhety et al. 2016. L'interopérabilité de la finance numérique et l'inclusion financière : Une étude portant sur 20 pays. Document de travail. Washington, D.C. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/interoperability.pdf>.

5

CONCLUSION

Dans toute la région, le paysage en matière d'approches réglementaires relatifs aux coûts des transactions de paiements numériques est dynamique, défini par le niveau d'influence ou de participation des autorités de régulation et des prestataires dans le contrôle et la prise de décision. Cette observation confirme que le coût est un facteur déterminant pour les forces ou les acteurs du marché, mais permet également de reconnaître le rôle essentiel des autorités de régulation dans la protection des consommateurs, le contrôle du marché et l'inclusion financière.

En effet, une influence pourrait être exercé sur le coût des transactions pour favoriser l'inclusion financière. Les autorités de régulation doivent toutefois veiller à ce que le coût ne nuise pas à la rentabilité des prestataires, dans la mesure où il est essentiel pour garantir la pérennité des services de paiement numérique offerts par les prestataires.

Les directives réglementaires, les incitations politiques innovantes et l'influence morale restent des mécanismes viables à la disposition des autorités de réglementation dans le cadre de la maîtrise des coûts des transactions.

Les interventions réglementaires sur les coûts des transactions des paiements numériques en réponse à COVID-19 ont apporté la preuve la plus viable d'une réduction potentielle des coûts de transaction afin de favoriser l'inclusion financière. Les autorités de régulation devraient continuer à impliquer les prestataires afin d'éviter que le coût des transactions ne constitue un frein à l'inclusion financière.

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ACH	Chambre de compensation automatisée
AFI	Alliance pour l'Inclusion Financière
AfPI	Initiative Africaine des Politiques d'Inclusion Financière
AML/CFT	Lutte contre le blanchiment d'argent / lutte contre le financement du terrorisme
ATL & BTL	Au-dessus de la ligne (dépenses faites dans les six grands médias : presse, télévision, affichage, radio, cinéma et Internet) et en dessous de la ligne (dépenses hors-médias)
DAB	Distributeur automatique de billets
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
CapEx	Dépenses d'investissement
CBE	Banque Centrale d'Égypte
CICO	Dépôts et retraits
COVID-19	Pandémie de coronavirus 2019
SFN	Services financiers numériques
EFT	Transfert électronique de fonds
EGFIP	Groupe d'experts en matière de politique d'inclusion financière
GIE	Groupe d'intérêt économique
EMI	Émetteur de monnaie électronique
FinTech	Technologie financière
PSF	Prestataire de services financiers
G&A	Généraux et administratifs
GhIPSS	Systèmes de paiement et de règlement interbancaires du Ghana
GHS	Cédi ghanéen
GSMA	Association du système mondial pour les communications mobiles
HR	Ressources humaines
KES	Shilling kényan
MAD	Dirham marocain
MD-PIF	Mécanisme multi-donateurs pour la mise en œuvre de politiques d'inclusion financière
ORM	Opérateur de réseau mobile
MoMo	Argent mobile
OpEx	Dépenses de fonctionnement
OTC	Transactions de gré à gré
P2M	Entre pairs
P2P	Entre particuliers
POS	Point de vente
PPP	Partenariat public-privé
PSD	Détermination du système de paiement
SACCO	Sociétés coopératives d'épargne et de crédit
CDAA	Communauté de développement d'Afrique australie
USD	Dollar américain

BIBLIOGRAPHIE

ARTICLES EN LIGNE

3news. Juin 2021. Augmentation des frais de retrait par Momo. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://3news.com/momo-cash-out-charges-increased/>.

Independent. 2020. Les personnes riches préfèrent les opérations via les agences bancaires aux opérations par téléphonie mobile - URA. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.independent.co.ug/rich-people-prefer-agency-banking-to-mobile-money-ura/>.

TechCrunch. Mars 2020. Le Kenya se tourne vers M-Pesa mobile-money pour freiner la propagation de la COVID-19. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://techcrunch.com/2020/03/16/kenya-turns-to-its-mobile-money-dominance-to-stem-the-spread-of-covid-19/>.

The Observer. Août 2018. Les réseaux de télécommunications et la Banque de l'Ouganda veulent que la taxe sur les opérations d'argent mobile soit supprimée. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://observer.ug/news/headlines/58334-telecoms-bank-of-uganda-want-mobile-money-tax-scrapped.html>.

Xinhuanet. 2020. La crise de la COVID-19 a fait augmenter l'utilisation des services d'argent mobile au Kenya à 4,2 milliards USD par mois. Disponible (en anglais) à l'adresse : http://www.xinhuanet.com/english/2020-09/01/c_139334795.htm.

DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX

Banque de Tanzanie. Règlement de 2015 sur les systèmes de paiement nationaux (monnaie électronique). Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.bot.go.tz/Publications/NPS/GN-THE%20ELECTRONIC%20MONEY%20REGULATIONS%202015.pdf>.

Banque centrale du Kenya. Loi de 2011 sur le système de paiement national du Kenya. Disponible (en anglais) à l'adresse : [https://www.centralbank.go.ke/images/docs/legislation/NATIONAL%20PAYMENT%20SYSTEM%20ACT%20\(No%2039%20of%202011\)%20\(2\).pdf](https://www.centralbank.go.ke/images/docs/legislation/NATIONAL%20PAYMENT%20SYSTEM%20ACT%20(No%2039%20of%202011)%20(2).pdf).

Government gazette of the Republic of Namibia. Windhoek. 18 décembre 2019. N° 7079. Détermination des normes applicables à un compte bancaire de base et aux frais de dépôt en espèces au sein du système national de paiement (DSP-5). Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://gazettes.africa/archive/na/2019/na-government-gazette-dated-2019-12-18-no-7079.pdf>.

Government gazette of the Republic of Namibia. Windhoek. 10 août 2020. N° 7304. Détermination des normes de tarification des services de paiement au sein du système national de paiement (DSP-10). Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://gazettes.africa/archive/>

na/2020/na-government-gazette-dated-2020-08-10-no-7304.pdf.

Ouganda. Loi de 2020 sur les paiements nationaux. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.parliament.go.ug/cmis/views/d84a31fe-5fff-474b-927a-1f5ca97dc3e2%253B1.0>.

RAPPORTS ET ÉTUDES

AFI. Août 2016. Terminologie de base des services financiers numériques, Note d'orientation n°19. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-19%20DFS-Terminology.pdf>.

Almázan, M. et Vonthron, N. 2014. GSMA. Le mobile money pour les non bancarisés La rentabilité du mobile money : Un écosystème numérique pour favoriser des marges saines. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2014_Mobile-money-profitability-A-digital-ecosystem-to-drive-healthy-margins.pdf.

Benni, N. 2021. La finance numérique et l'inclusion en temps de COVID-19 : Enseignements, expériences et propositions. Rome, FAO. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://doi.org/10.4060/cb2109en>.

Banque centrale du Nigeria. Janvier 2020. Guide des frais facturés par les banques, les autres institutions financières et les institutions non financières. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cbn.gov.ng/Out/2019/CCD/Guide%20to%20Charges%20by%20Banks%20Other%20Financial%20and%20Non-Financial%20Institutions%20eff%20Jan%201%202020.pdf>.

Clifford, K. 2020. Les causes et les conséquences de la taxation des transactions par mobile money : Un examen des taxes sur les transactions par mobile money en Afrique sub-saharienne. GSMA. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/06/GSMA_The-causes-and-consequences-of-mobile-money-taxation.pdf.

Cook, W. et Rashid, N. 2017. Portefeuille et transactions OTC : Comprendre les mesures d'incitation financière. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/otcandfinancialincentives-edit-170828150729.pdf>.

Cook, W. 2017. Le secret de la tarification des transactions par mobile money. Blog du CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/blog/secret-life-mobile-money-pricing>.

Cook, W. 2018. L'interopérabilité en Afrique de l'Est : Envoi de l'argent mobile depuis sa maison. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2018_05-

Slidedeck-Interoperability-in-East-Africa-Dispatches-from-the-Home-of-Mobile-Money.pdf.

CSBAG. 2020. 8 raisons pour lesquelles la taxation des transactions par argent mobile constitue une mauvaise idée ! Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.csbag.org/download/8-reasons-why-taxing-transaction-value-on-mobile-money-is-a-bad-idea/?wpdmld=1717&refr=esh=60fd9a668a0f51627232870>.

García Arabhéty et al. 2016. L'interopérabilité de la finance numérique et l'inclusion financière : Une étude portant sur 20 pays. Document de travail. Washington, D.C. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/interoperability.pdf>.

GSMA. Rapport sur l'état du secteur des paiements par téléphonie mobile 2019. Disponible (en anglais) à l'adresse : [https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2019-Full-Report.pdf](https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2019-Full-Report.pdf).

GSMA. Rapport sur l'état du secteur des paiements par téléphonie mobile 2021. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf.

Union internationale des télécommunications (UIT). **2016.** « La concurrence au niveau des services financiers numériques mobiles (ZAIN) ». Présentation faite lors de l'atelier régional sur le « Digital Financial Inclusion » (l'inclusion financière numérique) : Policies and Regulation, Khartoum, Soudan, 24-25 août 2016. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/ArabStates/Documents/events/2016/DFI/Pre/Competition%20in%20mobile%20digital%20financial%20services.pdf>.

Niehaus, C. et Cook, W. 2018. Équilibrer l'économie de l'interopérabilité dans la finance numérique. CGAP. Disponible (en anglais) à l'adresse : <https://www.cgap.org/blog/balancing-economics-interoperability-digital-finance>.

Rodriguez, C. et Conrad, J. 2018. Harmonisation des attentes : Les arguments commerciaux en faveur des services financiers numériques - Modélisation financière des meilleures pratiques à l'intention des institutions financières. SFI et MasterCard. Disponible (en anglais) à l'adresse : https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/0cc32369-8c7d-4583-8bca-b9d6ca36f045/IFC%2BMCF_Aligning+Expectations_The+Business+Case+for+DFS.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mjQxNhC.connect/0cc32369-8c7d-4583-8bca-b9d6ca36f045/IFC%2BMCF_Aligning+Expectations_The+Business+Case+for+DFS.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mjQxNhC.

ANNEXE

Méthodologie mixte adoptée pour l'élaboration de ce rapport spécial



MEMBRES INTERVIEWÉS

1. Banco de Moçambique
2. Bangko Sentral ng Pilipinas
3. Bank Al-Maghrib
4. Banque du Ghana
5. Banque de Namibie
6. Banque centrale d'Égypte
7. Banque centrale du Nigeria
8. Central Bank of Seychelles
9. Banque des réserves du Zimbabwe
10. Banque d'État du Pakistan

PARTENAIRES

- > GSMA
- > Thunes

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork