



Impact Capital
for Development



ÉVALUATION NATIONALE DU SENEGAL

STRATEGIES D'INNOVATION
INCLUSIVE DE L'UNCDF
DANS LES TRANSFERTS DE
FONDS DES MIGRANTS

Octobre 2022

Table des matières

À PROPOS DE CE RAPPORT.....	7
PRINCIPAUX ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES.....	9
L'IMPORTANCE DES CANAUX FORMELS DE TRANSFERTS DE FONDS AU SENEGAL.....	14
APERÇU DU SECTEUR DES TRANSFERTS DE FONDS AU SENEGAL.....	16
CHAÎNE DE VALEUR DES TRANSFERTS DE FONDS FORMELS : VUE D'ENSEMBLE, DYNAMIQUE ET TENDANCES CLES.....	18
VUE D'ENSEMBLE DES CORRIDORS FRANCE-SENEGAL ET GAMBIE-SENEGAL.....	21
ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES PRODUITS....	25
ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES PSTF EN TANT QU'INSTITUTIONS.....	35
ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES ECOSYSTEMES	38
CONCLUSIONS SUR LE STATUT DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU SENEGAL.....	42
LA VOIE A SUIVRE.....	43
RECOMMANDATIONS DÉTAILLÉES ET OPPORTUNITÉS ÉMERGENTES POUR LES PSTF AFIN DE FAVORISER L'INCLUSION.....	44
APPRENTISSAGES MONDIAUX ET APPLICABILITÉ AU SENEGAL.....	47

Abréviations

ANSD	Agence Nationale de Statistique et de la Démographie
BCEAO	Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BEI	Banque Européenne d'Investissement
CEDEAO	Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CRDI	Centre de Recherches pour le Développement International
DESA	Département des affaires économiques et sociales, Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies
DFS	Service financier numérique
EME	Emission de monnaie électronique
FSF	Fournisseurs de services financiers
GCM	Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières
GSM	Système mondial de communications mobiles
IDE	Économie numérique inclusive
IGAD	Autorité intergouvernementale pour le développement
IRSD	Directive sur les services de transferts internationaux de fonds
KII	Entretiens avec des acteurs clés
KYC	Connaissance du client
LBC/FT	Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
MFI	Institution de microfinance
MFS	Service financier mobile
MoC	Mémorandum de coopération
MoU	Protocole d'accord
NBFI	Institution financière non bancaire
NFC	Communication en champ proche
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ORM	Opérateur de réseaux mobiles
PIB	Produit Intérieur Brut
PMA	Pays les Moins Avancés
PSTF	Prestataire de services de transfert de fonds
R&D	Recherche et développement
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
XOF	Franc CFA Ouest-Africain

Remerciements

Au nom des femmes et hommes migrants, originaires des pays les moins avancés et recevant des transferts de fonds et leurs communautés plus larges, l'équipe du programme Migrant Money de l'UNCDF souhaite remercier les nombreux partenaires et collaborateurs qui contribuent à nos efforts pour que les transferts de fonds fonctionnent mieux pour les hommes et les femmes en déplacement. Cette reconnaissance s'étend à de nombreuses parties prenantes, y compris le personnel du programme, les partenaires de mise en œuvre, les experts, les organisations de plaidoyer au niveau mondial, les collègues des Nations Unies, les collaborateurs dans les domaines plus larges du financement et du développement international et dans les industries financières et de transfert de fonds, les chercheurs, les responsables de la réglementation et de l'élaboration des politiques, et de nombreuses autres parties prenantes.

La rédaction de cette évaluation nationale a été dirigée par Mamadou Diallo, spécialiste principal du secteur financier, en collaboration avec Haskè Ventures (www.haskeventures.com), avec les contributions et le soutien précieux d'Amil Aneja, Premasis Mukherjee, Serge Mounghanou et Sarah Lober.

Le programme Migrant Money de l'UNCDF a été rendu possible grâce au généreux soutien financier de l'Agence suisse pour le développement et la coopération et de l'Agence suédoise de coopération internationale au développement. Ce travail est un produit du personnel de l'UNCDF avec des contributions externes. Les résultats, interprétations et conclusions exprimés ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'UNCDF, de son conseil d'administration et de ses donateurs, ou des gouvernements qu'ils représentent. L'UNCDF ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans ce travail.

Résumé Exécutif

Les transferts de fonds sont des catalyseurs essentiels pour l'inclusion financière et économique des ménages dans les pays en développement. Un milliard de personnes (1 personne sur 7) sont concernées par les transferts de fonds (envoi et réception)¹. Conformément au mandat de l'UNCDF, qui consiste à favoriser l'inclusion financière dans les 46 pays les moins avancés (PMA) du monde, il est essentiel de soutenir l'accès et l'utilisation accrue de produits de transfert de fonds et de produits financiers inclusifs pour favoriser la résilience financière des migrants et de leurs familles.

Pour piloter son approche de l'innovation inclusive, l'UNCDF a rédigé quatre (4) évaluations nationales de l'innovation inclusive afin de mettre en évidence les lacunes et les solutions potentielles pour rendre les produits de transfert de fonds plus inclusifs dans un pays spécifique. Les évaluations fournissent une vue d'ensemble du niveau d'innovation inclusive pour les produits, les institutions, et l'écosystème. Elles fournissent également des recommandations aux principales parties prenantes – banques, opérateurs de transferts de fonds, fournisseurs de services mobiles, opérateurs de réseaux mobiles, FinTechs, assureurs et fonds de pension, chargés des politiques et régulateurs, acteurs du capital-risque et investisseurs de providence – afin de rendre l'écosystème de la finance digitale innovant et inclusif, pour les migrants et leurs familles, à travers les transferts de fonds comme produit phare. Cette évaluation se concentre sur le marché des transferts d'argent et de la finance pour les migrants et leurs familles au Sénégal.

Les transferts de fonds jouent un rôle crucial dans l'économie sénégalaise, représentant environ 2,6 milliards USD, soit 10,5 % du Produit Intérieur Brut (PIB) du pays, et bénéficiant à environ un quart des ménages sénégalais ². La valeur totale des transferts transfrontaliers de personne à personne reçus par des canaux formels a augmenté de manière constante, à environ 6 % par an depuis 2010, y compris pendant la crise de la COVID-19³.

Les trois (3) principales destinations des migrants sénégalais sont la France, la Gambie (les corridors France-Sénégal et Gambie-Sénégal étant choisis comme corridors cibles dans cette étude) et l'Italie ⁴. Alors que de nombreuses femmes sénégalaises migrent vers des pays africains, notamment dans la sous-région de l'Afrique de l'Ouest, la plupart des hommes cherchent à migrer vers les pays européens.

Au moins vingt-trois (23) prestataires de services de transfert de fonds (PSTF) offrent des transferts vers le Sénégal, et quarante-un (41) acteurs du marché et agents intermédiaires fournissent des facilités d'encaissement pour les familles des migrants dans le pays ⁵. Cela inclut cinq (5) fournisseurs d'argent mobile qui délivrent également des services de transferts de fonds internationaux. Les femmes ont moins accès aux services d'envoi et de réception de fonds que les hommes, ce qui s'aligne sur des questions plus larges relatives à l'inclusion financière des femmes au Sénégal.

¹ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2019

² Banque mondiale, 2020

³ Banque mondiale, 2020

⁴ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

⁵ Recherches UNCDF, 2022

Les analyses de l'UNCDF démontrent que les comptes d'argent mobile permettent d'accroître l'accès aux transferts de fonds pour les populations non bancarisées et de réduire les écarts entre les sexes en matière d'inclusion financière au niveau des produits.

Cependant, les difficultés de mise en œuvre persistent ; avec seulement quelques agents femmes et des stratégies de communication adaptées principalement aux jeunes urbains, l'accès ciblé est souvent entravé. Bien que les PSTF expriment leur volonté d'inclure des segments mal desservis (par exemple, les utilisateurs femmes, la population des zones rurales ou les groupes à faibles revenus), l'absence d'incitations, de capital pour innover et tester, et un nombre limité de banques partenaires, peuvent être des obstacles importants.

Au niveau institutionnel, les évaluations ont révélé que les PSTF plus longtemps présents investissent relativement peu dans la recherche et le développement (R&D), ce qui conduit à un focus limité sur les segments à faible revenu. En outre, les capacités organisationnelles limitées, principalement liées à des structures de gouvernance cloisonnées et au manque de diversité dans les équipes dirigeantes des PSTF, limitent les conversations significatives sur l'inclusion innovante à l'échelle.

En ce qui concerne l'environnement politique et réglementaire, l'écosystème d'innovation sénégalais est prometteur et florissant, mais il n'y a pas suffisamment d'incubateurs et d'accélérateurs. Sur le plan réglementaire, si les réglementations de la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) offrent progressivement un cadre favorable à l'innovation, les problèmes d'interopérabilité des paiements, d'accès aux systèmes de paiement pour les structures financières non-bancaires, et un besoin de clarté dans la réglementation de ces institutions, continuent à former un obstacle majeur qui doit être résolu.

Cette évaluation met en évidence six (6) domaines thématiques clés qui doivent être renforcés pour garantir que les transferts de fonds des migrants sont accessibles, abordables et contribuent à l'inclusion financière des populations mal desservies au Sénégal. Ces domaines thématiques sont les suivants :

Au niveau de l'écosystème

- **Soutenir l'infrastructure de paiement numérique** : étant donné les frictions dans l'accueil des clients, en particulier pour les populations rurales, et l'utilisation limitée des services numériques.
- **Élargir la portée de la prestation de services de transfert de fonds** : étant donné la capacité des opérateurs de réseaux mobiles à inciter les populations non bancarisées à utiliser les services financiers numériques.

Au niveau des institutions

- **Lancer un écosystème d'innovation axé sur les services financiers** : étant donné l'absence d'un système de soutien approfondi aux FinTechs pour plus d'innovation et d'inclusion dans les services numériques.
- **Encourager l'investissement dans la R&D pour les PSTF** : compte tenu de la capacité insuffisante des PSTF pour les activités de R&D.

Au niveau des produits

- **Encourager l'adoption de produits pour les segments mal desservis par le biais d'interventions financières** : étant donné le besoin de fonds de roulement des PSTF pour tester et étendre les innovations offrant des retours limités dans le court-terme.
- **Renforcer les capacités et les connaissances institutionnelles pour desservir les segments non desservis ou mal desservis** : étant donné le volume important des transferts de fonds passant par des canaux informels, les lacunes dans le réseau d'agents (y compris les agents femmes) dans les zones rurales, et la nécessité d'adapter la commercialisation des produits et le soutien après-vente aux personnes peu alphabétisées.

INTRODUCTION

À PROPOS DE CE RAPPORT

L'United Nations Capital Development Fund (UNCDF) a pour objectif de mettre le financement public et privé au service des plus démunis dans les quarante-six (46) pays les moins avancés (PMA) du monde. Grâce à son mandat et à ses instruments, l'UNCDF propose des modèles de financement du "dernier kilomètre" qui libèrent les ressources publiques et privées, en particulier au niveau national, afin de réduire la pauvreté et de soutenir le développement économique local. C'est dans ce « dernier kilomètre » que les ressources disponibles pour le développement sont les plus rares, où les défaillances du marché sont les plus prononcées et où les bénéfices de la croissance nationale ont tendance à laisser des personnes exclues.

L'une des principales ambitions de l'UNCDF est d'améliorer le fonctionnement du marché des transferts de fonds afin d'accroître la résilience financière des familles migrantes tout en renforçant les efforts de développement économique des pays d'origine et d'accueil. L'UNCDF soutient l'abandon des modèles dominants basés sur l'argent liquide au profit des canaux numériques - en d'autres termes, la numérisation de bout en bout des envois de fonds - car c'est la clé pour réduire les coûts, accroître la commodité, et promouvoir la transparence. Les transferts de fonds sont également considérés comme un produit d'accès à des services financiers supplémentaires, à la fois parce que les transferts de fonds sont une caractéristique universelle de l'expérience des migrants et en raison de leurs vastes réseaux de distribution créant des opportunités d'agrégation des services au dernier kilomètre. Les efforts de l'UNCDF pour faciliter l'accès à et l'usage des transferts de fonds pour la résilience financière des migrants et de leurs familles sont menés à travers quatre (4) axes de travail : (i) politiques et réglementations favorables, (ii) clients responsabilisés, (iii) écosystème de paiement numérique ouvert, et (iv) innovation inclusive. Une stratégie systémique d'intégration de la dimension de genre⁶ est au cœur de tous les axes de travail ; l'UNCDF estime que l'écosystème des transferts de fonds n'atteindra jamais son plein potentiel si les considérations de genre ne sont pas prises en compte.

Dans le cadre du chantier sur l'innovation inclusive, l'UNCDF soutient les prestataires de services de transferts de fonds (PSTF) pour améliorer leurs stratégies d'innovation et les rendre plus inclusives. L'objectif est d'équiper les PSTF avec les outils nécessaires pour développer des produits et services innovants, inclusifs des migrants, qui favorisent leurs utilisations et sont financièrement pérennes. Cela contribuerait également à créer des opportunités pour des produits et services financiers ciblés, qui pourraient passer par les réseaux digitaux, prenant en compte les besoins des migrants à faible-revenu et de leurs familles.

Les évaluations sont conduites pour appuyer la prise de décision basée sur les évidences pour les régulateurs et le secteur privé, pour un écosystème financièrement pérenne, tout en restant inclusif des besoins des migrants à faibles-revenus. Cet état de préparation et ce potentiel peuvent être cartographiés sur un spectre d'innovation inclusif, comme le montre le Schéma 1. Le continuum décrit un éventail de scénarios et de situations dans lesquels un pays - y compris ses PSTF et l'écosystème au sens large - est positionné en ce qui concerne son état de préparation et son inclination à l'égard d'un marché focalisé sur le client. Les différents acteurs impliqués dans le système de transfert de fonds, y compris les consommateurs (à l'émission et à la réception), les PSTF, les autres prestataires de services financiers (FSP) - y

⁶ L'argent des migrants de l'UNCDF - Stratégie d'intégration de la dimension de genre

compris, mais sans s'y limiter, les sociétés FinTech, les opérateurs de réseaux mobiles (ORM), les banques, les compagnies d'assurance, les prêteurs de crédit numérique, les institutions de microfinance - et les régulateurs jouent des rôles distincts dans la conduite, la réalisation et le soutien de l'innovation inclusive. Dans un écosystème d'innovation inclusive idéal, les clients expriment leurs besoins satisfaits et latents, qui guident les PSTF et autres PSF dans la définition, le développement et la fourniture de services de transfert de fonds et de services financiers liés. Le régulateur joue le rôle de facilitateur et de catalyseur de l'innovation et de l'inclusion - par exemple, l'État peut soutenir l'innovation dans l'espace des transferts de fonds, appeler les parties prenantes à mobiliser des ressources, ou subventionner des services pour des segments spécifiques mal desservis. Le gouvernement peut également créer un environnement réglementaire propice à l'innovation par le biais de catalyseurs politiques solides. Par conséquent, chacun de ces acteurs peut contribuer à l'innovation et à l'inclusion ou à l'absence de celles-ci.

Schéma 1 Éléments et caractéristiques du continuum de l'innovation inclusive



Cette évaluation nationale donne un aperçu du niveau d'innovation inclusive pratiqué aux niveaux produit, institution et écosystème au Sénégal. Le rapport fournit un contexte sur le secteur des transferts de fonds au Sénégal et dans les principaux corridors (chapitre II). Au niveau du continuum de l'innovation, il évalue ensuite le caractère inclusif (i) des produits de transfert de fonds, (ii) des FPR en tant qu'institutions, et (iii) de l'écosystème plus large à travers une série de paramètres d'évaluation (chapitre III).

En outre, l'évaluation nationale fournit des options à considérer par les régulateurs et les acteurs du marché, pour faciliter l'innovation sensible au genre et centralisée sur le migrant dans le pays. Il propose également des options à l'intention du régulateur et des investisseurs afin de soutenir cette évolution vers l'innovation inclusive.

Les évaluations par pays étudient de près deux (2) corridors clés de transferts de fonds. Au Sénégal, il s'agit des corridors entre la France et le Sénégal d'une part, et entre la Gambie et le Sénégal d'autre part. La présente évaluation examine le Sénégal en tant qu'État receveur de transferts de fonds (ou État d'origine des migrants). Les deux corridors ont été identifiés à l'aide de divers critères de sélection, notamment le volume des transactions et des flux des migrations, la couverture géographique, la diversité des genres et l'état de préparation des écosystèmes (voir annexe 1).

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

Alors que la méthodologie qui sous-tend la planification et l'exécution des évaluations nationales a été détaillée dans le Guide de référence pour l'innovation inclusive ⁷ [les Directives], cette section donne un aperçu de haut niveau des éléments clés. Les Directives permettent aux différents acteurs de l'UNCDF, aux organismes de développement, aux PSTF, investisseurs, régulateurs et autres acteurs du marché à mener une évaluation similaire dans d'autres pays. Ce guide est une source ouverte et comprend des outils et des modèles pour l'application standardisée de l'évaluation.

Les Directives sont basées sur les principes fondamentaux visant à rendre les produits de transfert de fonds plus centrés sur les migrants et plus inclusifs en termes de genre. L'UNCDF reconnaît l'importance d'aborder les dimensions de genre dans l'accès aux transferts de fonds, même si les transferts de fonds et produits financiers pour les migrants, au niveau global, adoptent souvent une approche « aveugle au genre ». Les femmes vivent souvent l'inclusion financière différemment des hommes, et ces expériences sont accrues pour les migrants. En outre, une approche centrée sur les migrants et incluant le genre reconnaît que les défis des migrants en matière d'accès aux systèmes financiers formels sont différents de ceux des autres clients. Afin d'appuyer les PSTF à s'éloigner des approches uniformes dans le développement des transferts de fonds digitaux, le UNCDF propose cette approche innovante qui met en avant les femmes et les migrants. Tandis que les concepts de centralité des femmes et des migrants ne sont pas nouveaux, et ont été mis en œuvre dans d'autres domaines de la finance inclusive, très peu a été publié sur une approche qui combine les deux concepts et les applique au contexte des transferts de fonds, et du design de produits pour les migrants.

Une telle approche peut contribuer à améliorer les résultats commerciaux et de développement. Elle conduit à une augmentation de la clientèle et des opportunités de ventes croisées d'un point de vue commercial, tout en renforçant les économies locales et le bien-être financier des ménages migrants⁸.

Le [Tableau 1](#) fournit quelques exemples concrets de la manière dont certaines caractéristiques de produits peuvent influencer la portée inclusive des transferts de fonds formels.

Tableau 1 Exemple de la manière dont certaines caractéristiques du produit peuvent influencer l'inclusion

PARAMETRES INTRINSEQUES DES PSTF		PERTINENCE DE L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
Niveau du produit	Offre de produits	<ul style="list-style-type: none">• La présence d'un processus de conception de produits qui intègre la voix, les choix, les décisions, le contrôle et les compétences de divers sous-groupes de clients visant à renforcer l'offre de produits sont des indicateurs des entreprises pratiquant l'innovation inclusive.• Les coûts directs (frais de transaction, taux de change, coûts de mise en conformité, les infrastructures limitées du marché financier) et indirects (capacités financières, fraudes, résolution des disputes, transport, coût d'opportunité, etc.) encourus par l'expéditeur et le destinataire sont des facteurs critiques pour l'inclusion, étant donné que les communautés

⁷ UNCDF, 2022

⁸ UNCDF, 2021

PARAMETRES INTRINSEQUES DES PSTF		PERTINENCE DE L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
		<p>mal desservies ont généralement des moyens financiers limités et doivent souvent faire face à des coûts indirects élevés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La faible fréquence des incidents et des plaintes liés aux technologies de l'information, la présence de systèmes d'information transparents et la protection des données favorisent l'inclusion, car elles contribuent à renforcer la confiance dans les technologies et plateformes numériques parmi les segments mal desservis. • Le regroupement de services supplémentaires à valeur ajoutée (par exemple les paiements des services publics) en plus des produits de transfert de fonds contribue à renforcer l'utilisation et à assurer la liquidité dans l'écosystème financier formel. • Permettre la mise en place d'un écosystème numérique en aval pour inciter les migrants et leurs familles à adopter des produits et services financiers – dépôts, épargne, crédit, assurance, pension, investissements – à travers des plateformes digitales plutôt que de passer à la caisse.
	Prestation de services	<ul style="list-style-type: none"> • Les canaux de distribution déterminent la pénétration géographique et démographique des services pour une plus grande inclusion, car l'accès aux canaux numériques est faible chez les femmes et les autres groupes mal desservis dans les zones éloignées et rurales dans de nombreux pays. • Les agences dont le personnel et la structure sont intentionnellement axés sur l'inclusion - ce qui garantit, par exemple, que les clients soient à l'aise pour interagir avec les agents, le mécanisme et l'interface de distribution, qu'ils soient physiques, numériques ou phygitaux (mélange de physique et de numérique). • La disponibilité d'un réseau d'agences permettant d'encaisser facilement les fonds. Cela a un impact significatif sur l'inclusion, car la capacité du destinataire à accéder et à utiliser les transferts de fonds est souvent le facteur décisif pour l'expéditeur dans son choix de PSTF. • L'accessibilité de l'assistance à la clientèle (y compris les méthodes non numériques) a un impact positif sur l'inclusion, car elle permet aux segments qui ont moins de connaissances financières et numériques de faire entendre leurs plaintes et de les faire traiter. • L'inclusion des commentaires des clients dans le prochain cycle de perfectionnement ou de développement du produit ou du service - en particulier ceux des clients sous-représentés - peut conduire à des niveaux accrus d'inclusion.
	Communication et marketing	<ul style="list-style-type: none"> • La communication et le marketing qui utilisent les canaux et les moyens les plus fréquemment utilisés - et les plus fiables - par les différents segments de la population (y compris le bouche-à-oreille / les réseaux horizontaux pour les femmes)

PARAMETRES INTRINSEQUES DES PSTF		PERTINENCE DE L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
		<p>contribuent à assurer une distribution équitable de l'information, à éviter l'asymétrie de l'information, notamment par les femmes migrantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication et le marketing qui répondent aux préoccupations spécifiques des segments mal desservis concernant les canaux formels en termes de pratique, de coûts, de rapidité, et de fiabilité permettent d'accroître l'inclusion en soutenant le changement de comportement de ces segments.

Différentes caractéristiques des PSTF peuvent avoir un impact sur leur capacité à innover, ainsi que sur leur faculté à atteindre les clients mal desservis. Le Tableau 2 donne quelques exemples concrets de la manière dont certaines caractéristiques des PSTF peuvent influencer leur capacité à innover de manière inclusive.

Tableau 2 Exemples de la manière dont les caractéristiques des PSTF peuvent influencer leur capacité à innover de manière inclusive

PARAMÈTRES INTRINSÈQUES DES PSTF		PERTINENCE DE L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
Niveau institutionnel	Stratégie d'innovation	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse active des données sur les tendances d'adoption permet de stimuler l'innovation centrée sur le client en adaptant l'offre de produits aux préférences changeantes des clients. • Les modèles d'entreprise allégés sont mieux adaptés à l'innovation inclusive, car ils permettent de modifier les processus commerciaux de base en réponse aux demandes du marché. • La nécessité de veiller à la diversité des groupes cibles qui testent les nouveaux produits (équilibre entre les sexes, diversité des âges, habitants des zones rurales et urbaines, des niveaux de revenus etc.). • L'existence d'une culture de l'innovation au sein de l'organisation, garantissant que les compétences et l'état d'esprit sont développés pour alimenter les projets innovants, est cruciale pour stimuler l'innovation.
	Capacités organisationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • L'agilité de la structure organisationnelle est essentielle pour soutenir les changements de stratégie et l'innovation comme la possibilité de conclure des partenariats avec des PSTF. • Des capacités et des systèmes (d'études de marché) sont en place pour un engagement continu des clients et la collecte de données ventilées par sexe. • La capacité de mobiliser des ressources financières et humaines internes ou externes pour l'innovation est essentielle au succès du développement de produits innovants.

PARAMÈTRES INTRINSÈQUES DES PSTF		PERTINENCE DE L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
		<ul style="list-style-type: none"> • La capacité à s'engager dans des partenariats et à en tirer parti (par exemple, les correspondants, les canaux de distribution, les investisseurs, et les acteurs du marché) peut être essentielle pour soutenir l'innovation et renforcer la compréhension et l'utilisation de l'optique de l'inclusion par les PSTF. • Une stratégie axée sur le genre pour garantir des espaces de travail diversifiés et équilibrés entre les sexes au sein des PSTF est essentielle pour parvenir à une innovation inclusive.

Le Tableau 3 fournit quelques exemples concrets de la manière dont l'écosystème peut influencer la capacité du PSTF à innover de manière inclusive.

Tableau 3 Exemples de la manière dont l'écosystème peut favoriser ou entraver l'innovation inclusive dans le domaine des transferts de fonds

		PERTINENCE POUR L'INNOVATION INCLUSIVE DES PSTF
Niveau de l'écosystème	Stimulation de l'innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Les communautés d'innovation actives (y compris les universités, les pépinières d'entreprises, etc.) contribuent à favoriser l'innovation en identifiant les domaines de recherche de nouveaux produits en fonction des lacunes critiques du marché. Elles favorisent également l'innovation en fournissant un soutien technique et financier aux produits inclusifs et innovants au stade de l'idéation. • La disponibilité du capital-risque de la dette pour le financement aide les nouvelles idées à fleurir dans l'écosystème des transferts de fonds en agissant comme une incitation financière claire et une innovation. • Des associations industrielles solides et actives créent des environnements favorables à l'innovation et à l'inclusion en représentant mieux les intérêts de l'industrie auprès des régulateurs.
	Politique et réglementation	<ul style="list-style-type: none"> • La présence de réglementations favorables comme ceux qui facilitent la mise en place de cadres légaux et réglementaires des transferts, de directives claires sur les partenariats entre les ORM et les agents, d'exigences minimales en matière de KYC basés sur le risque et de mécanismes efficaces de règlement des griefs des clients, favorise l'inclusion en permettant aux PSTF de desservir une plus grande partie de la population. • L'appétit pour l'octroi de subventions (par le gouvernement ou d'autres donateurs) améliore considérablement l'inclusion, car il permet de réduire les risques liés aux segments mal desservis, plus difficiles à atteindre pour les PSTF.

Le présent rapport s'appuie sur les connaissances acquises par l'UNCDF dans le cadre de chantiers liés, à savoir : le chantier des politiques et réglementations favorables, le chantier du client habilité et le chantier de l'écosystème ouvert des paiements numériques. Il capitalise ainsi sur les fortes synergies entre les cadres et les produits de l'UNCDF, et les guides des évaluations.

Ce rapport s'appuie à la fois sur des recherches secondaires et sur une série d'entretiens. L'annexe 2 donne une vue d'ensemble des principales parties prenantes interrogées pour cette évaluation nationale du Sénégal.

Contexte

L'IMPORTANCE DES CANAUX FORMELS DE TRANSFERTS DE FONDS AU SENEGAL

Les transferts de fonds jouent un rôle crucial dans le développement socio-économique des pays bénéficiaires. Dans les pays à faible revenu ou revenu intermédiaire, les envois de fonds des migrants représentent un total de 540 milliards USD, soit une moyenne de 1,75 % de leur PIB total et jusqu'à 40 % du revenu des ménages⁹. Au Sénégal, les envois de fonds représentent environ 2,6 milliards USD, soit 10,5 % du PIB du pays¹⁰.

La mise en place de services financiers numériques formels adaptés aux besoins des migrants peut avoir un effet positif sur la vie des migrants et de leurs familles dans les pays en développement. À l'échelle mondiale, les envois de fonds constituent une source cruciale de fonds pour les familles des migrants, 75 % des flux d'envois de fonds étant utilisés pour les dépenses essentielles des ménages, notamment la nourriture, les dépenses médicales, le logement et l'éducation¹¹. En outre, les ménages des zones rurales reçoivent plus de 50 % des envois de fonds collectés par les États d'origine, où vivent 75 % de la population en situation d'insécurité alimentaire ; de nombreux ménages ruraux comptent donc sur les envois de fonds pour améliorer leurs moyens de subsistance et accroître leur résilience¹². Par conséquent, la mise à disposition de canaux de transfert de fonds abordables et accessibles aux segments mal desservis présente une vaste opportunité d'impact social. Dans la plupart des pays en développement, recevoir des transferts de fonds peut être la seule forme d'accès aux services financiers formels¹³, indiquant le potentiel des services numériques formels de transferts de fonds pour favoriser une inclusion financière plus large pour les segments mal desservis.

Au-delà des résultats sociétaux positifs, l'innovation inclusive dans le domaine des transferts de fonds peut conduire à des résultats commerciaux positifs pour les PSTF de plusieurs manières. Premièrement, l'innovation inclusive pourrait améliorer de manière significative la diversité de la clientèle et aider l'organisation à se développer. Par exemple, l'accès à des transferts de fonds abordables pour les femmes offre une énorme opportunité commerciale pour les PSTF du monde entier, surtout si l'on considère que près de la moitié des 281 millions de migrants dans le monde sont des femmes¹⁴, et que le pourcentage de revenus transférés par les femmes migrantes tend à être plus élevé que celui des hommes migrants. Pourtant, une grande partie des femmes reste mal desservie, avec un accès limité aux canaux numériques et des frais de transfert plus élevés¹⁵. L'inclusion des segments mal desservis représente également une solide opportunité de vente croisée. En Afrique subsaharienne, en moyenne, 42 % de la population a reçu des transferts de fonds¹⁶, alors que l'accès à l'épargne et à l'emprunt auprès d'une institution financière est beaucoup plus faible¹⁷,

⁹ Banque mondiale, 2020

¹⁰ Banque mondiale, 2020

¹¹ Banque mondiale, Migration and Development Brief, 2021 et 2022

¹² Banque mondiale, Migration and Development Brief, 2021 et 2022

¹³ Action ACP-UE sur les migrations, 2017

¹⁴ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

¹⁵ ONU Femmes, 2022

¹⁶ En raison des limitations des données Findex 2017, l'accès aux données sur les transferts de fonds est ici assimilé au fait d'avoir reçu des transferts de fonds domestiques au cours de l'année écoulée. L'analyse suppose que les envois de fonds nationaux et internationaux utilisent des canaux similaires, et que l'accès à ces derniers est proportionnel.

¹⁷ Banque mondiale, 2017

avec respectivement 16 % et 10 % de la population¹⁸ ayant accès à ces services. Le renforcement de l'accès aux transferts de fonds formels pour les segments mal desservis représente une opportunité massive de vente croisée pour les PSTF, qui peuvent ainsi attirer des clients grâce à des produits de transferts de fonds formels et offrir ensuite des services bancaires essentiels comme l'épargne et le crédit. De même, en Asie du Sud, la part de la population recevant des transferts de fonds est de 14 % alors que l'accès au crédit n'est que de 11 %.

Au Sénégal, l'opportunité de vente croisée est encore plus grande, étant donné que 48 % de la population a accès aux services de transferts de fonds mais que seulement 9 % de la population a accès aux services d'épargne, et encore moins (10 % de la population), aux services de crédit. En Afrique subsaharienne et en Asie du Sud, par exemple, au moins 16 % et 11 % de la population ont accès à l'épargne tandis que 10 % et 11 % ont, respectivement, accès aux services de crédit.

Cependant, en raison de considérations liées au coût, à la culture numérique et à la confiance, tous les groupes d'utilisateurs de transferts de fonds n'ont pas adopté les produits de transferts formels. Malheureusement, les données permettant d'estimer les flux de transferts de fonds informels vers le Sénégal sont limitées.

¹⁸ En 2021, le pourcentage de la population ayant accès au crédit est supérieur au pourcentage de la population ayant accès à l'épargne. Ceci pourrait être dû à la différence entre l'année de demande de prêt et l'année de réception du prêt.

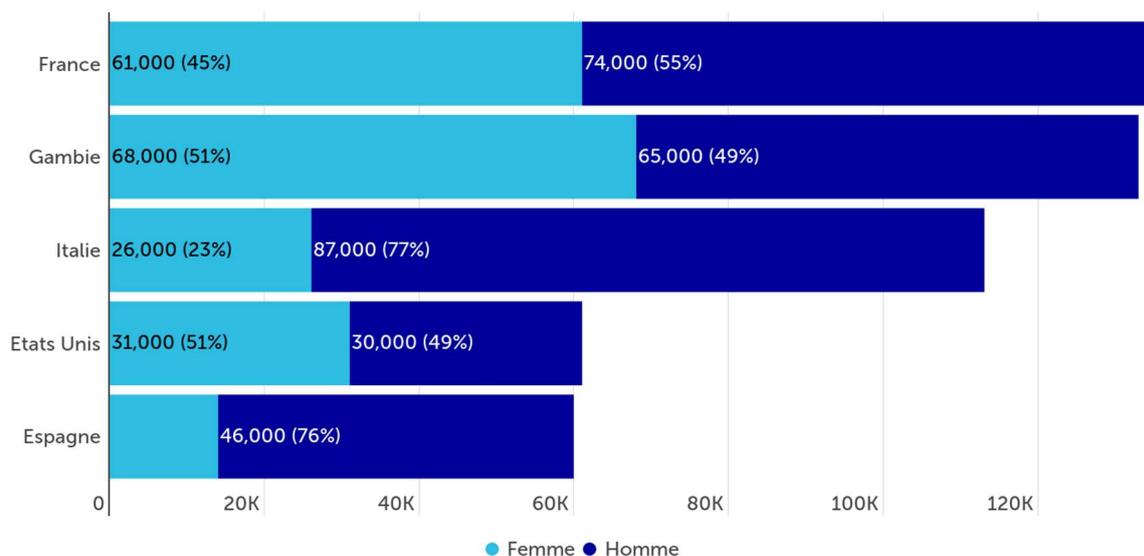
APERÇU DU SECTEUR DES TRANSFERTS DE FONDS AU SENEGAL

Émigration et transferts de fonds

Le flux de migrants sénégalais n'a cessé d'augmenter au cours des vingt (20) dernières années, à un rythme légèrement supérieur pour les hommes, qui constituent la majorité des Sénégalais de l'extérieur¹⁹. En 2020, les migrants sénégalais étaient estimés à 690 000 dans le monde (4 % de la population nationale), dont 33 % de femmes²⁰. Le taux de croissance moyen des femmes migrantes au cours des deux dernières décennies (2,75 % a été légèrement inférieur à celui des hommes (2,92 %) ²¹.

Si les migrants sénégalais sont présents dans le monde entier - avec une majorité en France, en Gambie et en Italie - leurs pays de destination sont fortement sexués²². Quarante-sept (47) pourcent des femmes migrantes sénégalaises sont concentrées dans les pays africains, notamment dans la sous-région de l'Afrique de l'Ouest²³. Les femmes sont surtout présentes en Gambie (51 % des migrants sénégalais sont des femmes), suivie de la France (45 % et des États-Unis (51 %). En ce qui concerne les hommes, les pays qui accueillent le plus de Sénégalais sont les nations européennes (France, Italie et Espagne), comptant 50 % des migrants sénégalais masculins²⁴.

Schéma 2 Estimation de la population émigrée du Sénégal par pays d'accueil, 2020 (en milliers)



¹⁹ En nombre absolu, 390 000 Sénégalais travaillaient à l'étranger en 2000, ce chiffre passant à 690 000 en 2020. UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

²⁰ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

²¹ La moyenne de croissance annuelle pour les hommes et les femmes est à 2,84 (UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020)

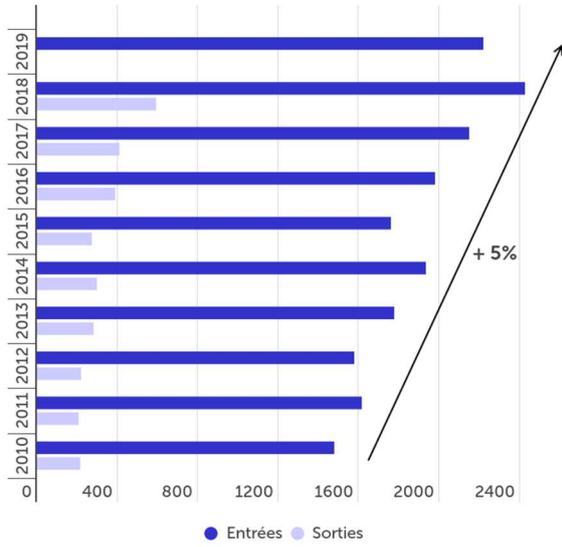
²² UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

²³ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

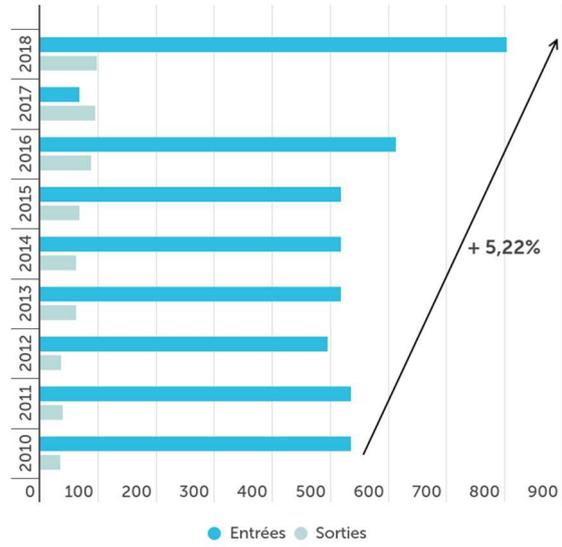
²⁴ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

Schéma 3 Transferts de fonds au Sénégal

Flux des transferts de fonds au niveau mondial, 2020 (en millions USD)



Flux des transferts de fonds inter-Afrique, 2020 (en millions USD)



Sources : UNDESA (2019), Banque mondiale (2020)

CHAINE DE VALEUR DES TRANSFERTS DE FONDS FORMELS : VUE D'ENSEMBLE, DYNAMIQUE ET TENDANCES CLES

Aperçu global

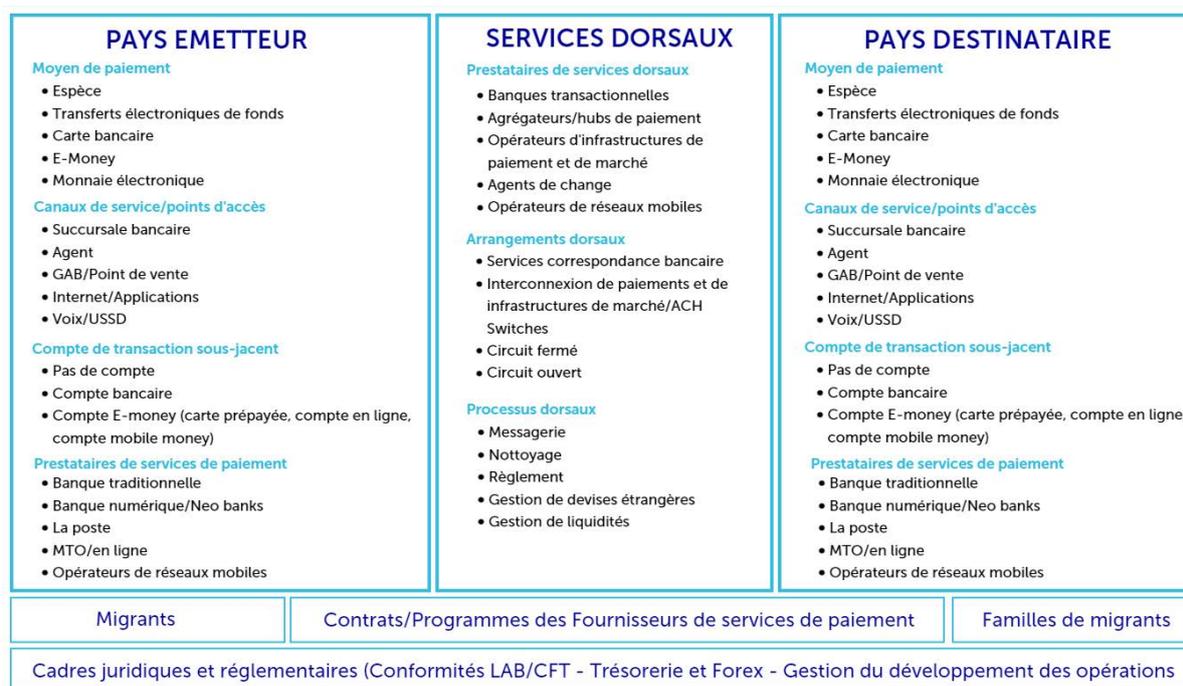
Il existe actuellement vingt-trois (23) PSTF permettant d'envoyer de l'argent au Sénégal et quarante-un (41) PSTF offrant des facilités d'encaissement pour les familles migrantes au Sénégal. Cela inclut cinq (5) fournisseurs d'argent mobile qui offrent également des services de transferts de fonds internationaux. Les PSTF opérant dans nos deux (2) corridors cibles sont décrits dans la section suivante.

Chaîne de valeur

La chaîne de valeur des transferts de fonds formels implique des canaux physiques et numériques et des méthodes de paiement tant du côté de l'émetteur que du côté du destinataire, ainsi qu'un système de compensation entre l'émetteur et le destinataire. En fait, la chaîne de valeur des transferts de fonds formels intègre des canaux tels que la visite en personne/agence, les applications Internet/mobiles et les distributeurs automatiques de billets, tandis que les méthodes de paiement comprennent les espèces, les comptes bancaires/postaux, les cartes de paiement et la monnaie électronique. La phase de traitement des transferts de fonds, qui fait le lien entre le côté émetteur et le côté récepteur, intègre un système de traitement informatisé ainsi que des dispositifs physiques et numériques pour envoyer les transferts de fonds au destinataire final. Les systèmes de compensation comprennent des systèmes de réseaux bancaires (par exemple, SWIFT ou IBAN) ou des réseaux de paiement affiliés à des banques (par exemple, VISA/Mastercard), des systèmes d'émetteurs d'argent mobile (Orange Money et Free Money), ou d'autres systèmes internes spécifiques aux PSTF.

Le Schéma 4 ci-dessous illustre le déplacement d'une unité de compte d'un point A à un point B.²⁵

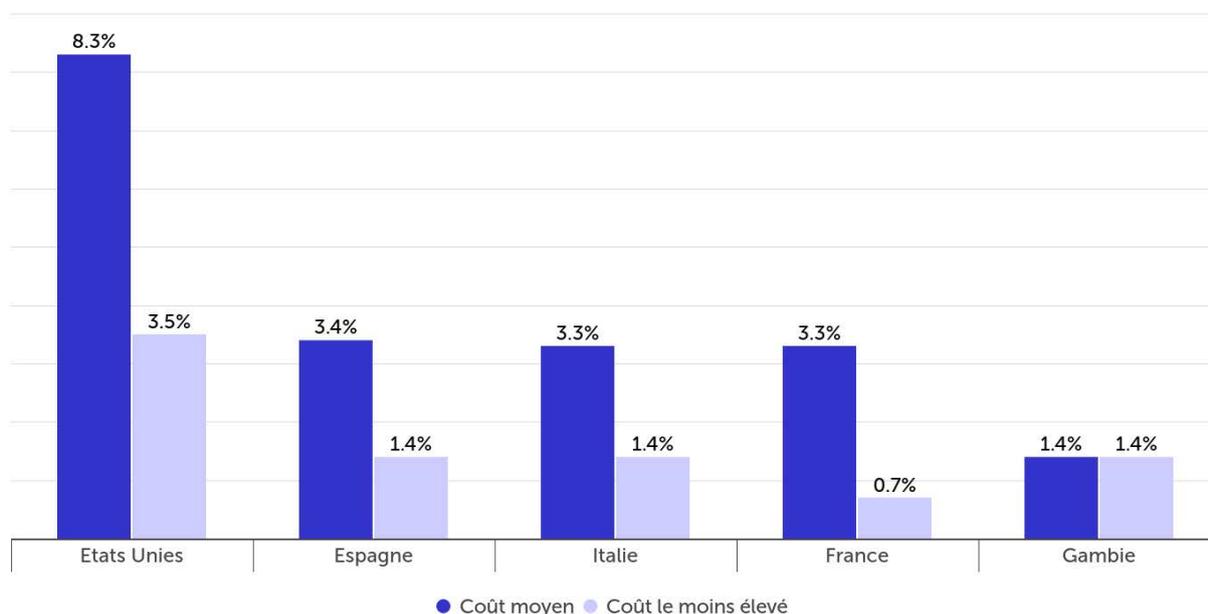
Schéma 4 Flux des mouvements de transferts de fonds



Fixation des prix

Selon le rapport sur les prix des transferts de fonds dans le monde de la Banque mondiale, comparé à la moyenne mondiale et africaine, le Sénégal est l'un des endroits les moins chers pour envoyer des fonds. Envoyer de l'argent au Sénégal à partir de ses cinq (5) principaux corridors d'envoi coûte environ 4,6 % du montant principal de US\$200, ce qui est nettement inférieur à la moyenne mondiale (6,7 %) et à la moyenne africaine (8,1 %).²⁶ Ce faible coût s'explique en grande partie par l'arrimage de la monnaie sénégalaise, le franc CFA (XOF)²⁷, à l'euro (EUR), ce qui entraîne des coûts de change relativement faibles pour les envois de fonds depuis la France et d'autres pays européens. Ceci est visible dans le Schéma 6 qui montre que le coût de l'envoi de fonds au Sénégal depuis la France, l'Italie et l'Espagne est nettement inférieur à celui d'autres pays à revenu élevé utilisant une autre devise, comme les États-Unis. En outre, dans ces trois (3) pays européens, le coût de l'envoi direct de fonds par Internet est en moyenne de 2 % inférieur à celui de l'envoi par un agent²⁸. Le coût du corridor de transfert de fonds entre la Gambie et le Sénégal est encore plus bas. Le faible coût des envois de fonds de la Gambie vers le Sénégal s'explique probablement par une tentative des canaux formels de capter et de conserver les clients étant donné la prévalence du marché informel. Selon une enquête de la Banque mondiale menée en 2020, environ un tiers des transferts de fonds totaux de la Gambie ont été transférés par des canaux informels, contre 6,9 % pour le Sénégal²⁹.

Schéma 5 Coût de l'envoi de fonds au Sénégal (% du montant principal)



²⁶ Banque mondiale, 2021

²⁷ En français, la CFA signifie « Communauté financière en Afrique ».

²⁸ Banque mondiale, 2019

²⁹ Banque mondiale, 2021

Modèles genrés : vue d'ensemble, dynamique et tendances clés

Bien qu'il n'existe pas de données ventilées par sexe sur les envois de fonds formels, des recherches qualitatives suggèrent que les envois de fonds effectués par les femmes migrantes augmentent régulièrement, parallèlement à la croissance de la population migrante féminine elle-même. En fait, l'augmentation constante du nombre de femmes migrantes à un taux de 2,75 % par an au cours des 20 dernières années a également entraîné une augmentation des transferts de fonds qu'elles envoient dans leur pays. Les études citent de multiples autres raisons pour expliquer la part croissante des femmes dans le volume des envois de fonds, notamment les pays d'accueil qui favorisent le regroupement familial, une proportion plus élevée de jeunes femmes parmi les étudiants que par le passé, et le nombre croissant de mariages binationaux. En outre, les recherches suggèrent que les femmes ont également tendance à recevoir des envois de fonds d'un montant légèrement supérieur à celui des hommes³⁰.

Cependant, de manière plus générale, les femmes au Sénégal connaissent un taux d'inclusion financière inférieur à celui des hommes. Alors que 52 % des adultes ont des comptes dans des banques ou des institutions de microfinance (IMF)³¹, seuls 38,4 % de ces comptes sont détenus par des femmes³². Ce chiffre est supérieur à la moyenne de l'Afrique subsaharienne (36,9 %) ³³, mais il est encore possible de l'améliorer. La faible inclusion financière des femmes pourrait être due à une crise de confiance, notamment en raison de la faible représentation des femmes dans le secteur des services financiers, y compris les services de transfert de fonds. Le secteur est majoritairement masculin, les femmes représentant 43 % de l'emploi total³⁴. Dans les institutions financières formelles (en particulier les banques) au Sénégal, les exigences en matière de documentation peuvent également constituer un obstacle pour les femmes, dont beaucoup travaillent dans l'économie informelle et peuvent rencontrer des difficultés à fournir des preuves de revenus. La justification d'adresse est également difficile à fournir si le document est au nom du mari, ce qui est la coutume³⁵. Il y a également un manque de données ventilées par sexe, car la collecte de ces données n'est pas mandatée par la Banque Centrale. Cela empêche une compréhension précise des besoins exacts des femmes et des interventions requises pour y répondre, ainsi que la formation d'une analyse de rentabilité pour servir véritablement ce segment de la population.

³⁰ Findex, 2017

³¹ BCEAO, 2019

³² Banque mondiale, base de données Global Findex, 2018

³³ Banque mondiale, base de données Global Findex, 2018

³⁴ ANSD, ERI-ESI, 2019

³⁵ CRDI, 2020

VUE D'ENSEMBLE DES CORRIDORS FRANCE-SENEGAL ET GAMBIE-SENEGAL

Corridor France-Sénégal

Données démographiques sur les migrants

Quarante-huit (48) pourcent de l'ensemble des migrants originaires du Sénégal résident dans l'Union européenne (UE), principalement en France ³⁶, et la majorité des Sénégalais en France sont des hommes. En 2020, environ 135 000 migrants sénégalais étaient en France, dont 45 % de femmes, ce qui fait de la France la première destination des migrants sénégalais et la deuxième destination des femmes migrantes sénégalaises³⁷. Les caractéristiques communes des migrants sénégalais en France sont leur âge relativement jeune (la majorité ayant entre 10 et 39 ans), leur origine urbaine, principalement de la région de Dakar, et leur appartenance à des ménages nombreux (huit (8) membres en moyenne)³⁸. Pour envoyer leurs revenus à leur famille et à d'autres proches, les migrants sénégalais en France apprécient le contact avec les agents et déclarent s'appuyer fortement sur leurs réseaux pour obtenir des conseils sur les canaux d'envoi de fonds³⁹.

L'analyse des permis de séjour des migrants dans l'UE montre que le regroupement familial, l'éducation et les activités rémunérées (principalement peu qualifiées) sont les principales raisons de migrer du Sénégal vers la France ⁴⁰. Selon une étude de l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 50 % des migrants sénégalais dans l'UE citent le regroupement familial comme principale raison de leur migration, tandis que 20 % mentionnent l'éducation et 13,5 % les activités rémunérées. Les migrants sénégalais ont tendance à être peu qualifiés, et seuls 19,2 % des migrants sénégalais dans les États membres de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) ont une formation supérieure⁴¹.

Cartographie des PSTF (principaux acteurs) et des produits

Le long du corridor France-Sénégal, une forte concurrence existe entre les sociétés de transfert d'argent traditionnelles et numériques, en particulier pour leurs offres de transferts en ligne. Cela garantit des prix compétitifs et des coûts d'envoi de fonds relativement bas. Les PSTF traditionnels dans ces corridors comprennent les institutions financières non bancaires (IFNB) ainsi que le système postal (La Poste).

Le paysage des IFNB est largement occupé par trois grands opérateurs de transfert d'argent (OTM) mondiaux : Western Union, MoneyGram et Ria. Ces sociétés proposent des transferts de fonds en ligne directement sur des comptes bancaires et électroniques. Ces trois institutions sont les plus compétitives du marché, mettant en œuvre une tarification agressive pour capturer et conserver des parts de marché à travers les mécanismes de paiement en espèces et numériques.

Les principaux ORM numériques qui ont émergé au cours de la dernière décennie comprennent des sociétés FinTech telles que WorldRemit, Azimo et TransferWise. Certaines de ces entreprises proposent également des produits numériques de bout en bout, comme TapTap Send, une application pour smartphone permettant aux utilisateurs d'envoyer

³⁶ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

³⁷ UNDESA, Stock de migrants internationaux, 2020

³⁸ UNCDF, Analyse du marché sénégalais, 2021

³⁹ UNCDF, Analyse du marché sénégalais, 2021

⁴⁰ Commission européenne, 2017

⁴¹ OIM, 2015

de l'argent au Sénégal à bas prix depuis la France et d'autres pays (Royaume-Uni, États-Unis, Canada, etc.). L'argent envoyé est transféré à grande vitesse et à faible coût dans des portefeuilles d'argent mobile.

Les banques offrent également des services de transfert de fonds sur le corridor, soit par l'intermédiaire de leurs filiales, soit par le biais de partenariats avec d'autres banques dans le pays d'origine et/ou de partenariats avec des IFNB et des ORM . Les banques légalement établies en France et au Sénégal peuvent fournir des services de transfert et des services supplémentaires liés à leur activité principale (épargne, crédit, paiement marchand, entre autres) par le biais d'un correspondant bancaire⁴² ou de leur code d'identification international (SWIFT/BIC). Certaines institutions bancaires clés opérant sur le corridor sont la Société Générale (basée en France avec sa filiale au Sénégal), Bank of Africa, Ecobank et CBAO (basées en Afrique avec des filiales/représentations en France). Le Schéma 7 ci-dessous montre une liste de PSTF en fonction de leur affiliation légale.

Schéma 6 Exemple de PSTF opérant dans le corridor France-Sénégal ⁴³



*Les institutions financières non bancaires ne fournissent généralement que des transferts de personne à personne.

** Les opérateurs de transfert d'argent numérique offrent généralement, en plus des transferts de personne à personne, des paiements de factures et des paiements de détail en ligne/hors ligne. Notez que certaines STA numériques ont commencé à proposer des services d'épargne et de prêt.

***Les banques fournissent généralement un large éventail de services de transfert de fonds à valeur ajoutée, tels que les transferts de personne à personne, les paiements de factures, les paiements de détail en ligne/hors ligne, les investissements, l'épargne, les prêts et les assurances.

⁴² La définition de la banque correspondante est un arrangement dans lequel une banque (correspondante) détient des dépôts pour le compte d'une autre banque (banque répondante) et offre des services de paiement et autres aux banques répondantes.

⁴³ Dalberg, Remittance value-added services stack, 2021

Corridor Gambie-Sénégal

Données démographiques sur les migrants

En 2020, environ 133 000 migrants sénégalais vivaient en Gambie, dont 51 % de femmes. Cela fait de la Gambie la deuxième destination la plus courante pour les migrants sénégalais et la première destination la plus courante pour les femmes migrantes sénégalaises. Les migrants originaires du Sénégal représentent 61 % de la population totale des migrants en Gambie. Cela s'explique par la libre circulation dans la région de la CEDEAO, en particulier le long de la frontière poreuse entre le Sénégal et la Gambie, ce qui indique que la plupart des migrants sénégalais en Gambie résident officiellement dans le pays⁴⁴. En plus d'être une destination pour les immigrants sénégalais, la Gambie est également un pays de transit pour certains migrants irréguliers qui se rendent en Europe en passant par l'Afrique du Nord.

Si les transferts de fonds de la Gambie vers le Sénégal sont importants, une partie d'entre eux est également alimentée par les recettes commerciales, qui viennent s'ajouter aux transferts de fonds personnels transfrontaliers. La majeure partie du marché des transferts de fonds sortants de la Gambie concerne l'argent envoyé au Sénégal. Cependant, un grand pourcentage de cet argent est envoyé par des canaux informels. Le marché formel existe et est desservi par des ORM internationaux et des ORM locaux (qui sont agréés en tant que bourses étrangères). Cependant, il existe un manque de clarté relatif à la proportion des « envois de fonds formels »⁴⁵ par ces canaux qui sont des envois de fonds personnels par opposition aux paiements transfrontaliers liés au commerce.

Cartographie des PSTF (principaux acteurs) et des produits

Le long du corridor entre la Gambie et le Sénégal, les services de transfert de fonds sont limités ; et les transferts informels sont prédominants. Les services sont fournis par des PSTF traditionnels (Western Union, MoneyGram et RIA), quelques ORM numériques (WorldRemit et Xoom) et des banques (BSIC et Ecobank). Comme dans le corridor France-Sénégal, les PSTF proposent des transferts en ligne directement sur des comptes bancaires et électroniques. Dans le corridor, les canaux informels sont en concurrence avec les PSTF formels et sont particulièrement bien développés étant donné que les deux (02) pays sont voisins et ont une frontière assez poreuse.

Le marché des transferts de fonds sortants de la Gambie est principalement informel, mais le marché formel est desservi par des ORM internationaux et locaux. Ceux-ci sont agréés en tant que bureaux de change (forex) car il n'existe pas de licence ORM en Gambie - la fourniture de transferts de fonds internationaux dans le pays est encadrée par des partenariats entre des ORM internationaux agréés dans leur pays d'origine et des entités autorisées en Gambie (y compris ces bureaux de change). Entre le Sénégal et la Gambie, en particulier, la plupart des transferts se font d'entreprise à entreprise (B2B), mais les ORM ne font généralement pas la différence entre le commerce et les transferts de fonds, et leurs services sont souvent utilisés pour régler les recettes du commerce.

Bien qu'elle n'en soit qu'à ses débuts, la Gambie dispose d'un secteur FinTech en plein essor qui permet d'effectuer des paiements numériques dans plusieurs pays, dont le Sénégal. Ce secteur ne se développe pas à grande vitesse étant donné la petite taille du

⁴⁴ UNDESA, 2019

⁴⁵ Selon la définition de la Banque mondiale, les « transferts personnels » comprennent tous les transferts courants, quelle que soit la relation entre les ménages, et incluent donc également les paiements transfrontaliers pour le commerce.

marché, ce qui rend l'analyse de rentabilité moins attrayante que sur d'autres marchés, mais des acteurs prometteurs existent toujours.

Schéma 7 Exemple de PSTF opérant dans le corridor Gambie-Sénégal ⁴⁶



**Les banques fournissent un large éventail de services à valeur ajoutée pour les transferts de fonds, sauf les recharges mobiles.*

⁴⁶ Dalberg, Remittance value-added services stack, 2021

L'innovation inclusive dans le secteur des transferts de fonds au Sénégal

Ce chapitre examine le continuum de l'innovation inclusive à travers la revue (i) des produits de transfert de fonds, (ii) des PSTF en tant qu'institutions, et (iii) de l'écosystème qui soutient ou entrave l'innovation inclusive au Sénégal.

ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES PRODUITS

Cette section étudie le niveau d'innovation des produits de transfert d'argent sur le marché sénégalais (avec un accent sur les corridors France-Sénégal et Gambie-Sénégal). Elle étudie également comment les produits stimulent ou découragent l'accès aux transferts de fonds formels pour tous les segments de la population, quels que soient leurs compétences, leur sexe, leur statut, leur niveau d'éducation, leur âge ou leur situation géographique.

Offre de produits

L'inclusivité des produits au Sénégal est influencée par de multiples aspects : la technologie, la convivialité, la tarification et le regroupement des produits pour recevoir les transferts de fonds.

Technologie des produits

Au Sénégal, les comptes dans les institutions financières traditionnelles, principalement les banques, sont moins courants que les comptes d'argent mobile. Plus précisément, 21 % des adultes sénégalais ont ouvert au moins un compte dans une institution financière traditionnelle telle que les banques⁴⁷, IMF ou la poste, alors que les titulaires de comptes actifs d'argent mobile représentent 43 % de la même population adulte⁴⁸. L'argent mobile est le service financier le plus utilisé avec 42 % du volume des transactions⁴⁹. Son taux d'utilisation est de 31 % ce qui porte le taux d'accès global aux services financiers à 42 %⁵⁰. De plus, les téléphones mobiles ont un taux de pénétration de 114 % au Sénégal, ce qui démontre encore le potentiel du mobile money⁵¹.

Les comptes d'argent mobile contribuent à réduire les écarts entre les sexes en matière d'inclusion financière. Les recherches de la GSMA montrent comment, au Sénégal en particulier, 59 % des femmes financièrement incluses ne possèdent qu'un compte d'argent mobile, ce qui indique le potentiel de cet argent mobile pour faire progresser l'inclusion financière là où d'autres instruments financiers sont à la traîne pour ce faire⁵².

Cependant, le transfert d'argent numérique est limité par le manque d'accès à Internet du côté destinataire, en particulier dans les zones reculées, ce qui pourrait expliquer la faible utilisation des services de transfert d'argent mobile par les populations rurales. Selon les données de GSMA, 33 % des Sénégalais, principalement dans les zones rurales, n'utilisent pas

⁴⁷ Gouvernement du Sénégal, 2022

⁴⁸ FMI, 2019

⁴⁹ BCEAO, 2019

⁵⁰ Gouvernement du Sénégal, 2022

⁵¹ Gouvernement du Sénégal, 2022

⁵² GSMA, The promise of mobile money for further advancing women's financial inclusion, 2019

Internet. Les femmes ont probablement un accès plus limité, car les études montrent un écart de 19 % entre les sexes dans l'utilisation d'Internet⁵³. L'accès limité à Internet est lié aux problèmes de connectivité, d'accessibilité des données et d'alphabétisation numérique.

Pour faire face à la faible utilisation des services de transferts de fonds numériques en raison de l'accessibilité à Internet, certains PSTF ont développé des produits innovants :

- **Les cartes de retrait/paiement pour recevoir des transferts de fonds, qui ne nécessitent pas d'accès à Internet pour recevoir ces fonds.** Par exemple, Wave a introduit une carte à code QR qui permet aux utilisateurs de recevoir des transferts de fonds sans smartphone ni accès à Internet. Les transferts de fonds reçus sur un compte d'argent mobile (via le réseau de télécommunication) peuvent être stockés ou retirés chez des commerçants agréés en scannant la carte à code QR. De même, Wizall a introduit les cartes NFC (Near-Field Communication), qui permettent aux utilisateurs de recevoir des transferts de fonds directement sur la carte sans accès à Internet. Ces solutions permettent également aux utilisateurs d'effectuer des paiements auprès des commerçants qui ont conclu des partenariats avec ces émetteurs de monnaie électronique, comme les supermarchés, les restaurants, les fournisseurs d'eau et d'électricité, etc. Ces solutions de transfert physique s'attaquent aux obstacles que rencontrent les populations rurales en matière d'accès à Internet et aux smartphones, en transférant ces exigences d'accès aux émetteurs de transferts de fonds, aux agents d'encaissement et aux commerçants.
- **Services d'envois de fonds « de la banque à l'argent mobile ». Grâce à des partenariats avec des opérateurs d'argent mobile qui utilisent la technologie USSD pour les transferts de fonds, le potentiel de l'argent mobile a été exploité par WorldRemit, TapTap Send et Yonema.** Les fonds sous-jacents des comptes d'argent mobile sont généralement détenus sur des comptes électroniques sécurisés liés à un numéro de téléphone mobile⁵⁴, ou par les banques sur des comptes à valeur stockée dédiés ou des comptes courants liés⁵⁵.

Convivialité du produit pour les destinataires

Les interfaces des applications d'argent mobile sont conviviales, ce qui favorise l'adoption de ces applications même par les personnes ayant des connaissances limitées en informatique. Les opérateurs de téléphonie mobile ont déclaré avoir conçu leur application de manière à faciliter l'expérience utilisateur de leurs clients, en suivant trois principes de conception clés détaillés ci-dessous. Il a été constaté que le respect de ces principes rendait les applications facilement utilisables par les personnes ayant au moins un niveau d'éducation primaire (52 % de la population) et une connaissance de base du français :

- **Simplicité de la conception :** Le principe de conception « moins, c'est plus » pour rendre le produit aussi simple que possible à encaisser⁵⁶ le transfert de fonds ;
- **Interface intuitive :** avec les modèles mentaux existants pour réduire au maximum la charge cognitive, et un visuel lié à chaque commande⁵⁷ ;

⁵³ GSMA, The Mobile Gender Gap Report, 2020

⁵⁴ WorldRemit

⁵⁵ McKinsey, 2017

⁵⁶ Les retraits sont limités (i) à la connexion à l'application et (ii) à la saisie du code du compte mobile money.

⁵⁷ Mot à cliquer pour exécuter une fonction dans une application.

- Esthétique attrayante : interface attrayante pour les clients.

Cependant, les applications d'argent mobile sont actuellement disponibles exclusivement en français, excluant ainsi les personnes qui ne comprennent pas la langue. Cela se traduit par un manque de prise en compte de la voix du client dans le processus de conception des produits. La mise à disposition d'applications en wolof ou en puular permettrait d'accroître l'accès à 10 % supplémentaires de la population adulte, qui sait lire dans l'une ou l'autre de ces langues - 7 % de la population rurale, 6 % des personnes âgées et 8 % des femmes⁵⁸.

Prix des produits

Les prix des transferts sont parmi les plus bas de la région d'Afrique Sub-Saharienne. Le coût moyen supporté par le client est de 4,6 % du montant envoyé, ce qui est moins cher que la moyenne sub-saharienne de 8,2 %. Dans le corridor France-Sénégal, il est encore plus bas (3,3 % du montant envoyé, ce qui est proche de l'objectif des ODD de 3 %)⁵⁹, grâce à la diversité de l'offre. Les options de services d'envois de fonds les moins coûteuses sont celles qui combinent argent liquide et numérique à chaque extrémité. Ces options coûtent moins cher que le prix moyen d'un envoi d'argent au Sénégal (moins de 4,6 % du montant envoyé) et sont même moins chères que le numérique de bout en bout. Par exemple, alors que les services de transfert de fonds numériques de bout en bout de Western Union coûtent jusqu'à 3,8 % du montant de la transaction, les transactions mixtes numériques-espèces peuvent coûter jusqu'à 2 % et les transactions en espèces de bout en bout 5,8 %⁶⁰. Le coût inférieur des transactions numériques en espèces s'explique probablement par le fait que les PSTF doivent supporter des coûts plus élevés lorsqu'ils s'associent à d'autres PSTF pour utiliser leur canal numérique afin de mettre les transferts de fonds à la disposition des bénéficiaires.

En outre, les PSTF communiquent de plus en plus souvent de manière transparente sur les coûts de transaction. C'est le cas de PSTF tels que Wave ou Orange Money qui divulguent les frais exacts de la transaction et/ou le montant exact que le destinataire de l'envoi de fonds recevra avant que le consommateur ne clique sur « envoyer ». Cette pratique peut également être observée au sein des réseaux d'agents des PSTF. Par exemple, à la caisse, les agents de Western Union communiquent à leurs clients le prix exact de la transaction et offrent la possibilité de savoir qui - de l'expéditeur ou du destinataire - supporte le coût de l'opération.

Cependant, recevoir des transferts de fonds reste coûteux pour les segments de la population les moins alphabétisés numériquement, en particulier dans les zones rurales, en raison de coûts indirects élevés. Les destinataires des transferts de fonds en milieu rural supportent plusieurs coûts indirects : le temps passé à identifier les points de retrait dans les zones rurales (qui ont tendance à être peu nombreux), le coût du transport pour atteindre ces points/comptes, et le coût d'opportunité des salaires ou de la rémunération qu'ils auraient pu recevoir en travaillant ou en faisant du commerce pendant ce temps, entre autres. À cela s'ajoute le coût direct des frais d'utilisation plus élevés des envois de fonds physiques/en espèces sur l'argent reçu, par rapport à la tarification des options numériques.

Regroupement de produits

Alors que certaines initiatives mentionnées ci-dessus rendent les produits de transferts de fonds accessibles à une plus grande base d'utilisateurs, le regroupement des services de transferts de fonds avec d'autres services est un moyen important d'« approfondir »

⁵⁸ ANSD, ERI-ESI, 2019

⁵⁹ SDG 10.c.1, (SDG)

⁶⁰ Western Union, 2021 ; simulation du coût d'une transaction de 56,5 USD

l'inclusion financière des segments mal desservis. Plus précisément, le regroupement permet aux transferts de fonds d'agir comme un produit d'entrée pour initier et encourager l'adoption d'un large éventail d'autres services financiers. En fournissant des services supplémentaires, les PSTF peuvent devenir plus attrayants pour les consommateurs. Les transferts financiers peuvent être regroupés avec une variété d'aspects d'inclusion financière. Des exemples réussis sont détaillés ci-dessous⁶¹ :

- **Épargne** : UBA propose un service d'épargne à des taux préférentiels (3 à 4 % pour inciter les populations non bancarisées (par exemple, les étudiants) recevant des transferts de fonds en espèces à entrer dans le système bancaire.
- **Crédit** : SympliFi propose de faciliter l'accès au crédit pour les petites entreprises en mettant en place un mécanisme de garantie où l'expéditeur du versement devient garant de l'argent prêté par une banque locale ou une IMF. Une fois que l'investissement fructifie, le remboursement est enregistré et qu'un historique de crédit est établi, l'institution financière réitère les services de crédit aux bénéficiaires sans l'appui du garant.

Cependant, malgré leurs mérites, l'adoption de ces services groupés reste faible en raison de problèmes de sensibilisation et d'obstacles à l'accès ⁶². Le faible taux d'utilisation est principalement dû à une faible compréhension de la valeur ajoutée des services groupés et à un manque d'intérêt pour de tels services étant donné que les transferts de fonds sont principalement utilisés pour la consommation. En outre, l'absence de comptes bancaires du côté des clients constitue un obstacle à l'utilisation des transferts de fonds comme passerelle vers d'autres instruments financiers tels que les comptes d'épargne. Il ne faut cependant pas oublier que certains des services groupés mentionnés ci-dessus sont très nouveaux sur le marché sénégalais, comme SympliFi, qui n'a fait son entrée sur le marché sénégalais que le 2 décembre 2021, et qui pourrait connaître un succès à grande échelle une fois que le service sera connu.

Cette adoption limitée à ce jour n'a pas suscité un grand appétit au sein des institutions financières pour innover davantage avec des offres groupées. Les institutions financières (telles que les banques et les IMF) ont une compréhension limitée de l'analyse de rentabilité d'un partenariat avec les FPR pour fournir des services groupés. En fait, l'intérêt commercial réside dans le fait d'atteindre une base de clients plus large, d'approfondir ou de diversifier la relation avec les mêmes clients, ce qui conduit à un potentiel de revenus plus élevé et plus constant accessible grâce aux services groupés.

Prestation de services

Infrastructure hybride/phygitale (mélange de physique et de numérique)

L'adoption d'une approche hybride dans la fourniture de services de transfert au Sénégal permet d'inclure des populations moins à l'aise ou mal équipées pour utiliser l'outil numérique. Bien que les PSTF opérant au Sénégal (par exemple Wave, Wizall et Western Union) proposent des parcours utilisateurs numériques de bout en bout, ils mettent également en place des parcours utilisateurs mixtes intégrant leur système d'application avec un réseau d'agents et même des cartes de retrait comme la carte QR de Wave ou la carte NFC de Wizall. Les PSTF adoptent de plus en plus cette approche phygitale pour rendre leurs services accessibles aux populations qui n'utilisent pas de smartphones. Malgré un taux de pénétration

⁶¹ Il convient de noter que d'autres services groupés que l'on trouve dans le monde comprennent le regroupement des transferts de fonds et des assurances.

⁶² Dalberg, Engagements des parties prenantes au Sénégal, 2022

de la téléphonie mobile de 114 % de la population⁶³, une partie considérable (surtout en milieu rural et parmi les nombreuses femmes du secteur informel) ne possède pas de smartphone et n'est pas familiarisée avec l'utilisation des outils numériques pour effectuer des transactions financières⁶⁴. Une approche mixte est donc importante pour intégrer ou inclure progressivement les segments de la population mal desservis dans les services de transfert numérique.

Réseau d'agents

Malgré une « densité d'écosystèmes financiers » relativement élevée à l'échelle nationale par rapport aux pays voisins⁶⁵, l'accès aux services dans certaines zones rurales reste un défi. L'expansion géographique des institutions financières est limitée par les facteurs de coût liés au transport des liquidités vers les points de service ou les agences, qui peuvent être associés à des dépenses de sécurité élevées⁶⁶. Ces considérations de coût conduisent les institutions financières à donner la priorité aux zones urbaines au détriment des zones rurales pour l'établissement de ces points ou agences. Étant donné que 52 %⁶⁷ de la population sénégalaise vit en milieu rural et que 75 %⁶⁸ des transferts de fonds des migrants sont destinés à la consommation des ménages ruraux, l'accès aux points de services financiers est un réel problème pour l'inclusion de la population rurale, bien que la présence d'IMF et du système postal dans certaines zones rurales contribue à atténuer cet écart.

Plus précisément, l'adoption des services financiers par les femmes est influencée par la mise en place et la dotation en personnel des réseaux d'agents. Les femmes représentent 43 %⁶⁹ de l'emploi dans le secteur des services financiers au Sénégal. Dans les agences où les prestataires féminines sont absentes, l'accès des femmes aux services financiers, y compris pour recevoir des transferts de fonds, pourrait être limité en raison de leur réticence à travailler avec des agents masculins. En fait, les études de la Banque mondiale en République démocratique du Congo⁷⁰ et au Bangladesh⁷¹ ont montré que les femmes sont plus susceptibles d'effectuer des transactions lorsqu'elles ont affaire à des agents féminins qu'à des agents masculins, qu'elles effectuent des transactions d'un montant plus élevé lorsqu'elles travaillent avec un agent de leur propre sexe et qu'elles indiquent systématiquement une préférence pour les agents féminins. Il est crucial d'effectuer des recherches supplémentaires sur l'existence et la distribution des agents féminins au Sénégal afin d'approfondir notre compréhension de l'uniformité de l'inclusion financière des femmes à travers le pays.

Support après-vente

La variété des canaux de service à la clientèle (courriel, robot conversationnel, ainsi que lignes téléphoniques) mis à disposition par la plupart des PSTF opérant dans les deux

⁶³ Gouvernement du Sénégal, 2022

⁶⁴ Dalberg, Engagements des parties prenantes au Sénégal, 2022

⁶⁵ Le Sénégal dispose d'un écosystème financier dense par rapport aux autres pays de l'UEMOA, par la diversité et le nombre d'institutions financières ; le taux de pénétration géographique des services financiers s'élève à 546 points de service pour 1000 Km², positionnant le Sénégal bien au-dessus de la moyenne de la sous-région UEMOA (194points par Km²). BCEAO, 2020

⁶⁶ PSTFs', 2021

⁶⁷ Banque mondiale, population rurale du Sénégal, 2020

Banque mondiale, population rurale du Sénégal, 2020

Sénégal et les services de transfert d'argent dans les IMF, 2005.

⁶⁹ ANSD, ERI-ESI, 2019

⁷⁰ Banque mondiale, Does agent gender matter for women's financial inclusion? 2020

⁷¹ Banque mondiale, Closing the Gender Gap: Opportunities for the Women's Mobile Financial Services Market in Bangladesh, 2018

corridors étudiés est un pas positif vers l'inclusion. Cela permet aux différents profils de clients de choisir le canal le plus pratique et le plus confortable pour envoyer ou recevoir de l'argent. Certains PSTF (par exemple Wave et Free Money) offrent une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui permet de s'adapter aux différents horaires de travail. Alors que les comptes de messagerie et les chatbots permettent aux PSTF de répondre rapidement aux préoccupations des clients très familiarisés avec le numérique, les lignes téléphoniques ou les magasins physiques sont très utiles pour répondre aux demandes des segments moins familiarisés avec le numérique, d'autant plus que ces segments font souvent plus confiance aux interactions humaines. Au Sénégal, le service téléphonique gratuit est particulièrement inclusif et accessible étant donné le taux élevé de pénétration de la téléphonie mobile (114 %⁷²). L'adoption d'interfaces phygiales par les PSTF démontre une intention d'innover et de soutenir une variété de clients d'une manière inclusive.

De plus, l'embauche d'agents d'assistance-vente opérant depuis le Sénégal est un puissant facteur d'inclusion, étant donné leur capacité à converser dans la langue locale et à comprendre les nuances contextuelles. C'est par exemple le cas de Wave, qui dispose d'agents d'assistance locaux pouvant converser en français, en wolof et en puular. La capacité des agents d'assistance-vente à parler dans les langues locales permet aux clients d'exprimer clairement leurs besoins ou leurs difficultés dans la langue avec laquelle ils sont à l'aise, et de recevoir une assistance et des conseils clairs de la part des agents d'assistance-vente. Cela profite à une partie des 58 % de la population analphabète en français⁷³.

Cependant, les utilisateurs sénégalais ont généralement perçu les services à la clientèle des PSTF comme insatisfaisants, ce qui constitue un défi pour l'acquisition et la fidélisation des clients, en particulier pour les segments largement influencés par le marketing du « bouche-à-oreille »⁷⁴. L'analyse des plaintes sur le site d'évaluation des produits et services Trustpilot ainsi que sur les pages des réseaux sociaux des PSTF révèle un niveau élevé d'insatisfaction pour le service après-vente de plusieurs PSTF opérant au Sénégal, ce qui indique qu'il est possible d'innover et d'inclure davantage cet aspect du parcours client⁷⁵. De plus, certains clients ont rapporté que l'assistance en cas de plainte est exclusivement disponible en anglais, ce qui a des implications significatives sur l'inclusion des groupes non-anglophones dans un pays où seule une petite partie de la population - principalement des personnes instruites et urbaines - peut converser en anglais. Un manque de satisfaction à l'égard de l'assistance après-vente peut renforcer la méfiance des consommateurs à l'égard des services formels de transfert de fonds et renforcer l'utilisation des canaux informels.

Communication et marketing

Les PSTF opérant au Sénégal utilisent principalement trois canaux pour faire la publicité de leurs produits : (i) Internet, fortement utilisé par les opérateurs de transfert d'argent numérique (Wizall, WorldRemit et Orange), (ii) les réseaux mobiles, la télévision ou la radio, utilisés principalement par les opérateurs de transfert d'argent affiliés à des sociétés de télécommunication (Orange et Free), et (iii) les canaux hors ligne tels que les panneaux d'affichage ou les affiches utilisés principalement par les IFNB, le système postal et les banques. Les PSTF traditionnels (Western Union, MoneyGram, etc.) sont bien connus grâce à leur communication hors ligne (affiches) organisée en collaboration avec des partenaires tels

⁷²Gouvernement du Sénégal, 2022

⁷³ ANSD, ERI-ESI, 2019

⁷⁴ Trustpilot, 2019 ; Pages Facebook des PSTF, 2021

⁷⁵ La plupart des clients qui ont signalé des problèmes au service clientèle des services RPS ont déclaré soit : que « Le service client semble inexistant, personne ne répond au téléphone », ou que « le service client est irrespectueux ou menace de mettre fin à l'appel ».

que les banques et d'autres réseaux d'institutions financières opérant à travers le Sénégal. Les opérateurs d'argent mobile (Orange money, Free money) communiquent fortement via Internet (réseaux sociaux et publicités sur les sites web), les réseaux mobiles,⁷⁶ et les canaux hors ligne (affiches, vente personnelle, etc.).

Schéma 8 Utilisation de divers canaux de marketing et de communication par différents types de PSTF

	Institutions financières non bancaires	Opérateurs de transfert d'argent numérique	Organisations non-financières	Banques
Internet	Exemple: Western Union, Moneygram	Exemple: Worldremit, Wizall, Tap Tap send, Wise, Orange, Free, Expresso	Exemple: Services financiers de la Poste	Exemple: Société Générale, UBA
Réseau Mobile, TV ou Radio	Exemple: Western Union, Moneygram	Exemple: Orange, Free, Expresso	Exemple: Services financiers de la Poste	Exemple: Société Générale, UBA, Ecobank
Canaux hors ligne (panneaux publicitaires, parrainage etc.)	Exemple: Western Union, Moneygram	Exemple: Wizall, Orange, Free	Exemple: Services financiers de la Poste	Exemple: Société Générale, UBA, Ecobank



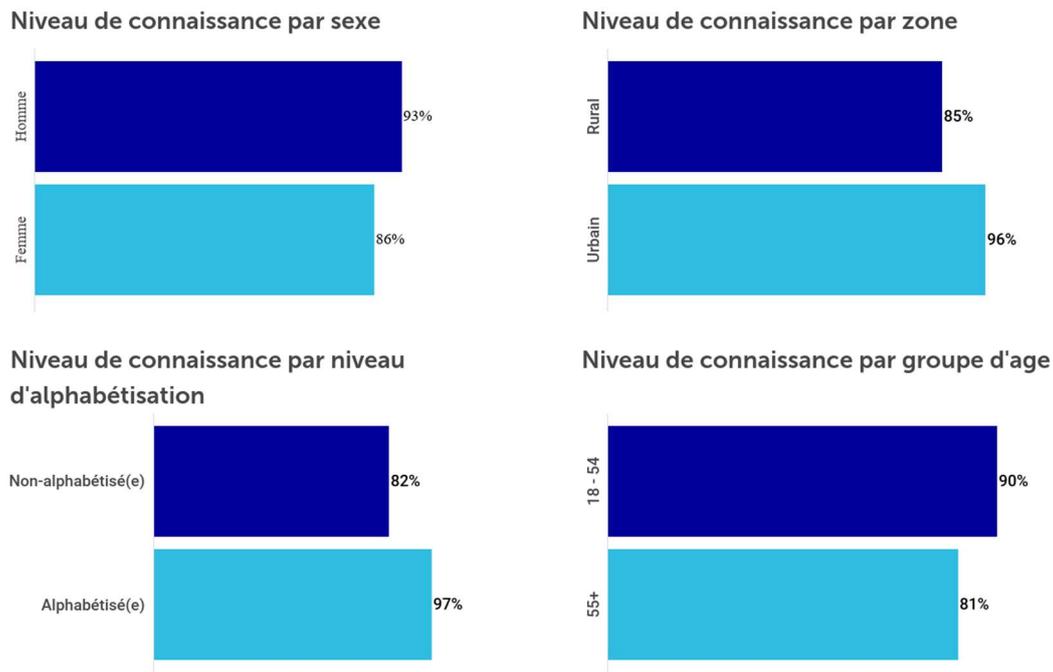
Les services de transferts d'argent semblent être bien connus de l'ensemble de la population, ce qui démontre des initiatives de communication soutenues et/ou un ancrage fort des principaux services de transfert au Sénégal. Cependant, il existe toujours un écart de connaissances entre les segments de la population desservis et ceux qui le sont moins - ces derniers comprenant les femmes, la population rurale, les personnes âgées et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation. Selon une étude réalisée par le ministère des Finances et du Plan en 2016 sur les transferts de fonds et les services financiers au sens large pour 1500 ménages, environ 89 % de la population sénégalaise adulte connaît au moins un opérateur de services de transfert. Ce taux relativement élevé s'explique par un bon ancrage des PSTF traditionnels tels que Western Union, qui se sont appuyés sur les réseaux bancaires et autres agents agréés⁷⁷. Cependant, des écarts entre les sexes et entre les zones rurales et urbaines subsistent : l'étude susmentionnée montre que 86 % des femmes connaissent au moins un PSTF (contre 93 % des hommes) et 85 % de la population rurale (contre 96 % parmi la population urbaine). Les consultations des PSTF ont révélé que les initiatives de communication dans les zones rurales sont privées de priorité et très limitées en raison des coûts élevés associés à la communication pour les groupes ruraux. De plus, 82 % des personnes analphabètes connaissent au moins un PSTF (contre 97 % des personnes alphabétisées) - le déficit de connaissances le plus important - et 81 % des personnes âgées (par opposition à 90 % parmi les segments plus jeunes)⁷⁸.

⁷⁶ Bénéficiaire d'un taux de pénétration de la téléphonie mobile de 116 % au sein de la population sénégalaise (certains abonnés utilisent 2 réseaux mobiles ou plus).

⁷⁷ Consultation des parties prenantes.

⁷⁸ Ministère de l'économie, des finances et du plan, 2017

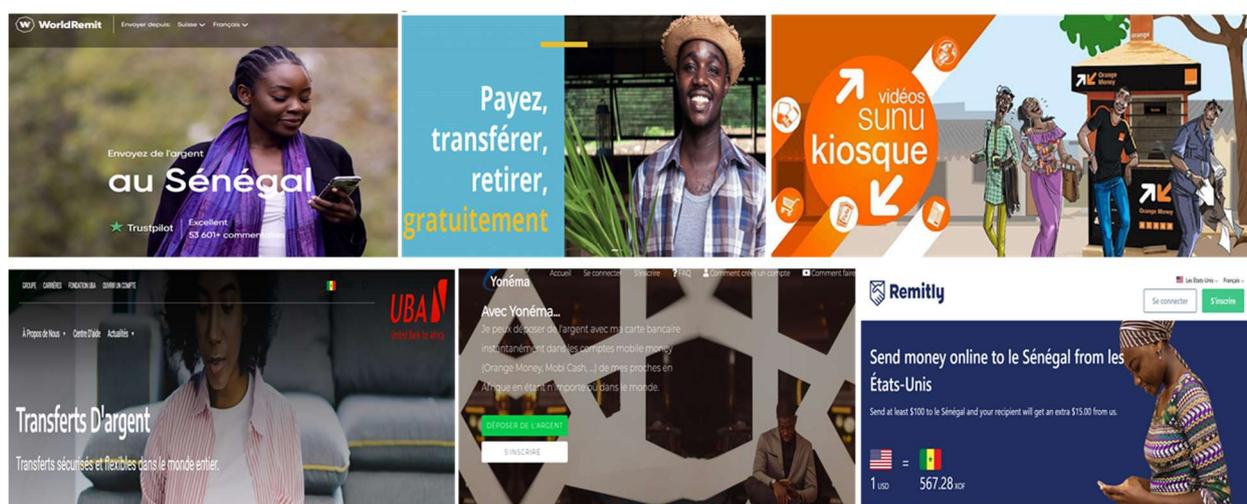
Schéma 9 Connaissance des PSTF par différents segments de la population



Cela n'est pas surprenant, car une étude du matériel de marketing et des canaux utilisés par les PSTF montre que leurs clients cibles semblent être de jeunes professionnels urbains (hommes et femmes). Ce groupe est surreprésenté dans l'imagerie marketing, comme le montre le schéma 11. En outre, les FPR se servent fortement des réseaux sociaux, largement utilisés par les jeunes, et travaillent avec des influenceurs locaux (par exemple, Orange Money collabore avec le comédien sénégalais Cheikh GUEYE alias Sanex). Si ce ciblage des jeunes professionnels peut toucher efficacement de nombreux migrants du côté des émetteurs (l'âge moyen des migrants sénégalais étant d'environ 26 ans)⁷⁹, il peut être moins efficace pour sensibiliser les nombreux récepteurs, qui ont tendance à être plus diversifiés en termes d'âge et de démographie.

⁷⁹ Les données de l'UNDESA indiquent que l'âge moyen des migrants sénégalais en 2020 était de 26,2 ans, soit nettement moins que la moyenne mondiale de 39,1 ans. (UNDESA, International Migrant Stock, 2020)

Schéma 10 Exemple de publicité pour des services de transfert de fonds



Les barrières linguistiques dans la communication et le marketing sont un facteur d'exclusion. De nombreux PSTF créent des supports marketing qui sont principalement en français et/ou en anglais, ce qui a des implications importantes dans un pays où le wolof est la langue la plus parlée, suivie du français. Seule une petite partie de la population, principalement instruite et urbaine, peut converser en anglais. L'examen des canaux de communication et du matériel de marketing des PSTF, tels que les applications et les sites web, montre que la majorité des PSTF opérant au Sénégal communiquent exclusivement en français ou en anglais,⁸⁰ excluant les 9,5 %⁸¹ de la population alphabétisée dans les langues locales telles que le puular et le wolof. Pour les autres plateformes de communication telles que les réseaux sociaux (par exemple Facebook et Twitter), moins de 22 % contiennent des publicités en langues locales.⁸² Ceux qui le font occasionnellement sont principalement des opérateurs de téléphonie mobile situés au Sénégal (par exemple Orange Money, Free money, Wizall et Yonema).

Principaux points à retenir sur l'innovation inclusive au niveau du produit



Offre de produits - Au Sénégal, les comptes d'argent mobile sont plus courants que les comptes bancaires et contribuent à accroître l'accès aux transferts de fonds et à réduire les écarts entre les sexes en matière d'inclusion financière. Pour profiter de la popularité de l'argent mobile et surmonter les difficultés d'accès à l'internet, certains PSTF ont développé des produits innovants tels que : a) des cartes de retrait/paiement hors ligne pour recevoir les transferts de fonds, et b) des services de transfert de fonds « de la banque à l'argent mobile ».

⁸⁰ Dalberg, Examen des demandes et des sites web du PSTF, 2021

⁸¹ ANSD, ERI-ESI, 2019

⁸² Dalberg, Examen des demandes et des sites web du PSTF, 2021

Les interfaces des applications d'argent mobile sont conviviales, ce qui favorise les niveaux d'adoption, même chez les personnes ayant une culture numérique limitée. Cependant, les applications d'argent mobile sont exclusivement en français, excluant ainsi les personnes ayant une connaissance limitée ou nulle de la langue. Le prix des transferts de fonds numériques dans les deux corridors cibles est parmi les plus bas de la région subsaharienne et les PSTF communiquent de plus en plus de manière transparente sur les coûts de transaction. Toutefois, les envois de fonds restent coûteux pour les segments de la population les moins familiarisés avec le numérique, en particulier dans les zones rurales, en raison de coûts indirects élevés.

Enfin, certains services de transferts de fonds sont regroupés avec d'autres services. Bien que le regroupement soit important pour « approfondir » l'inclusion financière des segments mal desservis, l'adoption de produits groupés reste faible en raison des obstacles à l'accès et d'une sensibilisation limitée. La volonté des institutions financières d'innover davantage en matière d'offres groupées semble donc restreinte.



Prestation de services - L'adoption d'une approche hybride dans la prestation de services de transfert au Sénégal permet d'inclure les populations moins à l'aise ou mal équipées pour utiliser les outils numériques. Cependant, l'accès aux services dans certaines zones rurales reste un défi. En outre, l'accès des femmes est influencé par la mise en place et la dotation en personnel des réseaux d'agents, ce qui peut limiter leur niveau de confort dans les interactions avec ces derniers.

Du point de vue du service client, la variété des canaux disponibles est un pas positif vers l'inclusion. Par ailleurs, la présence d'agents d'assistance-vente au Sénégal peut également être un puissant facteur d'inclusion, étant donné leur capacité à converser dans les langues locales et à comprendre les défis locaux. Enfin, la perception générale de services à la clientèle insatisfaisants pour les PSTF par les utilisateurs sénégalais est un défi pour l'acquisition et la fidélisation des clients, en particulier pour les segments largement influencés par le marketing de « bouche-à-oreille »



Communication et marketing - Les services de transferts d'argent semblent être bien connus de la population Sénégalaise, ce qui démontre des initiatives de communication soutenues et/ou un ancrage fort des principaux services de transfert au Sénégal. Cependant, il existe toujours un écart de connaissances entre les segments de la population desservis et ceux qui ne le sont pas - les femmes, la population rurale, les personnes âgées et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation - ce qui reflète le fait que la cible des stratégies de marketing de la plupart des PSTF semble être les jeunes professionnels urbains. Les barrières linguistiques dans la communication et le marketing sont un autre facteur d'exclusion.

ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES PSTF EN TANT QU'INSTITUTIONS

Cette section étudie le niveau d'innovation des PSTF sur le marché sénégalais (en se concentrant sur ceux qui opèrent dans les corridors France-Sénégal et Gambie-Sénégal).

Stratégie d'innovation

Recherche et Développement (R&D)

Au Sénégal, les PSTF traditionnels ont peu investi dans la R&D, notamment par le biais de l'analyse des données. Selon un représentant d'un important fournisseur de services opérant en Afrique subsaharienne, ce manque d'investissement dans l'innovation par les PSTF est lié à une « faible culture de l'innovation parmi les PSTF traditionnels dans un environnement qui a longtemps été un oligopole ». De nombreux PSTF prévoient de faibles opportunités commerciales liées à l'innovation pour les segments non desservis de la population sénégalaise. En outre, les PSTF semblent peu intéressés par la collecte de données sur les clients et recueillent rarement des données désagrégées pour analyser leur base de clients. Il en résulte une adaptation minimale des produits et services des PSTF aux besoins des consommateurs mal desservis.

D'autre part, les PSTF numériques ont ancré leur offre de services sur la R&D, ce qui a conduit à des produits innovants et inclusifs. Les opérateurs d'argent mobile comme Wave et Wizall déclarent que leurs produits tels que la carte NFC ou le code QR sont le fruit d'investissements colossaux en R&D. Ces produits permettent d'inclure les populations ayant une faible culture numérique et un faible accès à l'internet dans la réception et l'utilisation des transferts de fonds (retrait ou paiement marchand, comme indiqué ci-dessus). Aussi, les PSTF numériques internationaux comme WorldRemit, Tap Send et Yonema ont également investi dans la R&D dynamique pour développer des propositions de valeur inclusives dans différents pays, y compris le service de transfert de fonds « de la banque au compte d'argent mobile », comme mentionné ci-dessus.

Modèle d'affaires/de tarification

En 2021, Wave a innové en proposant un nouveau modèle de tarification, qui a ensuite été repris par Orange, le leader du marché, ce qui a permis de rendre l'accès plus inclusif pour les groupes à faibles revenus. Ce modèle de tarification s'appuie sur les partenariats entre les PSTF (WorldRemit, TapTap Send, Yonema) et les fournisseurs d'argent mobile, favorisant ainsi l'inclusion financière des 43 % de la population adulte possédant un compte actif d'argent mobile⁸³. Concrètement, le modèle repose sur la gratuité du dépôt et du retrait des envois de fonds après une facturation unique de 1 % du montant envoyé pour les transactions nationales et de 1,5 % pour les transactions internationales. Ce changement majeur offre un meilleur accès aux populations à faibles revenus pour recevoir et retirer des fonds sans avoir à payer de frais d'encaissement. En supprimant le coût direct de la réception et de l'utilisation des envois de fonds, ce nouveau modèle commercial contribue à accroître l'accès des populations à faibles revenus aux envois de fonds formels.

Par conséquent, les PSTF numériques opérant au Sénégal ont fait preuve d'une certaine souplesse pour adapter leur modèle commercial, ce qui est moins évident pour les PSTF qui opèrent au Sénégal depuis plus longtemps. Par exemple, l'agilité de Wave et Orange Money leur a permis de se tourner vers un modèle de facturation unique. Cependant, les PSTF

⁸³ FMI, 2019

tels que Western Union ont conservé leur modèle de taxation variable - un modèle qui dépend du montant envoyé, du canal d'envoi et du canal de réception. Concrètement, Western Union applique des frais de transfert par palliation allant de 1 à 25 USD pour les transactions en ligne et en espèces⁸⁴. Cette taxation varie également en fonction du mode de paiement (carte de crédit, compte bancaire ou espèces) et de la réception (en espèces ou via un compte bancaire, par exemple). Ce modèle commercial complexe et lourd ne répond pas de manière adéquate aux préférences des consommateurs, surtout quand la majeure partie des transactions sont de petits montants.

Capacités organisationnelles

Structure et processus

La structure organisationnelle hiérarchique et cloisonnée des PSTF traditionnels au Sénégal affecte leur capacité à innover et à mettre en œuvre des changements transformationnels. Les PSTF traditionnels, le système postal, les banques et les sociétés de télécommunication émettant de l'argent mobile fonctionnent selon une structure organisationnelle pyramidale descendante (PDG ou directeur, vers les gestionnaires et vers la base des employés). Bien que cela permette une définition claire des responsabilités, les recherches montrent que ce type de structure hiérarchique (i) ralentit l'innovation ou les transformations majeures en raison de la charge administrative et (ii) réduit les possibilités d'innovation ascendante en freinant la créativité et l'aisance à exprimer de nouvelles idées parmi les employés. Cela reflète la position de "suiveur" des PSTF 'plus vieux' au Sénégal, plutôt que celle d'« innovateur » ou de « pionnier ».

En revanche, la structure agile des nouveaux ORM numériques opérant au Sénégal accélère le développement et la mise en œuvre de nouvelles idées. Les OTM numériques internationaux (WorldRemit, TapTap Send, Yonema, etc.) regroupent les employés en équipes (par exemple, développement commercial, ingénierie, opérations sur le terrain, distribution de la croissance et ventes). Ces structures organisationnelles basées sur des équipes sont plus plates et se concentrent sur la résolution de problèmes, la coopération et la responsabilisation des employés. Cela permet plus d'agilité et de flexibilité pour s'adapter aux tendances du marché et facilite l'émergence de nouvelles idées en plus de la transformation des idées en produits concrets. Elle donne également au personnel un plus grand sentiment d'utilité, en l'impliquant dans la réalisation d'un objectif commun. Cela reflète la position d'« innovateur » et la nature perturbatrice des OTM numériques sur le marché des transferts de fonds, ce qui a conduit les OTM numériques à introduire des produits innovants et des modèles commerciaux plus inclusifs sur le marché sénégalais des transferts de fonds.

Cependant, le manque de diversité au sein des PSTF limite leur capacité à innover de manière inclusive. Dans l'ensemble, la plupart des PSTF n'ont pas encore adopté une optique de diversité, d'équité et d'inclusion dans leur manière de recruter. Si la plupart d'entre eux déclarent « valoriser la diversité culturelle » et soulignent la diversité de leur personnel en termes de nationalités, seuls quelques-uns ont adopté une optique d'inclusion du genre dans le recrutement. Cela a conduit à une faible représentation des femmes dans l'encadrement supérieur de ces entités. Certaines organisations comme WorldRemit ou Western Union ont intégré l'inclusion et/ou la représentation des genres dans leurs valeurs, avec jusqu'à 45 % de représentation féminine dans leurs rangs⁸⁵. Cela pourrait contribuer à favoriser l'innovation au sein de ces organisations, car les recherches montrent que les entreprises comptant davantage de femmes aux postes de direction (i) offrent des expériences client plus sûres et

⁸⁴ Western Union, 2022

⁸⁵ Worldremit, 2021 et Westernunion, 2021

de meilleure qualité, (ii) investissent généralement davantage dans la R&D et (iii) tendent à adopter une approche du développement de produits plus collaborative et axée sur le développement des connaissances⁸⁶.

Le capital financier

La disponibilité limitée des fonds de roulement au sein des ORM numériques réduit leur capacité à répondre aux besoins des clients en termes de volume de transferts de fonds, ce qui pourrait conduire certains clients à se tourner vers des canaux informels. Selon la réglementation de la BCEAO, les PSTF doivent détenir de la monnaie électronique - et donc un fonds de roulement pour obtenir cette monnaie électronique - pour fournir des services de transferts de fonds. Cependant, les consultations avec les différentes parties prenantes du système de transfert de fonds (PSTF et capitaux à risque) ont révélé que les PSTF manquent cruellement de fonds de roulement pour acheter de la monnaie électronique et ainsi répondre à la demande. Ce manque résulte de l'absence d'un instrument de financement de fonds de roulement dans l'écosystème sénégalais et de la politique de « date de valeur » des banques qui retardent la mise à disposition de leurs fonds aux PSTF. Il en résulte un manque de fiabilité des services de transfert de fonds basés sur l'argent mobile qui pourrait conduire certains clients à se tourner vers les canaux traditionnels et, pour ceux qui n'y ont pas accès, vers des canaux informels de transfert de fonds plus risqués.

Partenariats

Les partenariats entre les PSTF et les PSF peuvent renforcer les capacités organisationnelles en tirant des ressources pour une prestation plus efficace des services de transfert de fonds, mais un manque de vision commune et une incompatibilité des processus organisationnels peuvent être des obstacles à l'innovation inclusive. Les PSTF, des plus traditionnels aux plus innovants, s'associent à des banques locales, des émetteurs d'argent mobile et des agents indépendants pour les retraits de fonds au Sénégal. Si ces partenariats leur permettent d'étendre leur empreinte géographique et d'atteindre efficacement le marché sénégalais sans présence physique ou juridique propre, certains PSTF se trouvent limités dans l'expansion de leur offre de produits en raison des capacités limitées ou du manque d'intérêt de certains PSF à innover. En effet, les consultations des PSTF opérant au Sénégal ont révélé que les partenariats qui cherchaient à rendre les services plus accessibles à une clientèle plus large sont limités par :

- **Un manque de compatibilité des systèmes informatiques** : en raison de la faible informatisation des activités internes ou de l'inexistence d'une interface de programme d'application (API) dans les systèmes informatiques de certaines institutions financières, il est souvent impossible de faire le lien entre les systèmes du PSTF et ceux des partenaires.
- **Un manque de vision commune en matière d'innovation ou d'inclusion** : il a été signalé que de nombreux partenaires locaux ne voient pas les opportunités commerciales liées à l'inclusion des segments mal desservis.

⁸⁶ HBR, 2021

Principaux points à retenir sur l'innovation inclusive au sein des PSTF



Stratégie d'innovation - Au Sénégal, alors que les PSTF de 'l'ancienne génération' ont peu investi dans la R&D, notamment par l'analyse de données, les PSTF numériques ont ancré leur offre de services sur la R&D, ce qui a conduit à des produits innovants et inclusifs. En termes de modèles commercial et tarifaire, Wave a récemment innové sur un nouveau modèle qui a ensuite été reproduit par le leader traditionnel du marché - ce qui a conduit à un accès plus inclusif pour les groupes à faibles revenus. Les PSTF numériques opérant au Sénégal ont donc fait preuve d'une grande souplesse pour adapter leur modèle commercial, ce qui est moins évident pour les PSTF mieux établis sur le marché.



Capacités organisationnelles - La structure hiérarchique et cloisonnée des PSTF mieux établis sur le marché au Sénégal affecte leur capacité à innover. En revanche, la structure agile des nouveaux ORM numériques accélère le développement et la mise en œuvre de nouvelles idées. Cependant, le manque de diversité au sein des FPR limite leur capacité à innover de manière inclusive. En termes de capital financier -autre élément clé des capacités organisationnelles- la disponibilité limitée de fonds de roulement au sein des ORM numériques réduit leur capacité à répondre aux besoins des clients en termes de volume de transferts de fonds, ce qui pourrait contraindre certains clients à se tourner vers les canaux informels. Enfin, les partenariats entre les PSTF et les PSF peuvent renforcer les capacités organisationnelles par le biais de ressources tirées et sont importants pour la prestation efficace de services de transfert de fonds. Toutefois, le manque de vision commune et l'incompatibilité des processus peuvent constituer des obstacles à l'innovation inclusive.

ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU NIVEAU DES ECOSYSTEMES

Au-delà des PSTF, d'autres parties prenantes du système de transfert de fonds jouent un rôle clé dans la promotion - ou, au contraire, le ralentissement - des innovations inclusives dans les services de transfert de fonds au Sénégal, comme le montre cette section. On constate que des goulots d'étranglement majeurs, tant du côté de la réglementation que de celui des clients, entravent l'innovation inclusive.

Écosystème de l'innovation

Bien qu'elle soit encore à un stade précoce de croissance, la communauté d'innovation du Sénégal est parmi les plus développées d'Afrique subsaharienne ⁸⁷. Au cours de la dernière décennie, des incubateurs et des accélérateurs tels que CTIC Dakar⁸⁸, Impact Hub Dakar, et Concree ont vu le jour, positionnant l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation du Sénégal comme l'un des plus dynamiques d'Afrique. Le Global Innovation

⁸⁷ Indice mondial de l'innovation, 2021

⁸⁸ Le CTIC est le plus ancien incubateur d'Afrique francophone.

Index⁸⁹ a classé le Sénégal comme le huitième pays le plus innovant parmi les 27 économies d'Afrique subsaharienne et le deuxième dans la sous-région de l'Afrique de l'Ouest, juste après le Cap Vert. Aujourd'hui, environ 15 accélérateurs et incubateurs soutiennent l'écosystème, dont 30 % sont hébergés par des universités⁹⁰. Ils fournissent des services autour de la mise en réseau, de la formation, du renforcement des capacités, du test de prototypes de produits et de services, du marketing et de la communication, de l'accès au financement, de l'espace de co-working et des équipements (internet, ordinateurs, etc.), de l'assistance juridique ou fiscale, de la création de partenariats et de l'accès aux plateformes de prestation de services pour le déploiement de produits et de services dans la sous-région de l'Afrique de l'Ouest et au-delà.

Les structures de soutien spécialisées dans les services financiers sont rares, et les quelques incubateurs et accélérateurs FinTech présents au Sénégal fournissent un soutien limité au stade de l'idéation. En fait, une analyse sectorielle réalisée par Dalberg montre que 66 %⁹¹ des organisations soutenant l'écosystème de l'innovation et de l'entrepreneuriat opèrent dans plusieurs secteurs (par exemple l'éducation, la santé, l'agriculture, le numérique). Seuls 34 %⁹² des incubateurs et accélérateurs au Sénégal sont spécifiques à un secteur, se concentrant sur les technologies de l'information et de communication (TICC) (13 %), les TIC pour l'agriculture (sept %) et les FinTech (sept %). Les quelques entités qui se concentrent sur la fintech semblent exclusivement soutenir les start-ups avec des produits ou services existants, limitant ainsi l'impulsion de nouvelles idées et la matérialisation d'innovations dans les services financiers et les transferts de fonds.

Enfin, l'optique d'inclusion pour la conception de produits est rarement appliquée par la communauté de l'innovation au Sénégal. Alors que les incubateurs et les accélérateurs encouragent généralement l'inclusion du genre dans la sélection des participants à leurs programmes dans le but de stimuler l'entrepreneuriat féminin, l'inclusion des produits n'est pas souvent un domaine d'intérêt. En termes de produit, alors que le design-thinking et le design centré sur l'humain - deux approches qui peuvent conduire à une innovation plus inclusive - sont couramment utilisés par les incubateurs, aucun programme de soutien centré sur l'inclusivité n'a été identifié au Sénégal.

Le paysage réglementaire de l'innovation

Législations de la BCEAO ayant un impact sur le prix et la fourniture de services de transfert de fonds

Dans la région de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), le partage de la monnaie et de la Banque Centrale contribue à réduire les coûts de transfert et constitue donc un facteur clé pour les transferts de fonds à prix abordable. La BCEAO garantit des réglementations et des services harmonisés pour les États membres de l'UEMOA, et définit clairement les procédures et les conditions permettant aux pays membres

⁸⁹ Indice mondial de l'innovation, 2021

⁹⁰ Dalberg, Revue des incubateurs et accélérateurs opérant au Sénégal, 2021. Il est intéressant de noter que la collaboration limitée entre les universités et les incubateurs ou PSTF est une occasion manquée pour le développement de produits inclusifs et innovants. Les universités sénégalaises - y compris celles spécialisées dans les produits numériques et la finance - attirent des talents et des esprits innovants à travers toute l'Afrique francophone. Malgré ce capital humain, et les connaissances techniques rassemblées dans les universités, la collaboration entre le secteur privé et les universités est limitée. Le Sénégal occupe le 34^e rang pour la mobilité entrante au sein de l'enseignement supérieur dans l'indice mondial de l'innovation, avec le taux le plus élevé en Afrique subsaharienne francophone.

⁹¹ Dalberg, Revue des incubateurs et accélérateurs opérant au Sénégal, 2021

⁹² Dalberg, Revue des incubateurs et accélérateurs opérant au Sénégal, 2021

d'effectuer des transactions financières avec leurs homologues étrangers. Cela facilite les opérations de transfert de fonds transfrontalières entre les États membres. De plus, l'absence de frais de change (tous les pays utilisant le XOF) réduit également les coûts de transaction, diminuant ainsi la charge financière des migrants au sein de la zone. Par exemple, les services d'envoi de fonds intra-UEMOA fournis par certains PSTF comme la Société Générale sont gratuits ou coûtent un montant standard de 10 000 XOF, tandis que les envois de fonds hors UEMOA sont associés à un coût supplémentaire de 2 % représentant la commission de change sur le montant transféré.

Les réglementations de la BCEAO entraînent toutefois des difficultés bureaucratiques et l'incapacité de facto des institutions autres que les banques et les IMF à fournir des services de transfert de fonds - ce qui freine l'innovation potentielle d'autres acteurs. Les lois bancaires de la BCEAO définissent les conditions d'établissement et d'exploitation des banques et des institutions financières assimilées au Sénégal. La BCEAO spécifie également les règles et procédures pour les IMF, définissant les types d'institutions ainsi que les services autorisés et les restrictions. Cependant, selon ces règles, les IMF sont autorisées à fournir des services de transfert de fonds en tant que distributeurs mais ne peuvent pas gérer les devises. Cela signifie que les IMF doivent s'associer aux banques pour les règlements en devises, ce qui a un impact sur leur potentiel d'innovation. Tous les autres acteurs financiers doivent agir en tant que sous-agents des banques ou des IMF. Comme nous l'avons vu dans la section sur le partenariat, le désalignement entre les ambitions des différentes entités peut ralentir le processus d'innovation.

De plus, comme le cadre de la BCEAO sur l'interopérabilité est en cours de rédaction et doit encore être finalisé, certaines lacunes et certains défis ont un impact sur la fourniture de services financiers inclusifs et interopérables au Sénégal. ⁹³ Lorsqu'une société FinTech vise à fournir un service interopérable, la réglementation de la BCEAO exige que la fintech soumette un dossier et obtienne l'autorisation de procéder. Le processus d'instruction dure entre trois et sept mois, en fonction de la conformité du dossier soumis aux exigences de la BCEAO. La BCEAO signale que les parties prenantes ne comprennent pas informations partagées pour orienter le processus de demande, ce qui rend le processus plus long qu'il ne devrait l'être.

Enfin, l'éligibilité des sociétés FinTech à la fourniture de services de transfert de fonds semble se faire uniquement dans le cadre d'un partenariat ou d'un agrément d'émission de monnaie électronique (EMI). En effet, les banques doivent informer - et les IMF demander - l'autorisation de la BCEAO avant de procéder avec un partenaire technique en la personne d'une FinTech, pour fournir des services de transferts de fonds. Les FinTechs qui veulent fournir un service de transfert de fonds par elles-mêmes doivent obtenir une licence de l'IME pour fournir leur service. Il semble qu'il n'y ait pas de réglementation adaptée aux sociétés fintech qui souhaitent fournir des services de transfert sans émettre d'argent mobile⁹⁴.

Barrières à l'entrée

Il existe également des barrières légales à l'entrée pour les ORM au Sénégal concernant l'octroi de licences et les exigences de capital minimum. Dans l'ensemble de l'Afrique, le marché des transferts de fonds présente un faible niveau de concurrence et sa présence est limitée, notamment dans les zones rurales. Au Sénégal, les réglementations sont perçues comme empêchant l'établissement d'opérateurs privés non bancaires, ce qui conduit à un

⁹³ Dalberg, Engagements des parties prenantes au Sénégal, 2022

⁹⁴ Dalberg, Engagements des parties prenantes au Sénégal, 2022

recours accru aux intermédiaires, à des coûts plus élevés et à une concurrence accrue des réseaux informels de transferts de fonds.

Principaux points à retenir sur l'innovation inclusive au sein de l'écosystème



Écosystème d'innovation - Bien qu'encore à un stade précoce de croissance, la communauté d'innovation du Sénégal est parmi les plus développées d'Afrique subsaharienne. Cependant, le soutien spécialisé dans les services financiers est rare, et les quelques incubateurs et accélérateurs FinTech présents au Sénégal ne soutiennent pas la phase d'idéation du développement de produits innovants. Enfin, le prisme de l'inclusion pour la conception de produits est rarement appliqué par la communauté de l'innovation au Sénégal.

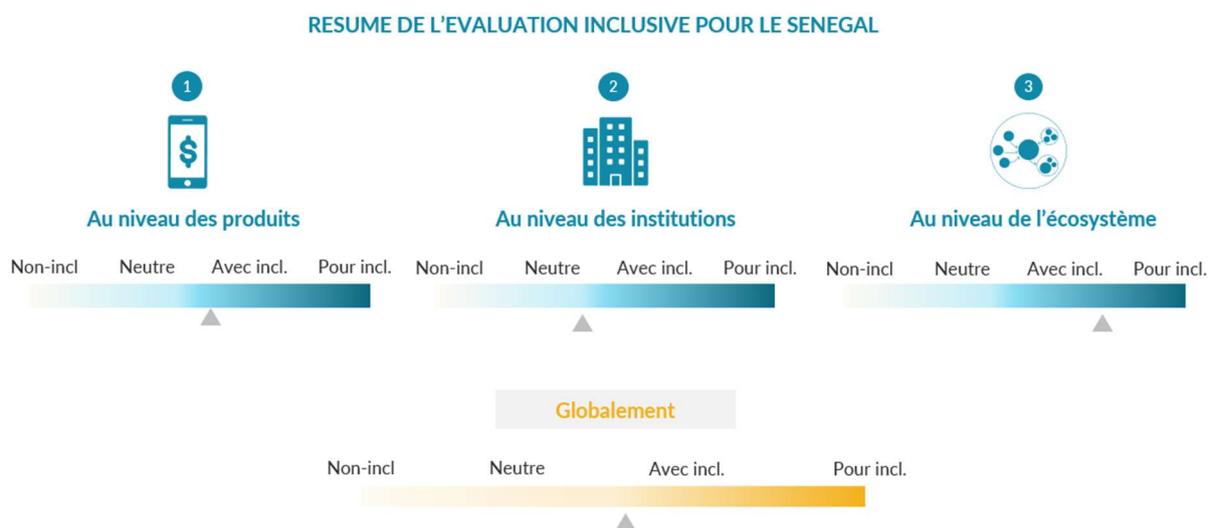


Paysage réglementaire pour l'innovation - L'existence d'une monnaie et d'une banque centrale communes, qui entraînent des coûts de transfert faibles, est un facteur clé pour les transferts de fonds à prix inclusifs. Les réglementations de la BCEAO, cependant, entraînent des défis bureaucratiques et l'incapacité de facto pour les institutions autres que les banques et les IMF de fournir des services de transfert de fonds - ce qui freine l'innovation potentielle par d'autres acteurs. En outre, en l'absence d'un cadre réglementaire d'interopérabilité de la BCEAO, certaines lacunes et certains défis ont un impact sur la fourniture de services financiers inclusifs et interopérables. Le processus d'octroi de licence est mal compris par les PSTF et il y a un manque de réglementation pour les FinTechs qui souhaitent fournir uniquement des services de transfert. Enfin, dans le domaine de l'ouverture du marché, bien que comparativement moins inhibiteurs que dans de nombreux autres pays, il existe des obstacles juridiques perçus à l'entrée sur le marché des transferts de fonds pour les OTM au Sénégal, principalement autour de l'octroi de licences et des exigences de capital minimum.

CONCLUSIONS SUR LE STATUT DE L'INNOVATION INCLUSIVE AU SENEGAL

Le Schéma 11 rassemble tous les points de discussion des sections précédentes pour évaluer l'état de l'innovation inclusive au Sénégal aux trois niveaux - produit, institution et écosystème - sur une échelle à trois points (faible, moyen, élevé). Les notes sont basées sur une évaluation qualitative des sous-paramètres liés à chaque niveau et ont été validées par des entretiens avec les parties prenantes. Le Schéma 12 résume également l'évaluation globale pour le Sénégal.

Schéma 11 Résumé de l'évaluation inclusive pour le Sénégal



PISTES POUR TIRER PARTI DE L'INNOVATION INCLUSIVE

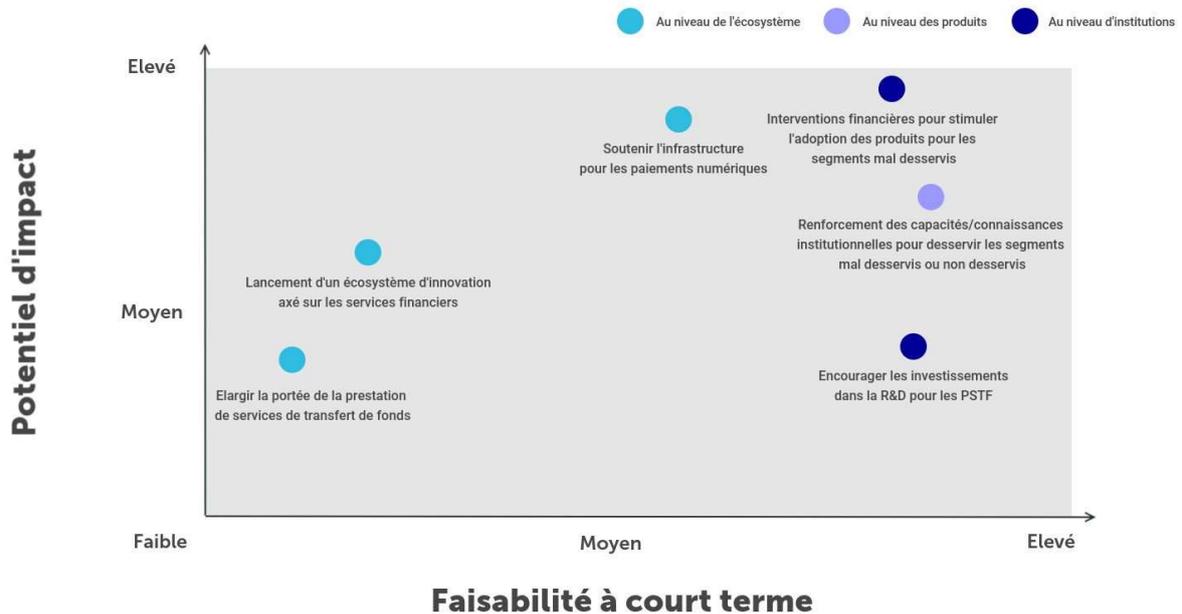
Ce chapitre fournit des recommandations pour tirer parti de l'innovation inclusive au Sénégal, en précisant les voies à suivre pour que les PSTF deviennent de plus en plus innovants et inclusifs. Il propose également des options à prendre en considération pour le régulateur et les autres acteurs de l'écosystème plus large des transferts de fonds et de l'innovation afin de soutenir ces changements vers l'innovation inclusive. Après une vue d'ensemble, le chapitre détaille les recommandations et les opportunités émergentes, ainsi que les leçons apprises au niveau mondial.

LA VOIE A SUIVRE

Pour rendre les canaux numériques de transfert de fonds et les services financiers connexes plus inclusifs, les interventions devraient viser à accroître l'accessibilité de produits abordables pour les segments mal desservis. Ces interventions devraient chercher à compléter des réglementations claires et ouvertes et les progrès récents en matière de réduction des coûts d'envoi de fonds au Sénégal. Cette section du rapport vise à faciliter et à faire progresser l'innovation inclusive en fournissant des recommandations selon deux dimensions : accélérer les tendances favorables et combler les lacunes existantes aux trois niveaux analysés ci-dessus (produit, institution et écosystème).

En guise d'étape suivante, cette évaluation de l'innovation inclusive met en évidence six domaines thématiques clés qui doivent être renforcés pour garantir que les transferts de fonds des migrants sont accessibles, abordables et contribuent à l'inclusion financière des segments mal desservis au Sénégal. Le- Schéma 13 analyse ces domaines thématiques, en les plaçant sur deux axes. Sur l'axe horizontal, les domaines thématiques sont notés en fonction de la faisabilité estimée des interventions clés à court terme, en lien avec le calendrier de mise en œuvre (à court, moyen ou long terme), la complexité de l'intervention, l'agilité et les ressources des parties prenantes impliquées, et la volonté ou l'inertie au changement, entre autres choses. Sur l'axe vertical, les domaines thématiques sont placés en fonction de l'impact potentiel des interventions. Cette classification permet de prioriser des domaines et des interventions spécifiques pour soutenir l'innovation inclusive dans le domaine des transferts de fonds au Sénégal.

Schéma 12 Domaines d'intervention thématiques



RECOMMANDATIONS DETAILLEES ET OPPORTUNITES EMERGENTES POUR LES PSTF AFIN DE FAVORISER L'INCLUSION

Sur la base des lacunes et des opportunités identifiées dans l'évaluation de la section précédente, le rapport établit une série de recommandations clés au niveau de l'écosystème, de l'institution et du produit dans les domaines suivants (cf. *Tableau*). Alors que les recommandations sont ventilées à ces différents niveaux, le tableau souligne comment certaines recommandations, bien que pertinentes pour un niveau particulier, auront également des implications pour d'autres (voir icônes et clé du tableau). Pour rendre les recommandations plus concrètes, le rapport identifie également une liste indicative de parties prenantes à consulter pour la mise en œuvre de chaque recommandation.

Contrairement au chapitre précédent, les recommandations sont structurées de manière à aller de l'écosystème au produit, en veillant à ce que les préoccupations générales soient prises en compte avant de s'intéresser aux défis spécifiques aux produits.

Tableau 4 Recommandations clés liées à chaque domaine thématique

DOMAINES THÉMATIQUES	PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	PARTIES PRENANTES CONCERNÉES
<i>Niveau du produit</i>		
<i>Renforcement des capacités/connaissances institutionnelles pour fournir les segments mal desservis ou non desservis</i>	Mener des enquêtes BCEAO pour évaluer les flux de transferts de fonds par les canaux informels, et partager les connaissances avec un écosystème plus large afin d'évaluer les opportunités émergentes.	Secteur public
	Effectuer des analyses géo-spatiales concernant les points d'accès afin d'identifier les zones rurales les moins bien desservies.	Secteur public
	Augmenter le nombre d'agents féminins pour permettre aux femmes d'accéder plus facilement aux services de transfert de fonds.	Secteur privé
	Rendre les interfaces des produits, le marketing et les services après-vente disponibles dans les langues locales.	Secteur privé
<i>Niveau de l'institution</i>		
<i>Incitation à l'investissement dans la R&D pour les PSTF</i>	Démontrer un argumentaire commercial clair et durable en faveur de l'inclusion, en s'inspirant éventuellement des efforts fructueux déployés dans d'autres régions géographiques, et aider les PSTF à renforcer leurs capacités de recherche et d'innovation grâce à un soutien en matière d'analyse des données	Secteur public
	Envisager une « approche de détachement » où des experts des agences partenaires/donateurs, des institutions financières et des groupes de réflexion peuvent être détachés auprès des PSTF pour intégrer des éléments d'innovation et d'inclusion dans la conception des produits au sein des PSTF.	Secteur public
<i>Interventions financières pour favoriser l'adoption de produits pour les segments mal desservis</i>	Mettre en œuvre une tarification différenciée en fonction de la capacité de paiement du client, afin de favoriser l'adoption massive du produit et un volume élevé de transactions.	Secteur privé
	Explorer les subventions catalytiques et le soutien financier axé sur les résultats pour réduire les risques liés aux initiatives commerciales et améliorer l'offre de	Secteur public

DOMAINES THÉMATIQUES	PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	PARTIES PRENANTES CONCERNÉES
	canaux de transfert de fonds formels pour les segments plus difficiles à desservir.	
	Résoudre les problèmes de fonds de roulement et les préoccupations liées à la capacité limitée d'expansion géographique dans les régions mal desservies en offrant des lignes de crédit dédiées aux PSTF par l'intermédiaire des banques.	Secteur public
<i>Niveau de l'écosystème</i>		
<i>Soutenir l'infrastructure de paiement numérique</i>	Réduire les frictions dans l'accueil des clients, en particulier pour la population rurale, afin d'ouvrir des comptes électroniques à faible risque pour recevoir des transferts de fonds par voie numérique, grâce à des programmes de changement de comportement ⁹⁵ et simplifier les processus KYC.	Secteur public
	Favoriser la pénétration des paiements numériques pour les commerçants dans les zones périurbaines/rurales afin d'accroître les cas d'utilisation des transferts de fonds numériques.	Secteur privé
<i>Lancement d'un écosystème d'innovation axé sur les services financiers</i>	Privilégier les partenariats avec des accélérateurs et des incubateurs spécifiquement axés sur les PSF, et intégrer une optique d'inclusion profonde dans le soutien offert par le biais d'ateliers de formation et d'autres supports facilement disponibles tels que des documents d'orientation, des cadres existants, etc.	Secteur public
	Fournir des plateformes supplémentaires, telles que des conférences industrie-université, des concours d'innovation, pour que les départements de R&D des universités s'engagent auprès des PSF, et faciliter les partenariats pilotes entre ces institutions.	Secteur public
<i>Élargir le champ d'application de la prestation de services de transferts de fonds</i>	Envisager de réformer les dispositions de la BCEAO pour permettre aux institutions financières autres que les banques/IFM de fournir des services de transfert de fonds de manière indépendante, en mettant l'accent sur l'inclusion (ménages ruraux, ménages urbains à faible revenu).	Secteur public

⁹⁵ Informé par les travaux de recherche sur la demande menée par l'UNCDF.

L'UNCDF reconnaît les contraintes et les opportunités de l'innovation inclusive au Sénégal et continuera à fournir un soutien aux PSTF et aux autres acteurs de l'écosystème pour renforcer davantage le marché des transferts de fonds dans le pays, et pousser à la création de produits plus innovants et inclusifs, avec un accent particulier sur la sensibilité au genre et la centralité des migrants.

APPRENTISSAGES MONDIAUX ET APPLICABILITE AU SENEGAL

Les recommandations clés s'appuient sur la recherche des meilleures pratiques au niveau mondial pour favoriser l'inclusion des produits de transferts de fonds. Vous trouverez ci-dessous quelques études de cas où des interventions similaires ont fonctionné dans le contexte des transferts de fonds (ou de l'écosystème plus large des services financiers) au niveau mondial ; ces études peuvent être utilisées comme points de référence utiles lors de la mise en œuvre des recommandations clés au Sénégal. Bien que le contexte puisse être différent, les principaux enseignements sont toujours applicables et fourniront un plan sur la façon dont certaines des principales recommandations peuvent être mises en pratique.

Études de cas d'intervention sur les produits

Les deux études de cas suivantes concernent la recommandation au niveau du produit : « Augmenter la part d'agents féminins pour permettre aux femmes d'accéder plus facilement aux services de transfert de fonds ». Ces études de cas provenant de deux régions différentes (Asie du Sud et Afrique) montrent que les femmes préfèrent effectuer des transactions avec des agents féminins et qu'elles effectuent des transactions plus importantes lorsqu'elles ont affaire à un agent de leur propre sexe.

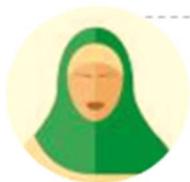
Tableau 5 - Produit Étude de cas 1

Apprentissages du Bangladesh : Banque mondiale : Opportunités pour le marché des services financiers pour les femmes ⁹⁶

En 2018, la Banque mondiale a mené une recherche approfondie pour comprendre les besoins des utilisatrices de services financiers mobiles (SFM) afin de catalyser l'inclusion financière des femmes mal desservies. Pour ce faire, ils ont segmenté le marché des MFS féminins en quatre personas distincts et noté les préférences de chacun en matière de produits selon cinq dimensions (sécurité des fonds, vitesse des transactions, commodité, dépendance à l'égard des agents et faibles frais). Enfin, ils réalisent une évaluation du marché et fournissent une feuille de route pour l'acquisition d'agents féminins. Bien qu'ils aient identifié quatre personas, cet apprentissage se concentre sur les deux personas les plus dépendants des agents, détaillés ci-dessous :

⁹⁶ Banque mondiale, Closing the Gender Gap: Opportunities for the Women's Mobile Financial Services Market in Bangladesh, 2018

Fameeda, informal sector worker



- Finds MFS a **convenient alternative to less accessible formal financial services**
- Most important product needs: **security, convenience, agent dependency**

Razia Begum, homemaker



- **Dependent on an agent for MFS use, but wants to learn how to use it herself**
- Most important product needs: **security, agent dependency, low cost**

Apprentissages clés :

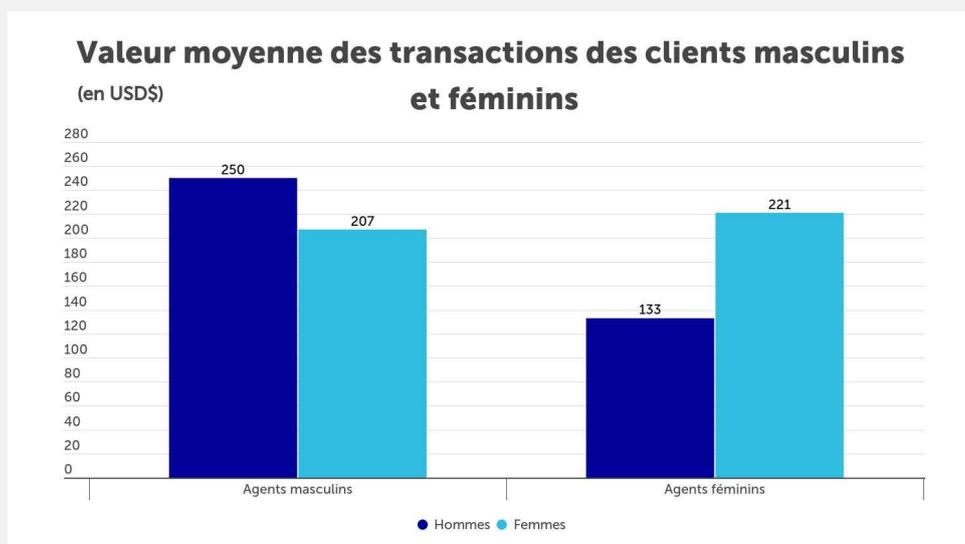
- Les deux personnes **dépendent entièrement de l'agent** pour obtenir des informations et des essais, et font entièrement confiance à l'agent pour les aider dans leurs transactions malgré des problèmes mineurs. Elles ont besoin de l'aide de l'agent en raison d'une **faible culture numérique, de barrières linguistiques ou d'un manque de confiance** .
- **Les femmes ont une nette préférence pour les agents féminins, 52 %** des répondants l'ayant indiqué. Les personnes interrogées pensent que les agents féminins **se comportent mieux et fournissent un service supérieur** . En outre, les clients qui se sont adressés à des agents féminins ont déclaré un nombre médian de transactions plus élevé que ceux qui se sont adressés à des agents masculins.
- Cependant, 97 % des répondants sont obligés de rendre visite à des agents masculins car **<1 % de tous les agents MFS sont des femmes** . Cela indique la nécessité de recruter de manière proactive des agents féminins.
- Les agents féminins se heurtent à des obstacles tels que les normes sociétales qui les empêchent d'entrer sur le marché, le manque de fonds de roulement initial, les risques associés à la possession d'une agence MFS et le manque de soutien à la clientèle de la part du fournisseur, entre autres.

Apprentissages de la RDC : Banque mondiale : Le rôle du genre dans l'agent bancaire⁹⁷

En 2020, la Banque mondiale a utilisé un ensemble de données unique de 1,1 million de transactions de clients en RDC entre 2017 et 2018 pour étudier l'effet de la correspondance entre les sexes dans les transactions bancaires des agents. Cela a été fait en collaboration avec FINCA RDC, une institution de microfinance en République démocratique du Congo, dans le but d'étudier si les femmes préfèrent effectuer des transactions avec des agents féminins, s'il existe une différence en fonction du sexe sur le montant de leurs transactions, et si elles se déplaceraient plus loin pour effectuer une transaction avec un agent féminin, entre autres choses. Ces résultats ont été reproduits avec un ensemble de données plus petit dans un essai contrôlé randomisé au Sénégal et les mêmes tendances détaillées ci-dessous ont été constatées. Cette étude suggère que l'adoption et l'utilisation des services financiers par les femmes peuvent être accélérées en leur donnant la possibilité de rendre visite à une femme agent, en intégrant la dimension de genre dans les stratégies de déploiement des agents et en concevant des produits adaptés aux besoins et aux défis des femmes. L'étude a montré de manière concluante que le comportement de transaction des services financiers numériques (SFN) est influencé par le sexe de l'agent.

Apprentissages clés :

- Les clients **préfèrent les agents de leur propre sexe**. Les clientes ont en moyenne 7,5 points de pourcentage de plus pour effectuer une transaction avec un agent féminin qu'avec un agent masculin. Cet effet est stable quelle que soit la représentation des agents féminins (qu'elle soit élevée ou faible).
- Les clients effectuent des transactions d'une **valeur plus élevée** avec des agents de leur propre sexe. Les transactions des clientes sont en moyenne **66 % plus importantes avec des agents féminins** qu'avec des agents masculins.



⁹⁷ Banque mondiale, Does agent gender matter for women's financial inclusion? 2020

- Lorsqu'ils ont des soldes plus élevés, les clients féminins sont plus susceptibles de s'adresser à des agents féminins.

Études de cas d'intervention des institutions

Le rôle de l'analyse géo-spatiale dans la cartographie des points d'accès aux services financiers pour mieux adapter les produits à leur public cible est bien documenté. Le projet pilote suivant, mené en Ouganda, offre des informations clés sur les défis de la distribution en matière d'inclusion financière, qui peuvent aider les prestataires de services à adapter leurs produits et leurs canaux de distribution afin de mieux répondre aux besoins des clients existants et potentiels.

Tableau 7 - Institution Étude de cas 1

Leçons tirées de l'Ouganda : OpenStreetMap humanitaire pour les services financiers⁹⁸

En 2015, la Fondation Bill & Melinda Gates s'est associée à l'équipe humanitaire d'OpenStreetMap (OSM) pour développer des cartes participatives et basées sur les communautés locales. Les résidents (par exemple, les étudiants universitaires et les membres de la communauté) sont invités à cartographier les points d'accès financiers critiques qui ne sont actuellement pas capturés, dans le but d'accroître l'accès aux services financiers essentiels. Il s'agit d'une méthode de collecte de données géo-spatiales purement volontaire, peu coûteuse, précise, permettant une collecte fréquente et s'intégrant parfaitement aux processus existants. Le projet a aidé les prestataires de services à analyser les lacunes de la couverture et a permis d'identifier les points d'accès financiers qui étaient officiellement enregistrés mais avaient cessé leurs activités.



BILL & MELINDA
GATES foundation

HOT
Humanitarian
OpenStreetMap
Team

⁹⁸ Humanitarian OpenStreet Map Team, 2016 et Fondation Bill et Melinda Gates, 2016

Apprentissages clés :

- La cartographie en temps réel de l'accès aux points d'accès financiers peut **considérablement aider les prestataires à adapter leurs produits aux besoins d'une communauté** .
- La mobilisation des communautés pour la collecte de données conduit à un processus peu coûteux, car les **coûts de la collecte de données par des approches participatives sont inférieurs à ceux de la collecte de données menée par le secteur privé** . Cependant, l'adhésion de la communauté est essentielle pour le succès de cette approche.

L'étude de cas suivante porte sur un exemple positif d'inclusion financière liée aux prix au Sénégal, et plus particulièrement sur les modèles de prix différenciés pour s'adapter aux différents niveaux de revenus des clients.

Tableau 8 - Étude de cas d'institution 2

Les enseignements du Sénégal : WAVE : L'innovation des modèles d'affaires pour plus d'inclusion⁹⁹



En 2021, Wave a introduit au Sénégal un modèle de tarification basé sur la facturation des transferts entre particuliers à un prix relativement bas (pourcentage). Ce modèle économique repose sur trois principes clés : à savoir : (i) la gratuité du retrait d'argent, (ii) l'absence de coûts associés aux paiements, (iii) la démocratisation de l'accès au service. Cette innovation a permis à Wave d'acquérir différents segments de clients, notamment les petits commerçants (en particulier les femmes) et les pêcheurs dans les zones rurales ; de constituer une base de clients solide et fidèle et, au-delà, d'avoir un impact sur l'ensemble du secteur avec l'alignement du leader de l'argent mobile sur la même base de modèle économique. Wave a bénéficié des investissements de plusieurs sociétés de capital-risque, dont ceux de Sequoia, Stripe et Partech. Cette dernière a évalué la start-up à 1,7 milliard de dollars.

Apprentissages clés :

- Il existe des **opportunités commerciales en adoptant un modèle de rentabilité basé sur l'impact et en desservant les communautés à faibles revenus**, et ne pas tenir compte de ces opportunités peut ouvrir la porte à la concurrence.
- L'utilisation d'un modèle à faible coût pour l'accueil des nouveaux utilisateurs pourrait réduire considérablement le coût d'acquisition des clients et contribuer à accroître l'adoption de la plateforme pour les besoins des services financiers.

Études de cas d'intervention sur les écosystèmes

L'accès aux fonds de roulement pour les PSTF est un défi majeur ; des développements récents ont vu des institutions de financement du développement soutenir des solutions numériques innovantes financées par emprunt pour leurs plans d'expansion, ainsi que leurs efforts de R&D. C'est le cas de la Banque européenne d'investissement en faveur de Azimo (Tableau 8).

⁹⁹ Wave Mobile Money, 2021 ; Il faut également noter que le modèle économique n'a pas permis à lui seul l'inclusion des populations. L'innovation dans le design UI/UX et l'introduction de la carte QR y ont également contribué.

Tableau 9 - Étude de cas de l'écosystème 1

Les leçons de l'Europe : Banque européenne d'investissement : 22 millions de dollars d'emprunt à risque pour Azimo ¹⁰⁰

En 2020, la Banque européenne d'investissement (BEI) a annoncé un investissement par emprunt de 22 millions de dollars en faveur d'Azimo, destiné principalement à son expansion géographique et à ses efforts de R&D sur sa plateforme de paiements automatisés exclusive. Alors que la plupart des marchés de transferts de fonds sont encore dominés par les prestataires de détail traditionnels, les acteurs numériques perturbent le marché et ce prêt permettra à Azimo d'augmenter rapidement sa capacité et d'améliorer l'expérience de millions de clients. Ce financement confirme l'engagement de la BEI en faveur de la mission d'Azimo, qui consiste à rendre les envois de fonds plus abordables en réduisant le temps et le coût des transactions dans toute l'Europe et dans d'autres pays d'opération.

Apprentissages clés :

- Alors que les entreprises fintech sont largement financées par des fonds propres, **l'accès au fonds de roulement est un défi légitime**, et il y a donc de la place pour les bailleurs de fonds internationaux pour fournir un accès à la dette qui peut aider à l'expansion géographique.
- Les efforts de R&D peuvent parfois être entravés par des capacités limitées. Les donateurs internationaux peuvent donc **stimuler l'innovation sur le marché en soutenant les nouvelles technologies financières numériques** par le biais d'instruments financiers tels que la dette à risque, les subventions inconditionnelles et d'autres formes de capital patient qui peuvent aider les start-ups à intensifier leurs efforts de R&D.

Au Sénégal, étant donné que les banques et les IMF sont les seules institutions autorisées à payer les transferts de fonds et que tous les autres prestataires agissent en tant que sous-agents, il est nécessaire d'étudier si l'extension de ces licences à d'autres institutions a un impact positif sur l'inclusion financière. Plus précisément, étant donné que l'argent mobile a un taux de pénétration si élevé au Sénégal, l'étude de cas suivante souligne les avantages de l'octroi de licences aux fournisseurs d'argent mobile pour fournir des services de transfert de fonds en Tanzanie.

¹⁰⁰ Banque européenne d'investissement, 2020

Tableau 10 - Étude de cas de l'écosystème 2

Enseignements tirés de la Tanzanie : GSMA : Licensing mobile money remittance providers - early lessons¹⁰¹ & Dalberg : AgriFin Accelerate - Évaluation de l'écosystème de la Tanzanie¹⁰²

En 2017, l'association internationale de téléphonie mobile GSMA a réalisé un examen des premiers enseignements tirés de divers modèles d'octroi de licences entourant les prestataires de services de transfert de fonds par téléphonie mobile. La GSMA a constaté que le modèle tanzanien, dans lequel les fournisseurs de monnaie électronique agréés sont autorisés à fournir des services de transfert de fonds entrants et sortants, présente plusieurs avantages.

En outre, la société de conseil en stratégie Dalberg a mené une étude en Tanzanie pour Mercy Corps afin d'évaluer l'écosystème des services financiers et informationnels numériques pour les agriculteurs et d'évaluer le rôle de ces services dans l'inclusion financière des petits exploitants en Tanzanie.

Principaux enseignements des deux études :

- Un système de réglementations qui autorise les transferts de fonds internationaux et l'argent mobile présente plusieurs avantages, notamment une **plus grande efficacité des processus**, la possibilité d'accroître la concurrence et de réduire les coûts de transaction des transferts de fonds, et l'amélioration de l'efficacité du marché.
- En outre, GSMA montre également que l'argent mobile peut jouer un rôle clé dans la création d'une révolution des prix des transferts de fonds et dans la réalisation de l'objectif de prix des transferts de fonds fixé dans les ODD. L'utilisation de l'argent mobile est en moyenne **>50 % moins chère**¹⁰³ que l'utilisation des services des ORM mondiaux, elle est particulièrement **compétitive pour les transactions de faible valeur**, et elle **augmente la concurrence mondiale**, ce qui **fait baisser le prix** des services de transfert de fonds. Ainsi, les transferts de fonds par l'argent mobile convergent vers des objectifs d'inclusion financière plus larges.
- L'étude de l'écosystème Dalberg en Tanzanie a montré que **l'argent mobile améliore** la situation **historiquement limitée de l'inclusion financière** en Tanzanie, puisque **80 % de la population a accès** à un téléphone mobile et que **36 % des agriculteurs utilisent des PSF mobiles**, contre 5 % qui utilisent des banques et 24 % qui utilisent des mécanismes de financement informels. Cependant, le coût élevé des transferts d'argent mobile peut être prohibitif, en particulier pour ceux qui effectuent des transactions de petits montants.

¹⁰¹ GSMA, Licensing mobile money remittance providers : Early Lessons, 2017 et GSMA, Driving a price revolution : L'argent mobile dans les transferts de fonds internationaux, 2016

¹⁰² Dalberg, étude sur l'écosystème de la Tanzanie, rafraîchissement, 2017

¹⁰³ Ce taux ne comprend pas les frais d'encaissement

ANNEXE 1 : Processus de sélection des corridors

Pour sélectionner nos deux corridors cibles (Gambie-Sénégal et France-Sénégal), une combinaison de filtres quantitatifs et qualitatifs a été utilisée (Schéma 14), sur la base de données clés (Erreur ! Source du renvoi introuvable.).

Schéma 13 Filtres pour la sélection des corridors

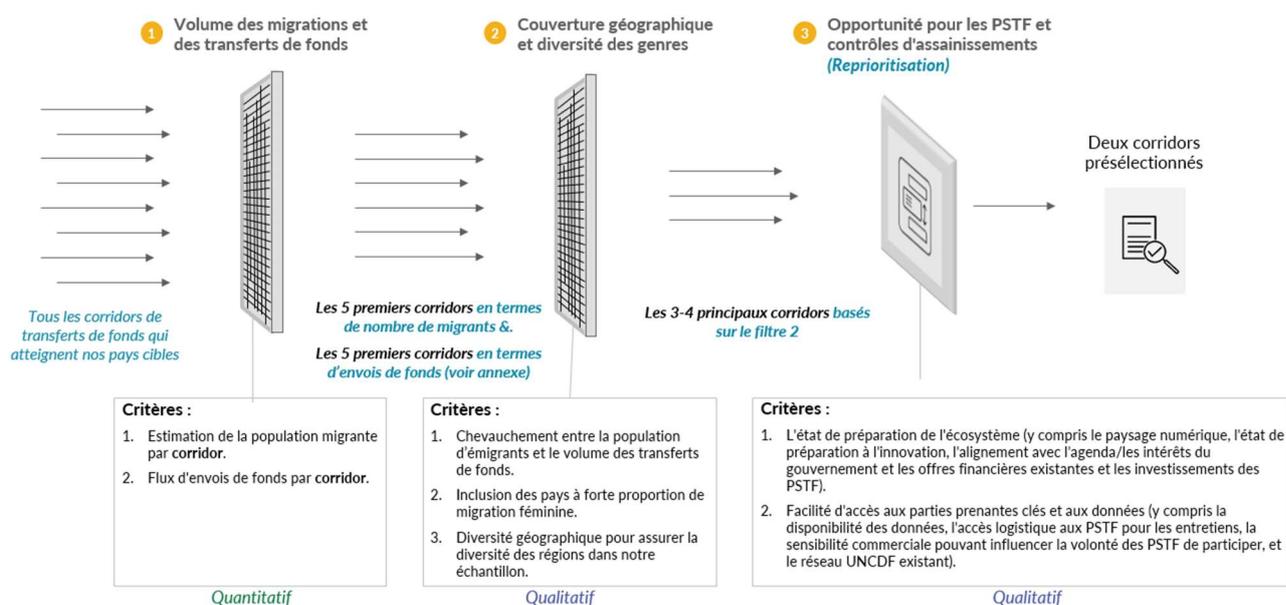
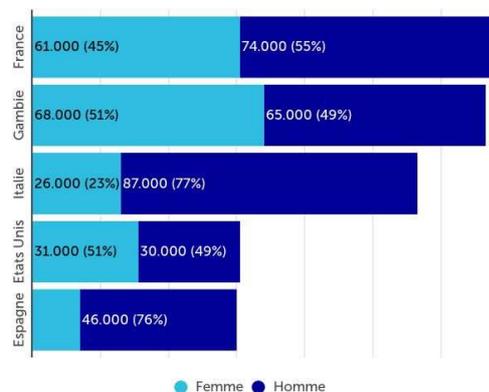


Schéma 14 Données sur les corridors du Sénégal

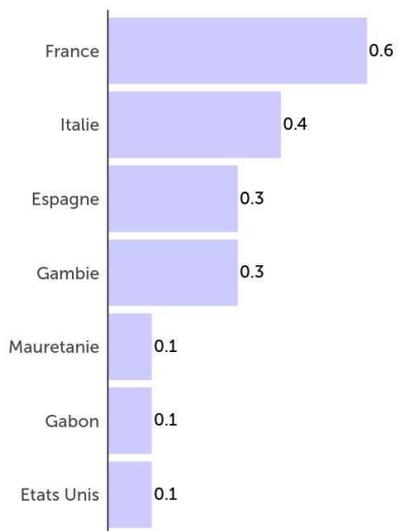
Estimation de la population migrante (originaire du Sénégal) par pays d'accueil et par sexe), 2020



Proposition:

- France (nombre de migrants et volume de transferts de fonds les plus élevés)
- Gambie (pour le nombre élevé de migrants, le top 5 du volume, et pour le corridor S-S fonctionnant dans les deux sens)

Flux d'envois au Sénégal - par pays (2017)
(en billion USD)



Transfert de fonds moyen de fonds par migrant (annuellement)

France	USD 4,797
Italie	USD 3,744
Espagne	USD 5,075
Gambie	USD 1,990
Mauretanie	USD 6,757
Gabon	USD 3,792
Etats Unis	USD 1,381

ANNEXE 2 : Parties prenantes consultées

Pour recueillir des données sur l'innovation inclusive dans le domaine des transferts de fonds, plusieurs PSTF opérant au Sénégal ont été consultés. En termes de dynamique de genre, les entretiens ont été menés ensemble par un homme et une femme, et 25 % des personnes interrogées étaient des femmes.

Tableau 11 : Liste des institutions consultées

Banques <ul style="list-style-type: none">• UBA• Société Générale	OTM Numériques <ul style="list-style-type: none">• Paydunya• SimpliFi• Wave• Wizall• Yonema	IFNB <ul style="list-style-type: none">• Western Union• Postefinances
ONG Internationales <ul style="list-style-type: none">• OIM Sénégal	Organismes de Réglementation <ul style="list-style-type: none">• BCEAO	Sociétés de Capital Risque <ul style="list-style-type: none">• Brightmore• Orange Ventures• Partech

Sources

(s.d.).

Action ACP-UE sur les migrations. (2017). *Comment utiliser les transferts de fonds comme un outil d'inclusion financière*. Récupéré sur https://acpeumigrationaction.iom.int/sites/acpeumigrationaction/files/Publications/KP_Remittances_for_financial_inclusion.pdf

ANSD. (2019). *ERI-ESI*.

ANSD. (2019). *ERI-ESI*.

ARTP. (2018). *Rapport D'analyse Sur Le Marche Des Télécommunications Au Sénégal*.

Récupéré sur

https://www.artpsenegal.net/sites/default/files/docs_enquetes/rapport_danalyse_du_marche_des_telecommunications_au_senegal_en_2018_0.pdf

Banque mondiale. (2016). *Améliorer la capacité financière et l'inclusion financière au Sénégal*.

Banque mondiale. (2020). *Population rurale du Sénégal*. Récupéré sur

<https://www.macrotrends.net/countries/SEN/senegal/rural-population#:~:text=Senegal%20rural%20population%20for%202019%20was%208%2C530%2C657%2C%20a,2017%20was%208%2C212%2C348%2C%20a%201.99%25%20increase%20from%202016>

Banque mondiale. (2017). *Base de données mondiale Findex 2017*.

Banque mondiale. (2021). *Défiant les prédictions, les flux d'envois de fonds restent forts pendant la crise du COVID-19*. Récupéré sur

<https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2021/05/12/defying-predictions-remittance-flows-remain-strong-during-covid-19-crisis>

Banque mondiale. (2021). *Prix des transferts de fonds dans le monde*.

Banque mondiale. (2011). *Migration and Development Brief*. Récupéré sur

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/10894/635870BRIORole00Box0361520B0PUBLIC0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banque mondiale. (2011). *Les marchés des transferts de fonds en Afrique*. Récupéré sur

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/248331468193493657/pdf/613100PUB0mark158344B09780821384756.pdf>

Banque mondiale. (2017). *Taux d'utilisation d'Internet*. Récupéré sur

<https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=ET>

Banque mondiale. (2018). *Comblent le fossé entre les sexes : opportunités pour le marché des services financiers mobiles pour les femmes au Bangladesh*. Récupéré sur

<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30189>

Banque mondiale. (2018). *Comblent le fossé entre les sexes : opportunités pour le marché des services financiers mobiles pour les femmes au Bangladesh*. Récupéré sur

<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30189>

Banque mondiale. (2018). *Base de données Global Findex*. Récupéré sur

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29654/LDB-FinInclusion2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banque mondiale. (2019). *Remittance Billateral Matrix*.

Banque mondiale. (2020). *Données sur l'alphabétisation des adultes*. Récupéré sur

<https://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.ZS?locations=SN>

Banque mondiale. (2020). *Succursales de banques commerciales pour 100 000 adultes*.

Récupéré sur <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5?locations=BD>

Banque mondiale. (2020). *Le genre de l'agent importe-t-il pour l'inclusion financière des femmes ?* Récupéré sur <https://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/does-agent-gender-matter-womens-financial-inclusion>

- Banque mondiale. (2021). *Population rurale (% du total)*. Récupéré sur <https://data.worldbank.org/indicator/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=ET>
- BCEAO. (s.d.). 2019. Récupéré sur <https://www.bceao.int/fr/publications/rapport-annuel-sur-la-situation-de-linclusion-financiere-dans-luemoa-au-cours-de-1>
- BCEAO. (2020).
- Fondation Bill et Melinda Gates. (2016). *Équipe humanitaire d'OpenStreetMap*. Récupéré sur <https://www.gatesfoundation.org/about/committed-grants/2015/10/opp1137396>
- Cenfri. (2018). *Les transferts de fonds en Éthiopie, volume 4*. Récupéré sur https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/11/Barriers-study-volume-4-Remittances-in-Ethiopia_November-2018.pdf
- Dalberg. (s.d.).
- Dalberg. (2017). *Rafraîchissement de l'étude de l'écosystème tanzanien*.
- Dalberg. (2021).
- Dalberg. (2021).
- Dalberg. (2021). Pile de services à valeur ajoutée pour les transferts de fonds.
- Dalberg. (2021). Revue des incubateurs et accélérateurs opérant au Sénégal.
- Dalberg. (2021). Examen des applications et des sites web du PSTF.
- Dalberg. (2022, janvier). Engagements des parties prenantes au Sénégal.
- Commission européenne. (2017). *Profil migratoire du Sénégal*.
- Banque européenne d'investissement. (2020). *Pologne : #InvestEU - La BEI finance le service de transfert d'argent numérique Azimo pour rendre les paiements internationaux abordables pour tous*. Récupéré sur <https://www.eib.org/en/press/all/2020-040-poland-investeu-eib-finances-digital-money-transfer-service-azimo-to-make-international-payments-affordable-to-all>
- FAWA. (s.d.). Récupéré sur <https://financialallianceforwomen.org/the-opportunity/>
- Gouvernement du Sénégal. (2022). *Stratégie Nationale d'Inclusion Financière*. Récupéré sur <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2022/03/SNIF-Senegal-version-finale.pdf>
- GSMA. (2016). *Conduire une révolution des prix : L'argent mobile dans les transferts de fonds internationaux*. Récupéré sur https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/10/2016_GSMA_Driving-a-price-revolution-Mobile-money-in-international-remittances.pdf
- GSMA. (2017). *Octroi de licences aux prestataires de services de transfert de fonds par l'argent mobile : Les premières leçons*. Récupéré sur https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/GSMA_Licensing-mobile-money-remittance-providers_Early-lessons-1.pdf
- GSMA. (2019). *La promesse de l'argent mobile pour faire progresser davantage l'inclusion financière des femmes*. Récupéré sur <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/blog/the-promise-of-mobile-money-for-further-advancing-womens-financial-inclusion/>
- GSMA. (2020). *The Mobile Gender Gap Report*. Récupéré sur <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/05/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>
- HBR. (2021). *Recherche : L'arrivée de femmes à la direction change la façon de penser des entreprises*. Récupéré sur <https://hbr.org/2021/04/research-adding-women-to-the-c-suite-changes-how-companies-think>
- Équipe humanitaire OpenStreet Map. (2016). *Cartographie de l'accès aux services financiers numériques*. Récupéré sur https://www.hotosm.org/projects/mapping_financial_inclusion_in_uganda
- CRDI. (2020). *L'inclusion financière des femmes au Sénégal*. Récupéré sur <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/59155/59309.pdf>

- AIE. (2018). Récupéré sur <https://www.iea.org/countries/senegal>
- OIT. (2005). *Étude sur les transferts d'argent des émigrés au Sénégal et les services de transfert d'argent dans les IMF*.
- OIT. (2016). *Promouvoir un dialogue politique éclairé sur la migration, les transferts de fonds et le développement au Népal*.
- FMI. (2019). *Enquête sur l'accès aux services financiers*. Récupéré sur <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1460043522778>
- Index Mundi. (2020). Récupéré sur https://www.indexmundi.com/fr/senegal/repartition_par_age.html
- Centre international de croissance. (2020). *Chocs et revenus par répercussion : The impact of COVID-19 on remittances in Ethiopia*. Récupéré sur <https://www.theigc.org/blog/pass-through-shocks-and-income-the-impact-of-covid-19-on-remittances-in-ethiopia/>
- Centre international de croissance. (2020). *Chocs et revenus par répercussion : The impact of COVID-19 on remittances in Ethiopia*.
- Organisation internationale pour les migrations. (2020). *Migration, famille, transferts de fonds, catégories d'actifs et de compétences au Bangladesh*.
- Organisation internationale pour les migrations. (2018). *Indicateurs mondiaux de la migration*. Récupéré sur https://publications.iom.int/system/files/pdf/global_migration_indicators_2018.pdf
- OIM. (2015). *Une enquête sur les politiques migratoires en Afrique de l'Ouest*.
- OIM. (2020). *Étude sur les cadres réglementaires des envois de fonds et l'accessibilité des canaux d'envois de fonds réguliers des États membres du Processus de Colombo*. Récupéré sur <https://publications.iom.int/books/study-remittance-regulatory-frameworks-and-accessibility-regular-remittance-channels-colombo>
- OIM. (s.d.). *Régularisation*. Récupéré sur <https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/regularisation.pdf>
- UIT. (2017). *Base de données des indicateurs mondiaux des TIC*. Récupéré sur <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/wtid.aspx>
- KNOMAD. (2020). *Phase II : La crise du COVID-19 vue sous l'angle de la migration*.
- Knomad. (2020). *Remittance inflows*.
- Le poste. (2021). *LA poste*. Récupéré sur <http://www.laposte.sn/bureaux-poste-dakar-senegal/>
- LeFevre AE, S. N. (2020). *La possession d'un téléphone portable par les femmes a-t-elle une importance pour la santé ? Evidence from 15 countries*. Récupéré sur <https://gh.bmj.com/content/5/5/e002524>
- McKinsey. (2017). *Les services financiers mobiles en Afrique : Gagner la bataille pour le client*. Récupéré sur https://www.mckinsey.com/~/_media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Mobile%20financial%20services%20in%20Africa%20Winning%20the%20battle%20for%20the%20customer/Mobile-financial-services-in-Africa-Winning-the-battle-for-the-customer.pdf
- MicroSave Consulting. (2020). *Analyse de la demande sur les transferts de fonds dans les pays francophones d'Afrique de l'Ouest : Côte d'Ivoire, Mali et Sénégal*. Récupéré sur <https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2020/11/Demand-analysis-on-remittances-in-West-African-Francophone.pdf>
- Institut des politiques migratoires. (2014). *La diaspora éthiopienne aux États-Unis*. Récupéré sur <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/RAD-Ethiopia.pdf>
- Ministère de l'économie, des finances et du plan. (2017). *Enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal*.
- Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale, gouvernement du Népal. (2020). *Rapport 2020 sur la migration de la main-d'œuvre au Népal*.

- NBE. (s.d.). *Rapport annuel 2019-20*. Récupéré sur <https://market.nbebank.com/remittanceservice/index.html>
- NBE. (s.d.). *Remittance Services Overview*. Récupéré sur <https://market.nbebank.com/remittanceservice/index.html>
- Noor, W. (2021). *What's next for Bangladesh's fintech*. Récupéré sur <https://www.visa.com.pe/content/dam/VCOM/global/ms/documents/veei-whats-next-for-bangladesh.pdf>
- NTA. (2019).
- OSIRIS. (2021). *OSIRIS*. Récupéré sur <http://www.osiris.sn/Telephonie.html>
- Ratha, D. (2011). *Remittances : Des fonds pour les gens de chez nous*. Récupéré sur <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/basics/remitt.htm>
- « PSTF ». (2021). Consultation des PSTF. (Dalberg, Intervieweur)
- Pages Facebook des PSTF. (2021).
- SDG. (s.d.). Récupéré sur <https://w3.unece.org/SDG/en/Home>
- Shrestha, N., Mak, J. et Zimmerman, C. (2020). *Stigma and empowerment : Une étude qualitative sur les femmes népalaises et la migration de travail*. Récupéré sur <https://publications.iom.int/system/files/pdf/mrs-65.pdf>
- Techlekh. (2020). *Digital Payments in Nepal Soar As More People Stay Home on Virus Fears*. Récupéré sur <https://techlekh.com/digital-payment-nepal-rise/>
- Le Daily Star. (2021). *Les informaticiens indépendants peuvent désormais envoyer des fonds par le biais d'un service financier mobile*. Récupéré sur <https://www.thedailystar.net/mobile-financial-service-providers-allowed-bring-remittance-2042525>
- Trustpilot. (s.d.). Récupéré sur Trustpilot : <https://fr.trustpilot.com>
- Trustpilot. (s.d.). Récupéré sur Trustpilot : <https://fr.trustpilot.com>
- Trustpilot. (2019). Récupéré sur <https://fr.trustpilot.com>
- Trustpilot. (s.d.). *Trustpilot*. Récupéré sur <https://fr.trustpilot.com>
- Tsegay, A. H., & Litchfield, J. (2019). *Évolution des modèles de migration et de transferts de fonds en Éthiopie 2014-2018*. Récupéré sur <http://www.migratingoutofpoverty.org/files/file.php?name=wp59-tsegay-and-litchfield-2019-changing-patterns-of-migration-and-remittances-in-ethiopia.pdf&site=354>
- ONU Femmes. (2022). *Femmes migrantes et transferts de fonds : Exploring the Data from Selected Countries*. Récupéré sur <https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2020/Policy-brief-Migrant-women-and-remittances-Exploring-the-data-from-selected-countries-en.pdf>
- UNCDF. (2021). *Sénégal Market scan*.
- UNCDF. (2021). *Country Monitor*.
- UNCDF. (2021). *Examens préliminaires des politiques et réglementations nationales*.
- UNCDF. (2021). *RfA : Cadre pour guider les stratégies d'innovation inclusives dans les transferts de fonds des migrants*.
- UNCDF. (2021). *Document de travail - Migrant-Centric and Gender-Smart Digital Remittances*. Récupéré sur <https://migrantmoney.uncdf.org/wp-content/uploads/2021/12/Designing-gender-smart-and-migrant-centric-digital-remittances-.pdf>
- UNDESA. (2018). *Perspectives de l'urbanisation dans le monde*. Récupéré sur <https://population.un.org/wup/Country-Profiles/>
- UNDESA. (2019). *Stock de migrants internationaux*. Récupéré sur <https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/countryprofiles.asp>
- UNDESA. (2020). *Stock de migrants internationaux*.

UNDESA. (2020). *Stock de migrants internationaux*. Récupéré sur <https://www.un.org/development/desa/pd/content/international-migrant-stock>

HCR. (2019). *Remittances Brief*.

Nations Unies. (s.d.). Récupéré sur https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/unpd_ws_201509_senegal_migration_fact_sheet.pdf

Wave Mobile Money. (2021). Intervention du PDG de Wave Mobile Money Sénégal lors de l'Africa Fintech Forum.

Western Union. (2021).

Western Union. (2022). Récupéré sur <https://www.westernunion.com/fr/fr/web/send-money/start?ReceiveCountry=SN&ISOCurrency=XOF&SendAmount=100.00&FundsOut=AG&FundsIn=CreditCard>

Westernunion. (2021). Récupéré sur <https://corporate.westernunion.com/esg/>

Worldremit. (s.d.). Récupéré sur <https://www.worldremit.com/fr/faq/gender-representation-at-worldremit>

Worldremit. (2021). Récupéré sur <https://www.worldremit.com/fr/faq/gender-representation-at-worldremit>

WorldRemit. (s.d.). *Tout sur l'argent mobile*. Récupéré sur <https://www.worldremit.com/en/mobile-money>

Worldremit. (s.d.). *Worldremit*. Récupéré sur Worldremit: <https://www.worldremit.com/fr/faq/gender-representation-at-worldremit>