



Avancer dans la Finance Digitale

Résumé de l'étude de marché:
Demande, offre et écosystème de
la finance digitale

*Atelier au Benin Royal Hôtel
20 -21 janvier 2016*

- Du 30 Novembre au 4 Décembre 2015: entretiens conduits par Lisa Chassin et Victorin Salifou, consultants PHB Development
- Buts de l'étude: **dresser un état des lieux de la finance digitale au travers des systèmes financiers décentralisés (SFD) au Bénin**
 - Secteur de la microfinance
 - Finance digitale
 - Rôle de MM4P
- Méthode de l'étude:
 - Entretiens qualitatifs avec
 - les SFD (11)
 - les OTM et fournisseurs de service de finance digitale (3)
 - les régulateurs et organes d'encadrement du secteur (8)
 - Etude documentaire



- FD: Finance Digitale
- PTF: Partenaires techniques et financiers
- OTM: Opérateur de Téléphonie Mobile
- SFD: Systèmes Financiers Décentralisés
- SIG: Système d'information et de gestion

Le contexte socio-économique au Bénin semble favorable au développement de la finance digitale:

- Taux de croissance du PIB de 5% depuis 2005 ⁽¹⁾
- Faible accès aux services financiers: 15,7% de la population qui a accès à un compte bancaire dans une institution formelle ⁽²⁾
- La population rurale représente plus de 50% de la population totale ⁽³⁾
- Pénétration élevée de la téléphonie mobile: 83% d'abonnés actifs, avec 5 OTM qui se partagent le marché ⁽⁴⁾
- Secteur de la microfinance dynamique, avec un nombre de 54 SFD régulés, et 1,8 million de clients. L'encours de portefeuille représente 1,1% du PIB (2015) ⁽⁵⁾

Toutefois:

- Le Bénin est toujours considéré comme un PMA (Pays les Moins Avancés) avec 75% de la population vivant avec moins de 2\$ par jour, et 60% de la population étant analphabète. ⁽⁶⁾
- Problème de chômage et de sous-emploi (31,5% de la population en situation de sous-emploi), avec prédominance du secteur informel (9 entreprises sur 10).⁽⁷⁾

Historique du secteur

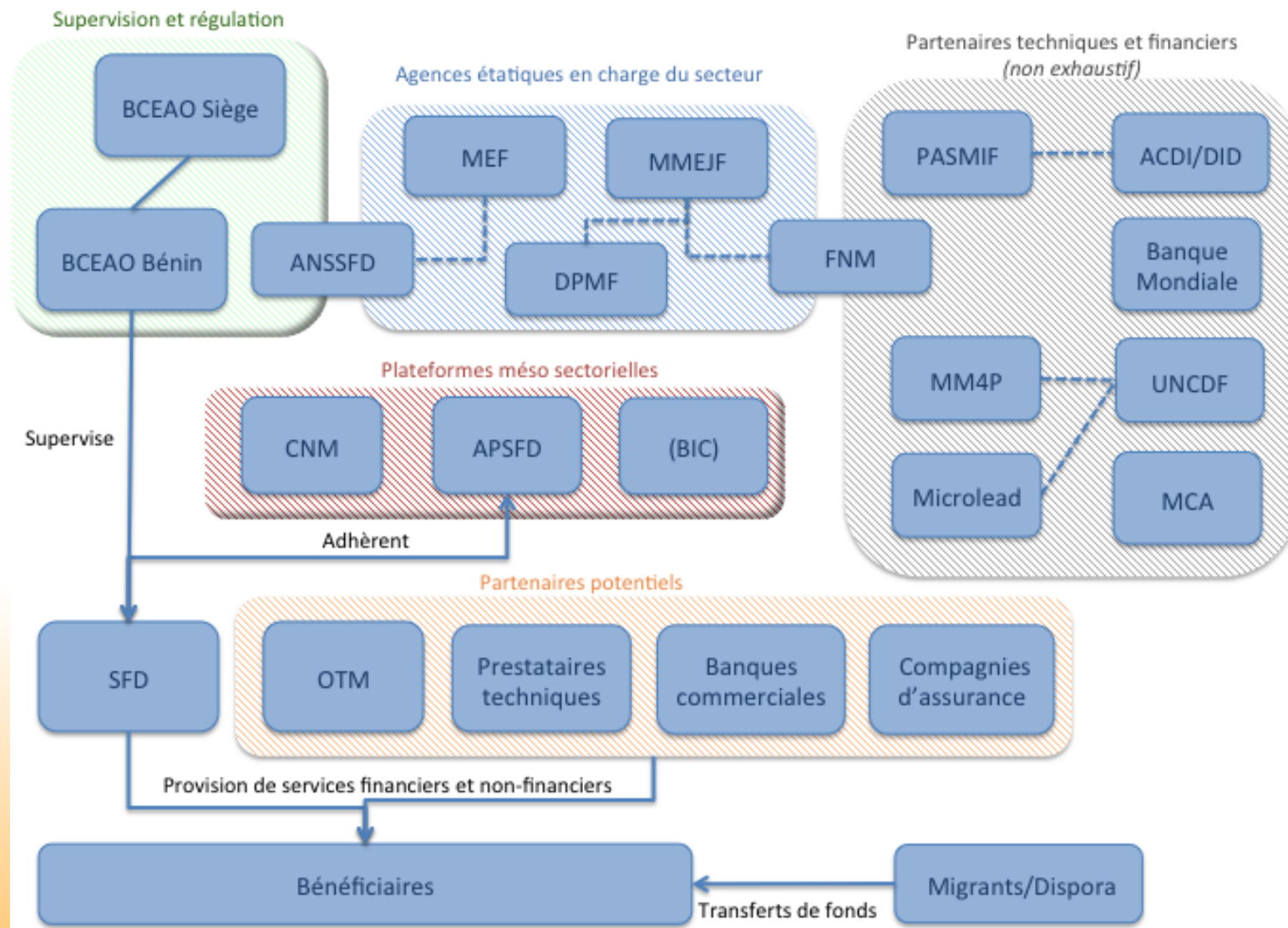
- Premiers SFD établis dans **les années 1990**, suite à la fermeture des banques de développement (telles que la CNCA et la BDD) et face au besoin de financement des populations travaillant dans le secteur informel et le secteur agricole.
- Après plus de vingt années d'exercice le secteur de la microfinance est aujourd'hui **en pleine expansion**, enregistrant une croissance exponentielle sur l'ensemble des indicateurs de portée (nombre d'institutions et de points de service,- y compris informels, clients, encours de crédit et de dépôts, etc.).

Réglementation:

- Comme pour le secteur bancaire, le secteur de la microfinance est régulé par la BCEAO : [Loi n°2012-14](#), promulguée par l'Assemblée Nationale en 2012 ([Directive pour l'UEMOA](#) passée en 2008 et approuvée au Bénin en 2012).
- Normes prudentielles strictes ([l'instruction n°010-08-2010](#) – p93) , auxquelles la loi prévoyait 2 ans pour s'y conformer (maintenant étendu pour deux ans de plus -> 2016)

Secteur de la microfinance:

Les acteurs



Secteur de la microfinance:

Inclusion Financière en chiffres



CHIFFRES CLES MICROFINANCE ⁽⁸⁾

Juin 2015

54	Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)	104 339 m (CFA)	Encours crédits
579	Points de services		
1.8 m	Clients	80 283 m (CFA)	Montant de dépôts

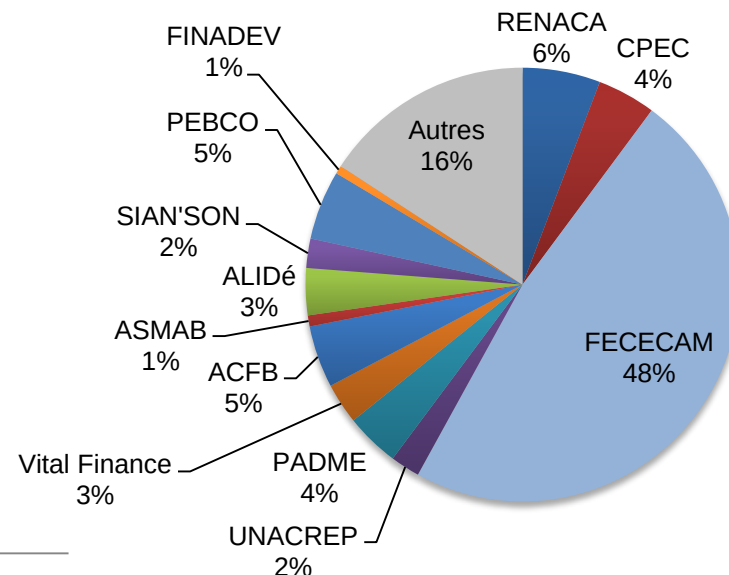
INDICATEURS ⁽⁹⁾

17 %	de la population ayant un compte dans une institution financière formelle	7 %	de la population épargnant dans une institution financière formelle
8 %	de la population ayant un prêt dans une institution financière formelle	2,3 %	de la population couvert par un régime de micro-assurance

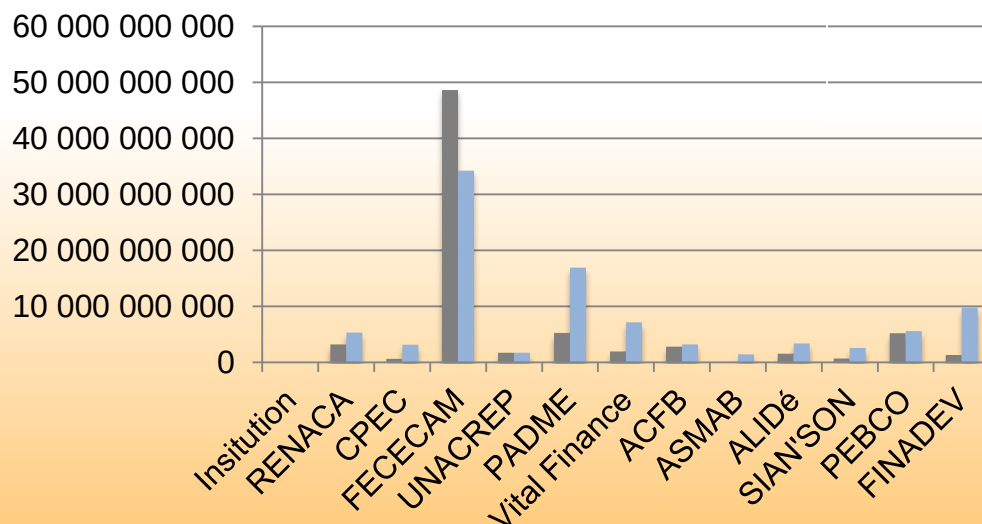
Secteur de la microfinance: Répartition du marché

Répartition du nombre de clients entre les SFD agréées

- Même si le secteur de la microfinance compte un nombre élevé d'institutions (54), **12 SFD se partagent 84% de la clientèle** (Juin 2015) ⁽¹⁰⁾
- La FECECAM, domine le marché, totalisant 48% du nombre de clients, et 33% de l'encours de crédit.



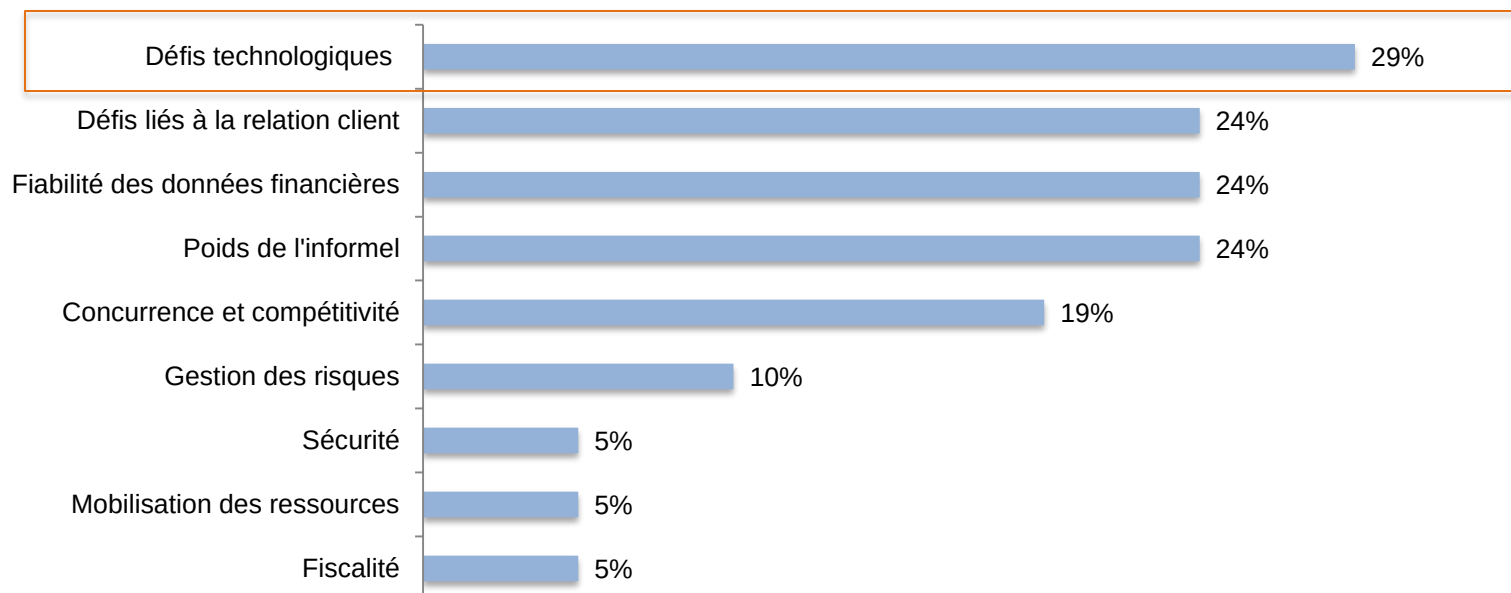
Montants des crédits et dépôts par SFD (en FCFA)



- La totalité des SFD du Bénin agréés sont tenus d'adhérer à l'APSFD-Bénin, connue sous le nom de **Consortium Alafia**.

Secteur de la microfinance: Défis des SFD

Défis cités par les SFD sondés (% des 11 SFD mentionnant ce défi)



- Le défi primordial pour les SFD est de **s'adapter aux nouvelles pratiques technologiques**: passage des procédés manuels et fiches clients papiers à une gestion informatisée de leurs opérations (développement des NTIC).
- Le développement de la finance digitale accentue ce challenge d'adaptation technologique, et entraîne des coûts financiers et humains à prévoir (formation du staff et des clients).
- Ceux qui réussiront à intégrer ces nouvelles pratiques technologiques détiendront un avantage compétitif conséquent.

Secteur de la Microfinance

Dynamiques, Défis, Opportunités et Menaces

Principales Dynamiques et Défis

- Secteur très structuré, organisé et coordonné avec un fort engagement du gouvernement
- MAIS: Couverture géographique limitée (surtout en zones rurales), grand nombre d'institutions non régulées, performance financière qui n'est pas alignée aux meilleures pratiques internationales (PAR, SIG, gouvernance), connaissances limitées de la régulation

Principales Opportunités et Menaces

Opportunités

- La finance digitale pour une plus grande inclusion financière
- La finance rurale
- La collecte de l'épargne
- La mise en place d'un Bureau d'Information sur le Crédit (information sur l'échéance non disponible)
- Taille du marché potentiel conséquente

Menaces

- Manque de confiance de la population dans le système financier
- Elections présidentielles de 2016
- Manque d'information sur les crédits
- Structures informelles
- Le crédit aux pauvres du FNM, à la fois aide et menace au secteur (crédit subventionné).

Qualification de la demande en services financiers inclusifs

(NB: L'équipe de PHB n'a pas engagé de recherche primaire (discussions avec le marché cible) sur la demande)

Selon l'Agence Nationale de Supervision des Services Financiers Décentralisés (ANSSFD), l'analyse du secteur de la microfinance entre 2009 et 2014 montre que:

- La demande en crédit enregistre un taux de **croissance annuel moyen de 9%** ;
- En moyenne, **60%** des demandes de crédit sont financées (satisfaites) ;
- En conséquence, **40%** des demandes en crédit dans le secteur de la microfinance ne sont pas satisfaites.

Gap entre demande et offre de crédits dans le secteur de la microfinance au Bénin

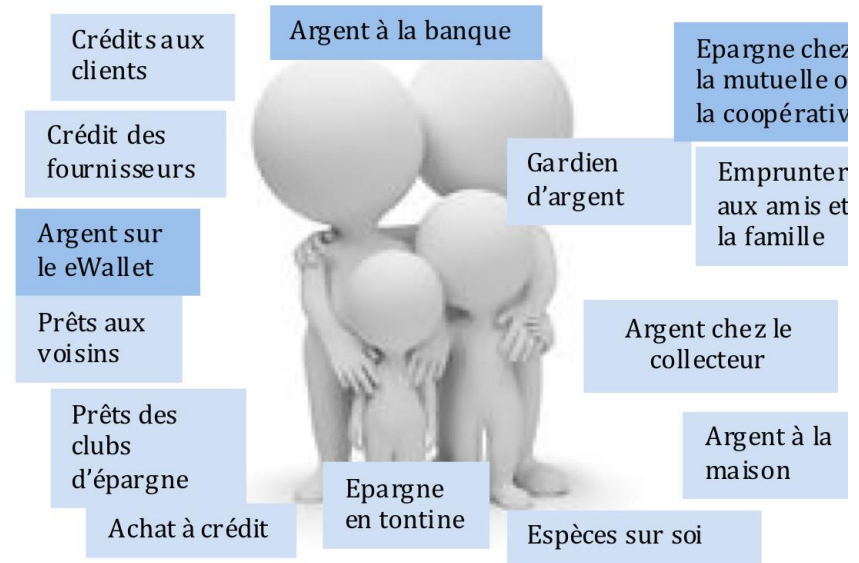
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Crédits demandés (millions de FCFA)	115 035	125 469	136 849	149 261	162 799	177 564
Crédits octroyés (millions FCFA)	69 410	73 988	80 065	89 533	82 666	94 433
Demande de crédit non satisfaite (millions FCFA)	45 625	51 481	56 784	59 728	80 133	83 131

Source : Adapté à partir de la CNSSFD, 2013.

Finance Digitale: Bénéfices pour les clients

Dans plusieurs pays, des études ont montré que les ménages à faibles revenus utilisent **plusieurs services financiers à la fois**. Ces services relèvent pour la plupart de **l'informel**.

Le canal digital peut aider à dépasser les limites des services financiers formels et informels.



Les études *Financial Diaries suggèrent que la vie financière des ménages à faibles revenus est complexe.**

* réalisées en Afrique du Sud, au Bangladesh, en Inde, au Pakistan, en Tanzanie, au Mozambique, au Rwanda, et au Kenya.

Finance Digitale:

Bénéfices pour les clients (2)

Quels sont les principaux enseignements?

NB: en l'absence d'études réalisées au Bénin, les informations ici indiquées sont issues du Rwanda pour illustration du type d'enseignements (qui sont comparables dans les différents pays de l'étude)

- *Les ménages à faibles revenus sont des gestionnaires d'argent actifs*

Chaque répondant utilise en moyenne 5.5 services financiers à la fois (pour épargner ou emprunter), dont 2 seulement sont formels (*Source: AFR, Rwanda Financial Diaries, March 2013*)

- *Ils utilisent surtout des services financiers informels*

Au Rwanda, les services financiers les plus utilisés sont :

- Garder de l'argent pour des voisins,
- Prendre des prêts informels,
- Acheter à crédit chez un marchand,
- Appartenir à une tontine.

- *Les ménages à faibles revenus font un usage intensif des services financiers.*

Les flux qui transitent par les services financiers sont souvent supérieurs aux revenus du ménage, en raison des transactions fréquents. Au Rwanda, la somme des flux entrants dans les services financiers et sortants, divisée par le revenu moyen du ménage, dépassait le 119%.

Finance Digitale:

Bénéfices pour les clients (3)

- *Les ménages à faibles revenus peuvent épargner et le font*

Les ménages à faibles revenus sont de bons gestionnaire d'argent parce **que leur revenu est non seulement faible, mais surtout irrégulier et non prévisible**. Comme ils font toujours face à des petits et des grands risques, ils n'ont pas d'autres choix que d'épargner.

- *Les ménages à faibles revenus ont besoin de meilleurs services financiers*

Les services financiers existants peuvent avoir leurs limites:

Les mécanismes **d'épargne informels** ne **sont pas flexibles, ni fiables**.

Les mécanismes d'épargne formels manquent de praticité et de flexibilité.

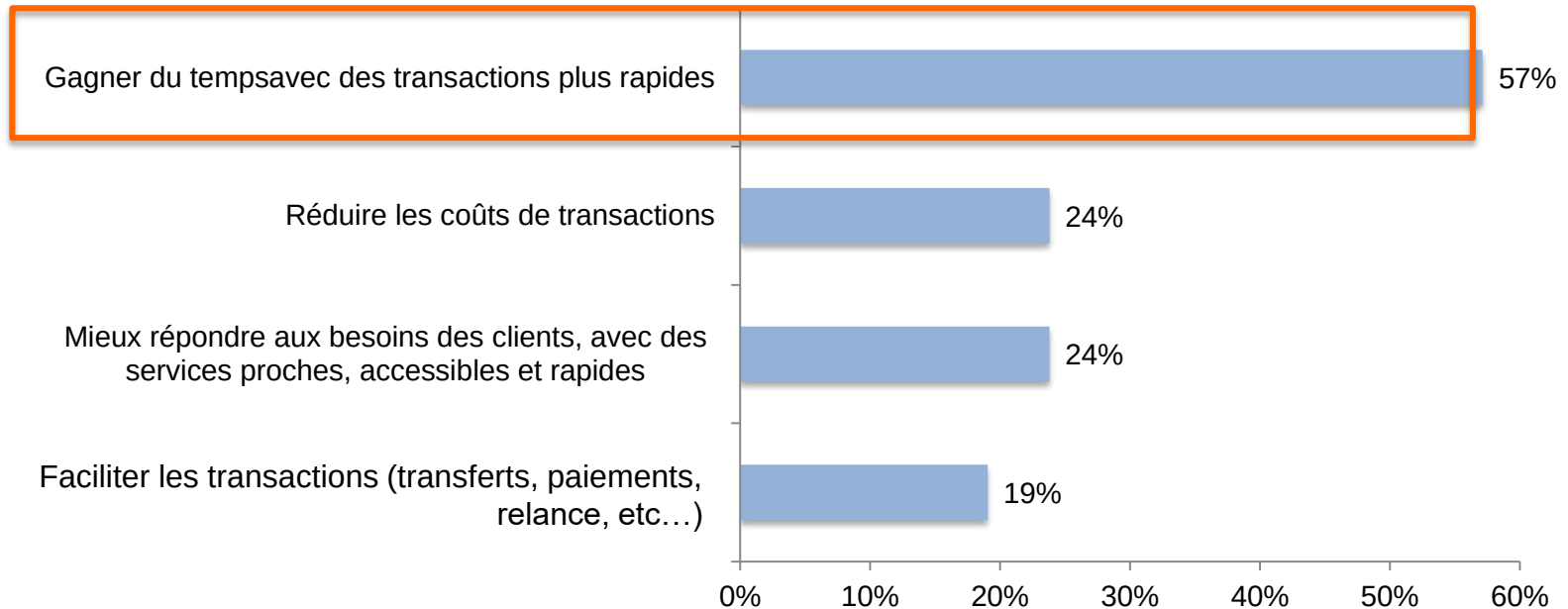
Les ménages à faibles revenus sont donc à la recherche de services financiers qui dépassent les limites des services financiers formels et informels.



La finance digitale peut leur offrir ce qu'ils recherchent

Finance Digitale: Bénéfices pour les clients (4)

Nous indiquons ici les bénéfices tels que perçus par les SFD du Bénin interrogés lors des entretiens réalisés par PHB Development



La praticité des services, le gain de temps et l'économie financière (transports, opportunité économique) que permettent les opérations digitales sont les principaux bénéfices perçus par les SFD pour leurs clients.

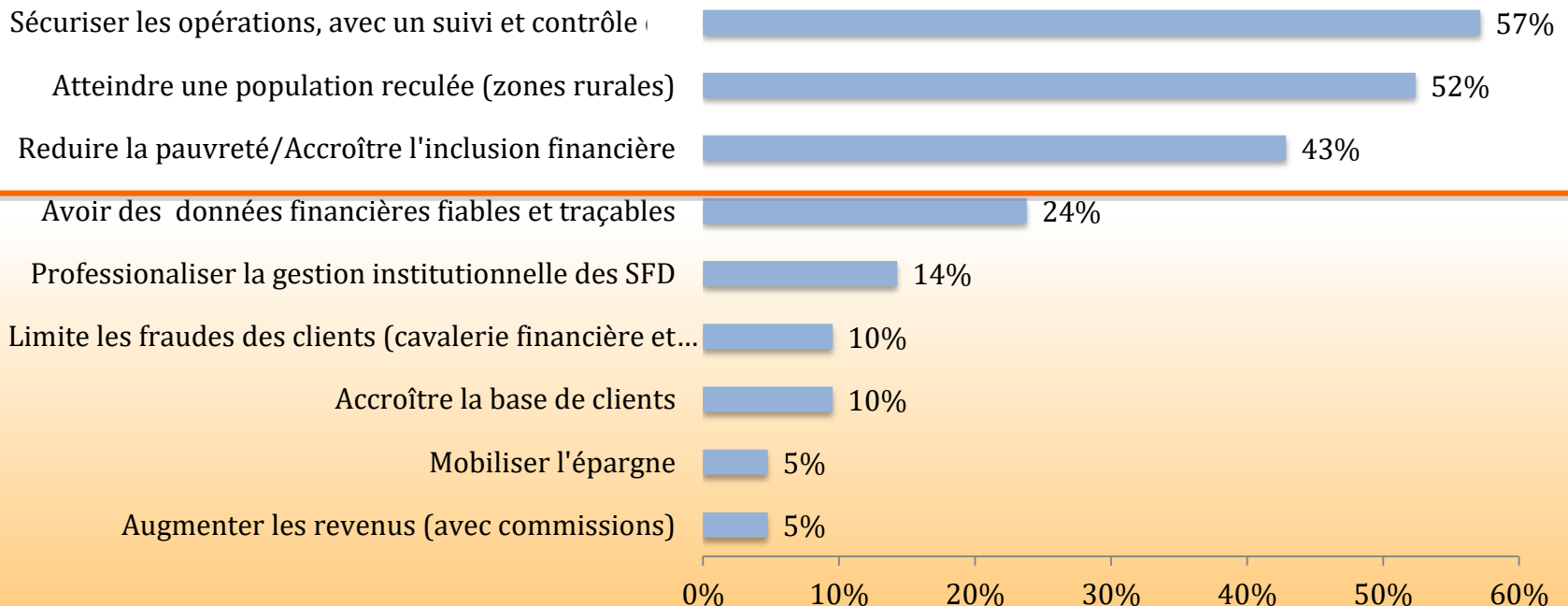


Finance Digitale:

Les bénéfices pour les SFD

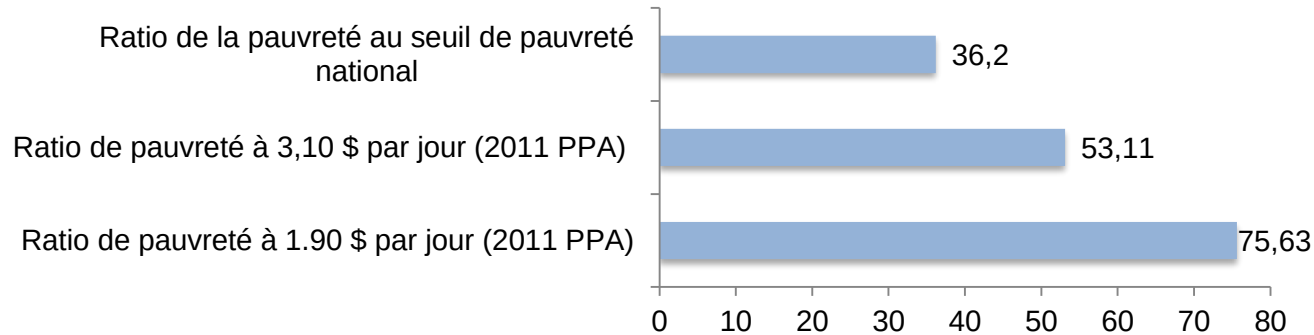
La finance digitale semble se poser comme **une solution opportune aux problèmes qui touchent le secteur de la microfinance au Bénin**, comme par exemple les problèmes de performance financière et de viabilité de l'information, les problèmes de professionnalisme et de gouvernance, le « poids de l'informel », etc.

Les SFD interviewés voient un grand nombre d'avantages à s'impliquer dans la finance digitale dont :

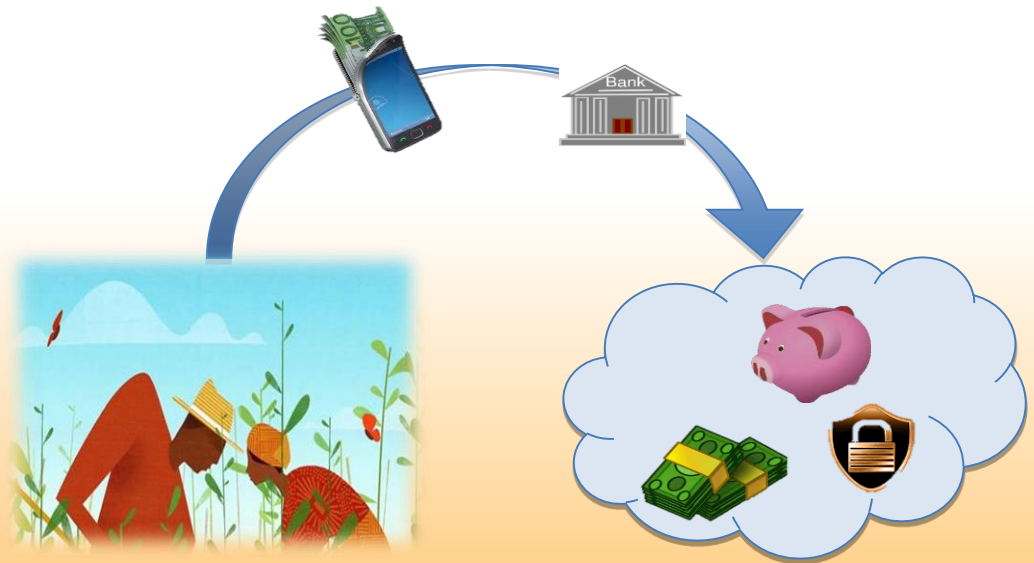


Finance Digitale: Les bénéfices pour le pays

Le taux de pauvreté au Bénin reste très élevé, et constitue un défi de taille pour le pays:



La finance digitale peut contribuer à lutter contre la pauvreté et en donnant **un accès à des services financiers de proximité, sûrs et peu couteux.**



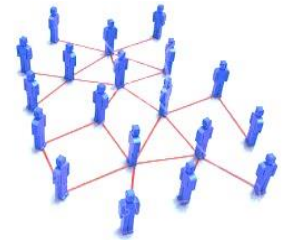
Finance Digitale:

Acteurs et Offre existante

La finance digitale en est à **ses débuts**, mais il y a **un grand intérêt et une volonté** des acteurs de s'impliquer dans le développement du secteur

MTN, Moov, ASMAB et CPEC offrent déjà des services d'argent mobile à près de un million d'utilisateurs enregistrés à fin 2014 :

- **Réseaux d'agents** auprès desquels les clients peuvent déposer et retirer leur argent
- **Plateformes technologiques** au travers desquelles les clients peuvent accéder à un large éventail de services financiers



L'offre de services digitaux reste largement dominée par les **services de transferts** de fonds domestiques et de **dépôts/retrait d'argent** à travers le **e-wallet** (mobile money), où les SFD servent principalement d'agent pour le compte des OTM.



Finance Digitale:

Acteurs et Offre existante (2)

Services offerts	FLOOZ	MTN Mobile Money	ASMAB- Carmes	CPEC CONNECTIS
Transfert P2P	X	X	X	X
Dépôts et retrait d'argent	X	X	X	X
Achat crédit de communication	X	X		
Epargne/Tontine			X	X
Paie ment de factures de consommation de biens et services	X	X	X	X
Consultation de compte	X	X	X	X
Lié à d'autres produits bancaires	X	X		
Paie ment d'échéances de crédit			X	X
Paie ment marchand	X	X		
Transferts de fonds internationaux	X			
Micro-assurance		X		

Finance Digitale:

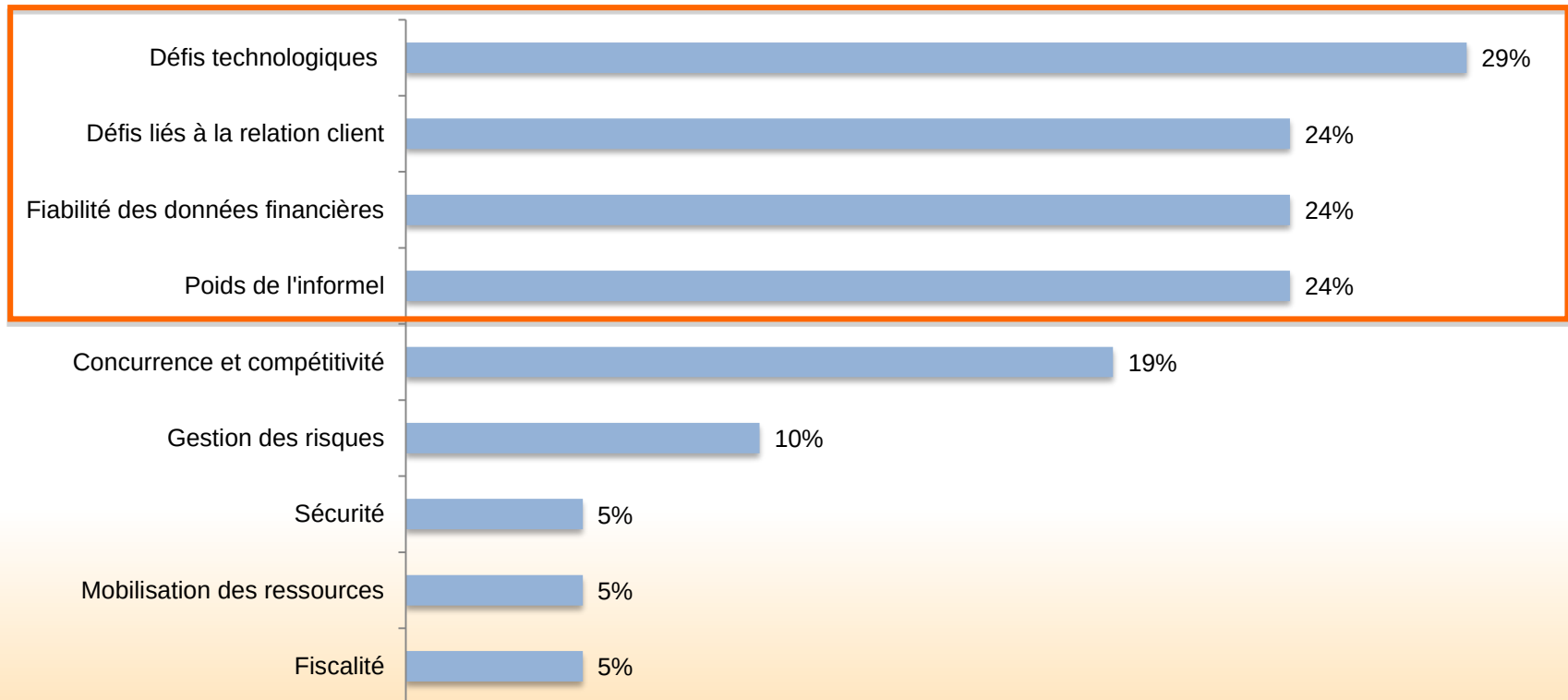
Forces et Opportunités des SFD pour la FD

- **Volonté** des SFD à s'impliquer en finance digitale
- Intégration de la finance digitale dans la **stratégie nationale** sur la microfinance:
 - Le volet 'finance digitale' est présent dans le document de politique sectorielle de la microfinance
 - Mise en place prochainement d'une Direction technique en charge de l'innovation et de l'inclusion financière
- **Télé densité** : Haut taux d'utilisation des téléphones portables
- Engouement des **bailleurs de fonds et PTF** et de l'Etat pour le développement de la finance digitale
- Force de **communication/marketing** des opérateurs télécoms
- Marché porteur et **demande existante** pour FD
- **Partenariats SFD/OTM** pour combiner les avantages compétitifs respectifs
- Opportunité des paiements digitaux pour les **versements de l'Etat** (salaires, bourses, pensions)
- Proximité et qualité de la **relation client/SFD** pour former des points de présence pour les bénéficiaires
- **Mutualisation** des acteurs pour l'obtention de technologies
- Amélioration des services internet avec le lancement de la **4G**
- Passage à la portabilité réseau en 2016 (possibilité de changer d'opérateur tout en conservant votre numéro de téléphone portable.)

Finance Digitale:

Défis liés à la FD

Dans leur gestion quotidienne, les SFD interviewés font face à un certain nombre de défis



Finance Digitale: Défis liés à la FD

Les SFD expriment aussi un certain nombre de défis et craintes vis-à-vis de la finance digitale

Clients

1. Manque de données disponibles sur les besoins en services financiers des sous-bancarisés;
2. Problème de confiance des potentiels clients, dû aux crises de gouvernance dans le secteur de la microfinance

Infrastructure

3. Faiblesse et vulnérabilité des réseaux mobiles locaux
4. Perturbations fréquentes sur les réseaux.
5. Problème d'interopérabilité et d'accès au canal USSD.

Agents

6. Capacités limitées des agents recensés pour offrir des services de finance digitale - notamment en connaissances bancaires financières
7. Les capacités financières limitées des agents entraînant les difficultés de liquidités
8. La difficulté à susciter un réel intérêt des agents via les commissions

Finance Digitale:

Faiblesses des SFD pour la FD

- **SIG** pour la majorité non adaptés pour la finance digitale
- Niveau de **connaissances** limité :
 - Maîtrise limitée de la **réglementation** par les acteurs du secteur
 - Connaissances limitées des acteurs sur les développements stratégiques possibles et pré requis nécessaires
 - Défaut de **formation** du personnel sur la finance digitale
 - Faible niveau d'**alphabétisation** et d'éducation de la population
- **Problème d'infrastructure** (couverture réseau, énergie) **et d'internet**
- **Offre non adaptée** :
 - Offre limitée de produits
 - Réseau d'accepteurs et points de vente (marchands) limité
 - Commissions pas assez attrayantes pour les SFD (modèle distributeur)
 - Peu de développeurs de technologies spécialisées en DFS
 - Monopole (et contrôle) de la technologie **USSD par les OTM**
- **Manque de ressources humaines spécialisées en finance digitale**, et surtout de ressources financières pour investir dans une solution de finance digitale

Finance Digitale:

Menaces vues par les SFD pour la FD (2)

- **Perception de concurrence** entre SFD et OTM qui alimente un climat non coopératif
- **Absence d'une segmentation du marché** de la finance digitale entre les différents acteurs (banques, OTM, SFD): poursuite des mêmes cibles clients
- **Limites réglementaires** (capital, taxation, etc.) au développement du secteur
- **Réticence potentielle des bénéficiaires** envers l'argent dématérialisé
- Inquiétudes liées au transfert du capital des SFD (épargne des clients) vers des entités concurrentes (banques)
- **Fraudes et cyber criminalité**
- **Défaut de surveillance des OTM** dans leur activité de finance digitale

- (1) Banque Mondiale et African Economic Outlook, Bénin (2015)
- (2) Global Findex (2014)
- (3) The World Factbook, CIA (2015)
- (4) ARCEP, Annuaire Statistiques, 2015
- (5) ANSSFD
- (6) Banque Mondiale (2014) & The World Factbook, CIA (2015)
- (7) Enquête modulaire Intégrée sur la condition des ménages (2011)
- (8) ANSSFD
- (9) Global Findex (2014)
- (10) ANSSFD

Pour plus d'informations, contacter:

Jamelino Akogbeto, Digital Finance Specialist
UNCDF – MM4P

Jamelino.Akogbeto@uncdf.org

Lisa Chassin, Consultante PHB Development
Ichassin@phbdevelopment.com