

**REPUBLIQUE DU CONGO**



---

**CONSEIL NATIONAL DU CREDIT**



**CONSEIL NATIONAL DU CREDIT**

---

**Etude sur l'évolution du mobile money en  
République du Congo**

---

# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Historique de l'émergence du mobile money au Congo et ses fondements .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Réglementation de l'activité du mobile money en zone CEMAC... 7</b>	<b>7</b>
<b>II.1. De l'adoption tardive du cadre réglementaire dans la CEMAC .....</b>	<b>7</b>
<b>II.2. Objectifs de la réglementation de l'activité de mobile money dans la CEMAC .....</b>	<b>7</b>
<b>III. Facteurs clés du succès du mobile money et évolution des transactions de mobile money au Congo .....</b>	<b>9</b>
<b>III.1. Facteurs clés du succès du mobile money .....</b>	<b>9</b>
III.1.1 la puissance et la densité du réseau d'agents distributeurs .....	10
III.1.2. Le réseau des accepteurs de mobile money .....	12
<b>III.2. Evolution des indicateurs du mobile money au Congo .....</b>	<b>14</b>
III.2.1. Evolution du nombre de comptes mobile money.....	Erreur ! Signet non défini.
III.2.1. Evolution du nombre de comptes mobile money.....	15
III.2.2. Evolution du taux d'activité des comptes mobile money enregistrés .....	15
III.3.1. Evolution des transactions en volume .....	17
III.3.2. Evolution des transactions en valeur .....	19
III.3.3. Les services financiers accessibles par mobile money .....	20
III.3.4. Evolution des soldes des comptes de mobile money .....	20
<b>V. Principaux enseignements et recommandations .....</b>	<b>21</b>

## INTRODUCTION

L'accélération des mouvements de capitaux et la globalisation de l'économie internationale, consécutives aux innovations technologiques observées ces dernières décennies, notamment dans le domaine de l'information et des télécommunications, ont favorisé une mutation profonde des systèmes de paiement et de règlement. Elle s'est traduite par une plus grande automatisation des transactions financières et commerciales qui, à l'origine, s'est focalisée sur des systèmes de gros montants, avant de s'étendre aux paiements de détail.

En zone CEMAC, la réforme des systèmes et moyens de paiement, initiée en 1999, a abouti en 2007 à la mise en production de SYGMA et de SYSTAC<sup>1</sup>. En revanche, les évolutions technologiques dans le cadre des paiements de détail n'ont pas fait partie de cette mutation.

La mise en œuvre de cette réforme s'est entrecroisée avec le développement rapide dans la CEMAC, des innovations dans le domaine de la téléphonie mobile et des technologies de transmission des données, avec la vulgarisation de la messagerie électronique. Ces derniers facteurs ont comblé le vide des stratégies de développement des systèmes de règlement et de transactions de détail par l'introduction d'innovations technologiques et financières, notamment celles liées à l'utilisation du téléphone mobile, encore appelés *mobile money*. Cette mutation significative a ainsi permis d'améliorer la qualité du service et d'étendre l'offre des services financiers à moindre coût aux personnes qui en étaient exclues.

En effet, cette innovation permet, à partir d'un téléphone mobile, d'effectuer en toute sécurité, des opérations de banque comme l'envoi ou la réception des fonds, le règlement des factures, des achats des biens et services, ainsi que des impôts et des taxes dus à l'Etat. Par ailleurs, dans certains pays comme la RDC, l'Etat a entrepris dès 2013, de payer les salaires mensuels des fonctionnaires via un compte *mobile money*, avec possibilité de conversion en espèces aux guichets des banques partenaires<sup>2</sup>, soit un potentiel d'ouverture de 280 000 comptes bancaires.

Dans d'autres régions d'Afrique subsaharienne, l'essor du *mobile money* a été plus rapide, notamment dans les pays d'Afrique de l'Est. Au Kenya par exemple, plus de 70% des ménages ont accès à un compte *mobile money*. En prenant appui de cette situation, on peut identifier les facteurs permettant de favoriser le développement rapide de ces nouveaux moyens de paiement dans le but de stimuler une plus grande inclusion financière des populations, singulièrement au Congo.

En effet, le Congo, présente certaines caractéristiques propices au développement du *mobile money*, notamment *i*) un taux de pénétration élevé du téléphone mobile (plus de 100%), *ii*) l'entrée dans le secteur des paiements des sociétés de téléphonie mobile et *iii*) l'émergence du commerce en ligne. Avec ces atouts, le pays devrait mettre en place une stratégie cohérente de développement de nouveaux moyens de paiement, notamment le *mobile money*.

---

<sup>1</sup> Ces réformes avaient également pour objectif d'améliorer le taux de bancarisation. Leur mise en production a permis à des milliers de fonctionnaires d'ouvrir des comptes bancaires sur lesquels sont virés leurs salaires.

<sup>2</sup> Innovation et bancarisation Etude de cas : mobile banking, par Estelle Brack lors de *Africa Banking Forum Abidjan, 23 et 24 mai 2013* (Fédération Bancaire Française).

La présente réflexion, basée sur une enquête auprès des fournisseurs des services financiers par téléphone et sur l'expérience des autres pays africains, devrait permettre de faire le point de la situation du *mobile money* au Congo, ses perspectives et, ainsi, proposer les axes de réformes en vue d'approfondir son usage. Elle devrait de la sorte, permettre de mieux comprendre les possibilités et les défis du secteur du «*mobile money*», notamment :

- la promotion de l'usage des moyens de paiement électroniques pour le dénouement des transactions commerciales et financières ;
- la promotion de l'inclusion financière et la diversification des outils financiers adaptés aux besoins des agents économiques ; et
- l'amélioration du cadre d'exercice et de contrôle des activités de *mobile money*.

De même, cette innovation a un intérêt évident pour l'Etat, notamment la sécurisation de ses transactions et de ses intérêts. En effet, plusieurs pays ont adopté cette technique pour le recouvrement des recettes de l'Etat et la sécurisation de ses dépenses, notamment à destination des secteurs sociaux.

L'étude est ainsi structurée en quatre (04) parties, à savoir : *i*) l'historique de l'émergence du *mobile money* au Congo et ses fondements, *ii*) les principales caractéristiques de la réglementation du *mobile money* en zone CEMAC, *iii*) les facteurs clés du succès et l'évolution des transactions de *mobile money* au Congo et *iv*) les principaux enseignements à tirer et les recommandations y relatives.

## I. Historique de l'émergence du *mobile money* au Congo et ses fondements

L'émergence du *mobile money* dans le monde tire son origine des Philippines, dans les années 2000. En Afrique, le développement de ce service a d'abord été observé au Kenya en 2007, avec le lancement du produit *MPESA* par l'opérateur de téléphonie SAFARICOM. Le succès de cette expérience a dès lors suscité l'intérêt des opérateurs de téléphonie mobile du continent, les pays de la zone CEMAC y ont adhéré plus tard et, particulièrement, le Congo.

En effet, au Congo, la première demande d'autorisation d'émission du *mobile money* a été introduite **le 14 octobre** 2009, par Ecobank. Cette démarche a été favorisée par : *i*) l'expérience acquise par ce réseau dans ce domaine dans d'autres pays africains d'implantation, *ii*) l'opportunité offerte par ce nouveau produit d'élargir et de diversifier sa clientèle dans un pays où le taux de bancarisation était particulièrement faible, moins de 30%, dont l'atout principal était son fort taux de pénétration de la téléphonie mobile (plus de 100%). Cette demande a été introduite en partenariat technique avec l'opérateur téléphonique MTN Congo, qui comme Ecobank, fait partie d'un grand groupe en Afrique et dont l'expérience acquise, notamment en Afrique de l'Est et de l'Ouest, a motivé ce partenariat.

Cette demande sera suivie par la démarche entreprise par la Banque Congolaise de l'Habitat (BCH) qui, par correspondance reçue le 21 octobre 2009 par les services de la Direction Nationale de la BEAC à Brazzaville, sollicitait des informations sur les conditions de mise en service du *mobile money*, en partenariat avec la société de téléphonie mobile Zain (actuel Airtel Congo). Par la suite, cette banque introduira en mars 2010, une demande d'agrément.

Toutefois, en l'absence d'un cadre réglementaire régissant cette nouvelle activité, ces correspondances de Ecobank et de la BCH ne trouveront pas de suites immédiates. Cette carence a certainement ralenti le développement de cette innovation en zone CEMAC.

Pour combler cette lacune, la CEMAC et la BEAC ont adopté en 2011, deux textes fondamentaux pour régir les activités de monnaie électronique, à la suite d'une large concertation avec l'ensemble des acteurs concernés par cette activité. Il s'agit de :

- le Règlement n° 01/11-CEMAC/UMAC/CM du 18 septembre 2011, fixant les conditions d'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique, ainsi que les rôles des Autorités de Régulation ;
- l'Instruction n° 01-GR du 31 octobre 2011 du Gouverneur de la BEAC, relative à la surveillance des systèmes de paiement par monnaie électronique avec, en annexe, un cadre référentiel recensant les éléments permettant à la BEAC d'assurer sa mission de surveillance de l'activité.

Dans l'ensemble, ce cadre réservait le privilège d'émission de *mobile money* aux seuls établissements de crédit agréés, au sens de l'article 4 de l'annexe à la Convention portant harmonisation de la Réglementation Bancaire dans les Etats de la CEMAC du 17 janvier 1992<sup>3</sup>. Dans ce contexte, les opérateurs de téléphonie mobile ne pouvaient être que des

---

<sup>3</sup> Les établissements de microfinance en sont exclus.

partenaires techniques des établissements de crédit, dans la mise en circulation de ladite monnaie.

Ce schéma qui n'accordait l'agrément d'émission qu'aux établissements de crédit agréés, avait pour objectif principal de faciliter le contrôle des activités d'émission et de gestion de la monnaie électronique. A contrario, il instituait des contraintes supplémentaires pour un opérateur de téléphonie mobile qui n'avait ainsi pas la possibilité de signer des partenariats techniques avec plusieurs banques à la fois (multibancarité).

Sur la base de ces textes, la BEAC avait octroyé l'autorisation d'émission à deux établissements de crédit sur les onze (11) que compte le système bancaire congolais. Il s'agit de Ecobank Congo, avec comme partenaire technique MTN Congo, et de BGFI Congo en partenariat avec Airtel Congo, respectivement le 29 juillet 2011 et le 03 octobre 2011.

Il est à noter que la demande de la BCH, bien qu'antérieure à celle de la BGFI, introduite le 09 juin 2011, n'avait pas eu de suite favorable en raison des contraintes de multibancarité et du désistement du partenaire technique choisi, Airtel Congo, qui avait plutôt préféré travailler avec la BGFIBank. Conformément à la réglementation interdisant la multibancarité, la BEAC avait rejeté la demande d'agrément de La Congolaise de Banque (LCB) du 05 avril 2012, en partenariat avec MTN Congo, qui était déjà en association avec Ecobank Congo.

Par ailleurs, jusqu'en février 2012, la Société de téléphonie Warid Congo avait entrepris, sans autorisation préalable de la BEAC, d'émettre du *mobile money* par le biais d'un produit dénommé « *MobiCash* », en partenariat avec un établissement de microfinance dénommé SOFIDE. Cette société a été invitée à surseoir cette activité pour régulariser sa situation en obtenant un agrément, conformément à la réglementation en la matière dans la CEMAC.

Après trois années d'application de ladite réglementation, le décalage entre le nombre de banques et celui des compagnies de téléphonie mobile dans les Etats de la CEMAC (pour le Congo, 11 banques et seulement 3 compagnies de téléphonie mobile), avec la contrainte de la non multibancarité, a montré ses limites, dont celle de ne pas garantir à l'ensemble des banques, l'opportunité de développer des activités de *mobile money*.

Ainsi, les textes en vigueur seront complétés par l'Instruction du Gouverneur n° 02/GR/UMAC du 07 mai 2014 relative à la mise en place du *multibanking* dans le cadre de l'activité d'émission de la monnaie électronique. Par cette évolution, il est institué la mutibancarité, c'est-à-dire la possibilité offerte à chaque opérateur de téléphonie mobile de collaborer à la fois avec plusieurs établissements de crédit. En plus de cette ouverture, la nouvelle réglementation vise également à favoriser l'interopérabilité des différents émetteurs, en l'occurrence les établissements de crédit et l'opérateur de téléphonie mobile. Cette évolution permet aux clients d'un réseau donné d'échanger de l'argent avec n'importe quel porteur de *mobile money*, quel que soit le réseau de téléphonie mobile utilisé.

Cependant, force est de constater que ces aspects de multibancarité et d'interopérabilité ne sont pas encore opérationnels, notamment au Congo, en raison de l'absence de plateaux techniques adaptés.

**Le retard de la mise à niveau des plateaux techniques en vue de permettre la multibancarisation annihile les avantages souhaités par la nouvelle réglementation, notamment le maintien de l'impossibilité pour l'ensemble des banques d'émettre du *mobile money*. En effet, pour l'instant, ces plateformes ne peuvent pas supporter en même temps les opérations de plusieurs émetteurs.**

**De même, l'absence de conditions techniques pour assurer l'interopérabilité<sup>4</sup> a pour conséquence de limiter les possibilités d'utilisation du *mobile money* à l'intérieur du même réseau de téléphonie mobile. Cette difficulté explique certainement la lenteur de développement de l'utilisation du *mobile money* pour la réalisation des opérations de transferts d'argent, de paiement des fournisseurs, des factures et des salaires.**

**Ces points devraient faire l'objet des discussions avec les opérateurs de téléphonie mobile aux fins de leur fournir les incitations nécessaires à ces mutations technologiques favorables au développement de la finance électronique au Congo.**

## **II. Réglementation de l'activité du mobile money en zone CEMAC**

Le déploiement des services financiers par téléphonie mobile dans la CEMAC a été notamment caractérisé par : 1) l'adoption tardive du cadre réglementaire et 2) la spécificité des objectifs de cette réglementation.

### ***II.1. De l'adoption tardive du cadre réglementaire dans la CEMAC***

L'adoption tardive d'une réglementation spécifique à l'activité de mobile money a été une pesanteur au développement de cette activité. En effet, par prudence, les autorités de la BEAC avaient fait le choix de surseoir les demandes d'autorisation d'émission de la monnaie électronique afin de s'assurer que cette activité ne nuirait pas à la conduite de la politique monétaire et à la sécurité des fonds du public remis en contrepartie, d'une part, et ne favoriserait pas le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, d'autre part.

Le cadre réglementaire fixant les conditions d'exercice des activités d'émission de monnaie électronique ainsi que de surveillance des systèmes de paiement par monnaie électronique n'a été adopté qu'en 2011, respectivement le 18 septembre 2011 pour le Règlement n° 01/11-CEMAC/UMAC/CM et le 31 octobre 2011 pour l'Instruction n° 01\_GR du Gouverneur de la BEAC. A titre de comparaison, un tel cadre a été adopté en 2006 dans la zone BCEAO et en 2000 pour les pays de la SADC.

Cette phase de réflexion explique certainement le retard constaté dans l'adoption du cadre réglementaire de la CEMAC dans ce domaine. Ainsi, les activités d'émission du mobile money n'ont véritablement démarré au Congo qu'en 2012.

### ***II.2. Objectifs de la réglementation de l'activité de mobile money dans la CEMAC***

Le privilège d'émission de la monnaie est traditionnellement réservé à la Banque centrale, qui peut autoriser les établissements de crédit et les établissements financiers à émettre et gérer différentes formes de monnaies dont la monnaie électronique. La

---

<sup>4</sup> S'il n'y a pas encore d'interopérabilité, il convient de noter que les services de la BEAC ont observé les transferts d'argent mobile au niveau sous régional ou hors zone CEMAC, qui prennent la forme d'une opération intragroupe.

réglementation de l'activité de mobile money dans la CEMAC devait se prononcer sur les implications d'autoriser les acteurs non financiers à émettre de la monnaie électronique ou à fournir des services de paiement, tout en ayant conscience que ces derniers ne relèvent pas directement et explicitement de l'autorité de la Banque centrale. La démarche de la CEMAC a été progressive.

Les textes réglementaires encadrant l'activité d'émission du mobile money<sup>5</sup> entre septembre 2011 et décembre 2018 ont d'abord réservé l'exclusivité aux seuls établissements bancaires agréés, dit « modèle bancaire ». A partir de décembre 2018, la CEMAC a élargi cette autorisation aux acteurs non bancaires, avec la création d'une catégorie spécifique d'établissements fournissant à titre de profession habituelle, et exclusivement à toute autre activité, des services de paiement, appelés « établissements de paiement ».

C'est sur la base du choix du modèle bancaire que les autorités monétaires avaient repoussé les premières demandes d'émission de monnaie électronique introduites par les sociétés de téléphonie mobile, qui sont des structures non bancaires. Cela, dans un contexte où l'expérience et les repères dans les autres pays n'étaient pas suffisamment abondants pour assurer la sécurité et le contrôle de cette activité ainsi que leurs effets sur la politique monétaire.

Les pays de la Communauté d'Afrique de l'Est ont, dès 2007, et de l'UEMOA fait le choix du « *modèle non bancaire* » en autorisant les opérateurs de réseau mobile d'émettre et de gérer le mobile money après avoir obtenu une simple lettre valant « approbation tacite » de la banque centrale. La problématique de l'autorité directe de la Banque Centrale dans le contrôle et la surveillance de cette activité a été résolue par l'obligation imposée aux acteurs non bancaires de signer un partenariat avec une banque agréée, teneur du compte de garantie des opérations de monnaie mobile et garant du respect de la réglementation à l'égard des autorités de contrôle. Ainsi, la réglementation financière s'applique indirectement aux opérateurs non bancaires, sans les placer explicitement sous l'autorité de la Banque Centrale.

Si le choix du modèle bancaire peut traduire la volonté des autorités de régulation de renforcer le dispositif de contrôle et de sécurisation de cette activité, cela semble s'être fait au détriment de son développement dans la zone. En effet, le cantonnement des opérateurs de téléphonie dans un rôle de second plan, semble, de l'avis de ces opérateurs, freiner l'extension de cette innovation, dont ils sont le principal vecteur. En effet, plus que les banques, ces établissements ont une avérée dans le traitement des opérations de masse et de faibles montants.

Par ailleurs, il ressort de l'enquête réalisée par le Secrétariat Général du CNC que l'activité d'émission du mobile money est plutôt gérée par les opérateurs de téléphonie mobile, en dépit de l'exclusivité de l'agrément réservée aux banques. Cette situation explique certainement l'adoption du Règlement n° 04/18 relatif aux services de paiement

---

<sup>5</sup> Règlement n° 01/11-CEMAC/UMAC/CM du 18 septembre 2011, fixant les conditions d'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique, ainsi que les rôles des Autorités de Régulations, Instruction n° 01\_GR du 31 octobre 2011 du Gouverneur de la BEAC, relative à la surveillance des systèmes de paiement par monnaie électronique avec, en annexe, un cadre référentiel recensant les éléments permettant à la BEAC d'assurer sa mission de surveillance de l'activité et Instruction du Gouverneur n° 02/GR/UMAC du 07 mai 2014 relative à la mise en place du multibanking dans le cadre de l'activité d'émission de la monnaie électronique.



dans la CEMAC du 21 décembre 2018 par le Comité Ministériel de l'Union Monétaire de l'Afrique Centrale (UMAC). Ce Règlement permet de :

- clarifier les rôles et les responsabilités des différents régulateurs : COBAC, BEAC et Agences de régulations des télécommunications ;
- distinguer les prescriptions applicables aux prestataires habilités à les exercer ;
- clarifier les conditions d'autorisation des établissements de crédit et des établissements de microfinance pour l'exercice d'activités de service de paiement ;
- créer une catégorie spécifique d'établissements fournissant à titre de profession habituelle, et exclusivement à toute autre activité, des services de paiement : les établissements de paiement ;
- clarifier le régime de protection des fonds de la clientèle remis aux établissements de paiement ;
- clarifier les exigences attendues concernant les distributeurs ;
- définir des règles spécifiques en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Ce dispositif sera complété :

- un règlement COBAC relatif aux normes prudentielles applicables aux établissements de paiement, et ;
- un règlement relatif à l'agrément et aux modifications de situation des prestataires de services de paiement.

### **III. Facteurs clés du succès du mobile money et évolution des transactions de mobile money au Congo**

#### **III.1. Facteurs clés du succès du mobile money**

L'utilisation du téléphone portable dans le règlement des transactions commerciales tend, non seulement à croître rapidement, mais aussi à se généraliser dans de nombreux pays, aussi bien en Afrique qu'ailleurs. Ce succès est essentiellement attribuable à : *i*) l'essor d'Internet et des appareils mobiles, qui a entraîné le développement des nouveaux produits et services de paiements plus accessibles, plus efficaces et moins chers que les paiements électroniques, *ii*) l'entrée de nouveaux acteurs dans le secteur des paiements électroniques et *iii*) les possibilités d'accès aux services financiers par téléphone offertes à une large tranche de la population, avec la réduction des risques de vol ou de perte de l'argent liquide.

Aussi, les pays de la CEMAC dont les indicateurs de mobile money sont parmi les plus faibles au monde (*Cf. Rapport GSMA 2017*), doivent identifier les facteurs clés de succès du développement de ce produit ailleurs, en Afrique, et en tirer profit.

Tout le monde s'accorde à admettre que le *business model* du mobile money est basé sur au moins deux leviers, à savoir : *i*) la puissance et la densité du réseau d'agents distributeurs et *ii*) la densité du réseau des accepteurs.

### III.1.1 la puissance et la densité du réseau d'agents distributeurs

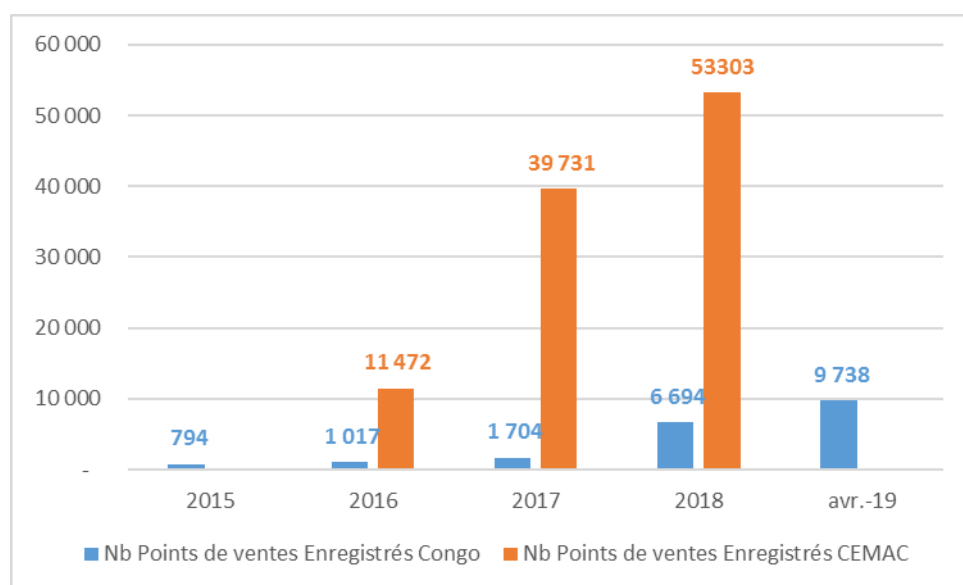
De manière générale, les agents assurent trois fonctions essentielles : l'enregistrement des clients, la formation et l'information des clients et le traitement des opérations de dépôts et de retraits d'argent. Ces agents, situés entre les opérateurs de mobile money et leurs clients, ont un rôle prépondérant dans la mesure où ils assurent les ouvertures de comptes mobile money à la clientèle et la proximité pour la réception et l'exécution des ordres de la clientèle.

Ces agents distributeurs s'appuient sur un réseau dense de points de service. Au Congo, ces points de vente comprennent, outre les agences des opérateurs et des banques titulaires de l'autorisation d'émission, particulièrement les kiosques reconnaissables aux couleurs des opérateurs de téléphonie mobile, les distributeurs agréés, parmi lesquels des boutiques ou épiceries dans les quartiers et villages, ainsi que les réseaux des établissements de microfinance partenaires. Ainsi, la qualité de recrutement de ces agents constitue une préoccupation essentielle des opérateurs de mobile money, car elle assure le succès et la crédibilité du produit offert à la clientèle. Les éléments privilégiés dans le recrutement de ce réseau concernent : *i*) la justification d'une activité ininterrompue pendant au moins six mois et *ii*) la capacité de disposer, à tout moment, d'un fonds de caisse permettant de faire face aux retraits des clients. En retour, ces agents reçoivent une rémunération qui est fonction du volume des opérations réalisées dans leurs points de vente.

A fin avril 2019, le nombre de points de service mobile money répertoriés au Congo s'est élevé à 9 738 agents, contre 6 694 en 2018 et 1 704 en 2017, soit un bond de 292,8% entre 2017 et 2018 et de 45,5% entre 2018 et 2019. La même tendance a été observée dans la CEMAC, où l'on a dénombré 53 303 distributeurs de service de monnaie électronique au 31 décembre 2018, contre 39 731 à la fin de l'année 2017.

Comparé au nombre total de la zone, le poids relatif du Congo a été de 8,9%, 4,3% et 12,6%, respectivement en 2016, 2017 et 2018.

**Graphique 1 : Evolution du nombre de points de service enregistré**

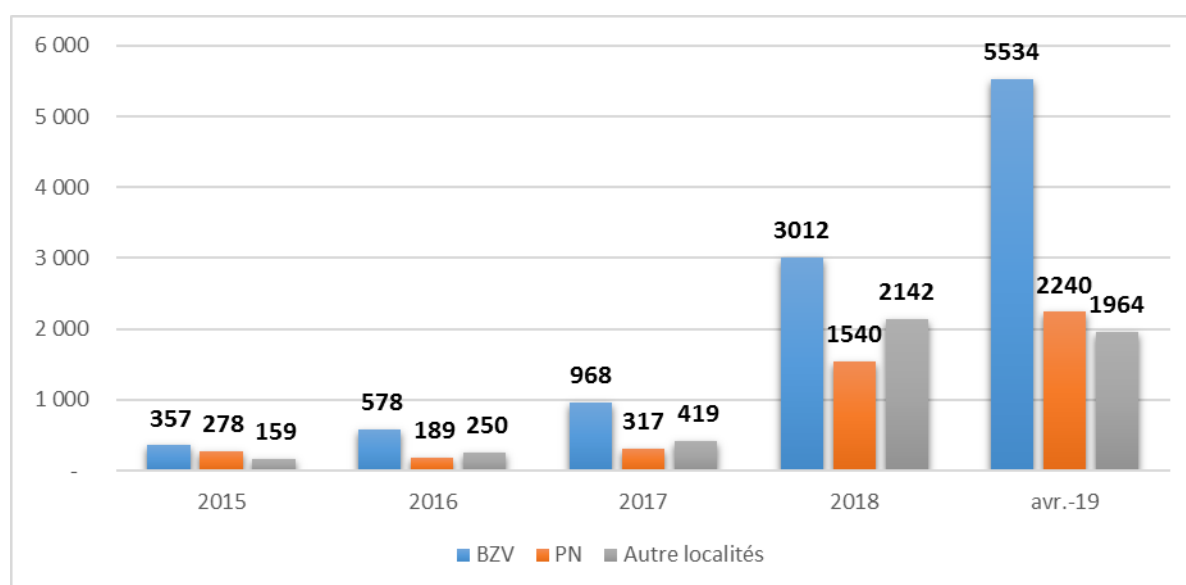


**Sources** : Airtel et MTN

Le réseau d’agents est indubitablement un puissant facteur de réussite dans la mesure où il apporte les services financiers au plus près des populations avec célérité, peu de formalités et à un coût abordable. De plus, les points de service mobile money permettent de couvrir la quasi-totalité du territoire, y compris les zones les plus reculées.

Dans le cas du Congo, on note d’après l’analyse des données recueillies auprès des compagnies de téléphonie mobile, MTN et Airtel, une forte concentration des points de service mobile money à Brazzaville et Pointe-Noire. Ces deux villes regroupent à fin avril 2019, 80,0% de ces points de vente, contre 20,0% pour les autres localités du pays. Cette proportion traduit la forte concentration de la population dans ces deux villes, près de 70%, et épouse celle des agences bancaires au Congo. Néanmoins, elle indique qu’une partie de la population demeure toujours exclue de l’accès aux services financiers de base.

**Graphique 2 : Répartition des points de services par localité**

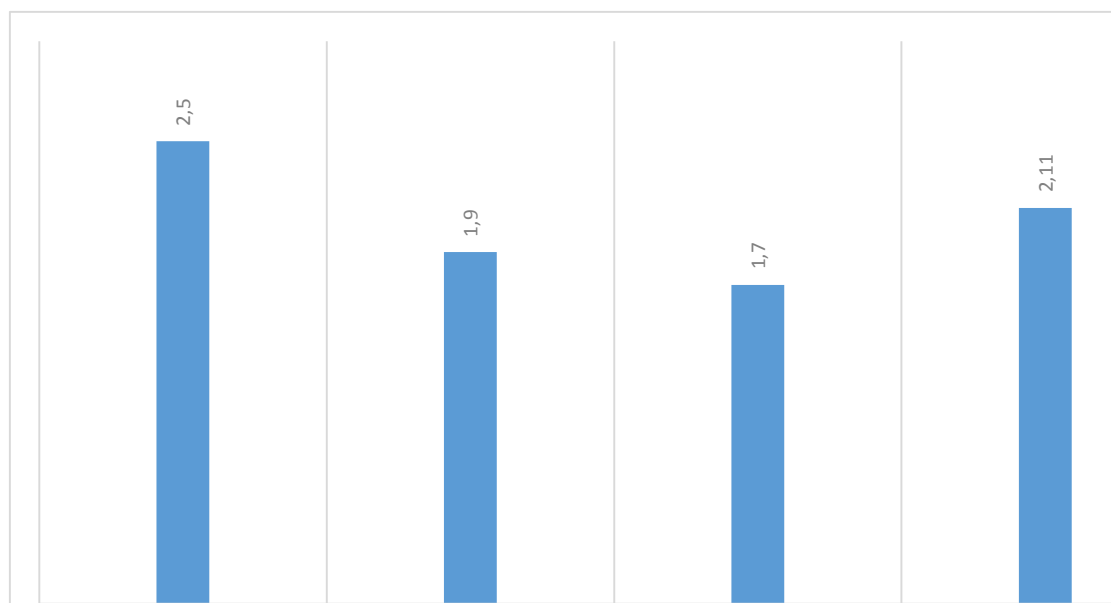


**Source :** BEAC

L’enquête du CNC a montré qu’au Congo, le ratio **points de vente du mobile money pour 1 000 clients enregistrés** est passé de 1,7 agent en 2018 à 2,1 agents en 2019, pour une norme internationale de 1 agent pour 1000 clients enregistrés. A titre d’illustration et d’après les données de 2012, ce ratio était de 2 en Ouganda et 2,5 pour le Kenya<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Les chiffres pour l’Ouganda et le Kenya sont arrêtés à fin 2012 alors que pour le Congo, les chiffres portent sur avril 2019.

### **Graphique 3 : Ratio du nombre d'agents pour 1000 clients enregistrés**



**Sources:** BEAC et Business Daily Africa

#### **III.1.2. Le réseau des accepteurs de mobile money**

Jusqu'à l'émergence des services financiers par téléphone mobile, les paiements de détail n'avaient pas fait l'objet d'attention particulière aussi bien de la part des autorités monétaires que des régulateurs. Pour des pays comme le Congo, qui disposent d'un secteur informel important et d'un réseau de commerces de détail qui n'utilisent que très peu les terminaux de paiements bancaires, les transactions électroniques via le mobile money constituent une véritable opportunité pour la numérisation et la sécurisation des transactions financières. Ces solutions peuvent également profiter :

- au gouvernement<sup>7</sup> pour le paiement des salaires des fonctionnaires, des prestations sociales, des bourses des étudiants, etc. ;
- aux ONG pour le recouvrement de divers dons et contributions ;
- à la famille dans les cas des financements des événements familiaux ;
- aux entreprises de services publics pour le paiement de leurs factures (électricité, eau et assainissement) ;
- aux établissements scolaires et universitaires pour les frais de scolarité ;
- aux entreprises qui effectuent des paiements de masse (salaires, cotisations sociales et autres prestations).

Le recours aux services financiers par téléphone présente plusieurs avantages dont :

- la réduction des coûts dans les procédures de paiements ;

---

<sup>7</sup> Une étude de McKinsey réalisée en 2014 sur les paiements G2P au Nigeria montre que les avantages de la numérisation vont au-delà du renforcement de l'inclusion financière dans la mesure où ils permettent de générer des recettes fiscales supplémentaires pour les États.

- la réduction des risques liés au transport des fonds et à la manipulation des espèces.

La problématique est de nouer des partenariats avec les opérateurs de mobile money qui offrent une variété de produits et services à la clientèle, répondant à toutes ces préoccupations.

A fin avril 2019, le nombre d'accepteurs de mobile money s'est établi à 3 855.

Aussi bien au Congo que dans l'ensemble de la Zone CEMAC, les opérateurs pointent la nécessité d'élargir le nombre de partenaires et de services couverts par le mobile money.

Dans la plupart des Etats de la CEMAC, le règlement des factures des services publics peut se faire par mobile money (Cameroun, Congo, Gabon et Tchad pour l'électricité, et seulement Cameroun pour l'eau). Toutefois, on observe au Congo un développement intéressant des paiements par mobile money des prestations telles que le transport en commun (taxis et bus), les bars, les boîtes de nuit et les restaurants, les agences de voyage, le commerce en ligne, etc.

Le tableau ci-après présente les principaux services couverts par le mobile money au Congo, comparé aux pays de la Communauté d'Afrique de l'Est.

**Tableau 1 : comparaison couverture des services mobile money dans la CAE et au Congo**

<b>Services Couverts par le Mobile Money</b>	<b>Pays de la CAE</b>	<b>Congo</b>
Services de téléphonie mobile (SMS, appels et Internet)	Toutes les plates-formes de services financiers mobiles	OUI
Abonnement télévision par satellite	Toutes les plates-formes de services financiers mobiles	OUI
Achats supermarchés	Toutes les plates-formes de services financiers mobiles	OUI
Factures électricité	Toutes les plates-formes de services financiers mobiles	OUI
Factures autres services publics (eau, téléphone, etc.)	<b>Ouganda et Kenya</b>	NON
Impôts et taxes	Toutes les plates-formes de services financiers mobiles	NON
<b>Frais de scolarité aux établissements d'enseignement</b>	<b>Ouganda et Kenya</b>	<b>Marginal</b>
<b>Paiements des clients aux entreprises</b>	<b>Toutes les plates-formes de services financiers mobiles</b>	<b>Marginal</b>
<b>Paiements de masse de la part des entreprises</b>	<b>Kenya, Tanzanie, Ouganda et RWANDA</b>	<b>Marginal</b>
<b>Remboursement de prêts aux établissements financiers</b>	<b>Kenya</b>	<b>NON</b>

<b>Règlement d'honoraires aux Prestataires de soins de santé</b>	<b>Kenya</b>	<b>NON</b>
<b>Hôtels (services)</b>	<b>Kenya</b>	<b>NON</b>
<b>Églises et ONG (contributions)</b>	<b>Kenya, Tanzanie et Ouganda</b>	<b>NON</b>
<b>Paiements des salaires des fonctionnaires</b>	<b>ND</b>	<b>NON</b>
<b>Service de billetterie (tickets pour des manifestations, réservations d'hôtels, billets d'avion, etc.)</b>	<b>Kenya</b>	<b>NON</b>

Toutefois, deux principaux constats se dégagent de la lecture de ce tableau :

- 1) la gamme des services couverts par le mobile money au Congo est encore faible et peu diversifiée ;
- 2) la faible implication de l'Etat pour accompagner le développement du mobile money est manifeste au Congo en raison du nombre réduit des services publics couverts par cet instrument.

En conclusion, le nombre relativement faible d'accepteurs et de services couverts par le mobile money constituent les principaux facteurs qui limitent l'essor de cette innovation au Congo.

### III.2. Evolution des indicateurs du mobile money au Congo

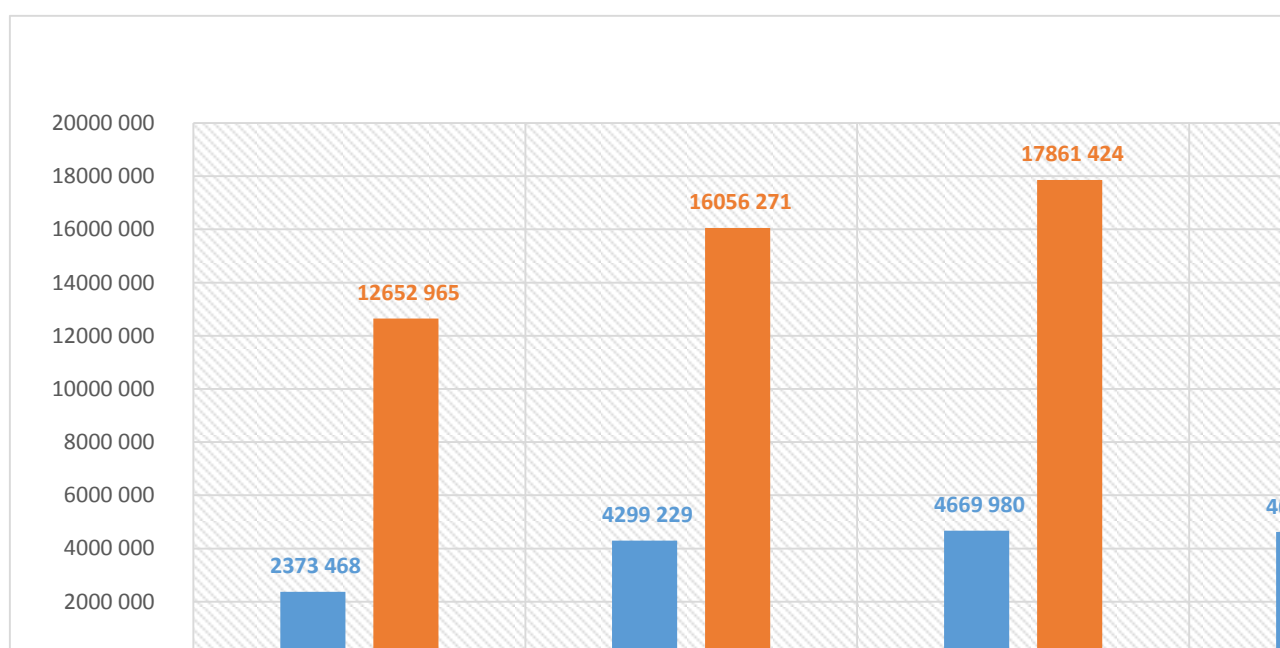
**Tableau 2: Évolution globale de l'activité de 2016 à mai 2018**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Avril 2019</b>
<b>Nombre d'émetteurs</b>	2	2	3	3
<b>Nombre de comptes enregistrés</b>	1 573 916	3 445 301	4 669 980	4 624 363
<b>Taux d'activités des comptes</b>	3,8	7,6	19,53	27,25
<b>Nombre de points de vente agent enregistrés.</b>	1 511	3 875	6694	9 738
<i>dont Brazzaville (en % du total)</i>	56,8	56,8	52,9	56,83
<i>dont Pointe-Noire (en % du total)</i>	18,6	18,6	18,7	23,00
<i>dont Autres localités (en % du total)</i>	24,6	24,6	28,4	20,17
<b>Nombre d'accepteurs</b>	ND	ND	ND	3 855
<b>Volume des transactions</b>	5 099 696	7 636 444	62 234 600	68 604 073
<b>Valeur des transactions</b>	140 344 989 245	111 273 102 398	251 800 528 755	234 606 336 682

### III.2.1. Evolution du nombre de comptes mobile money

A fin avril 2019, le nombre de comptes mobile money enregistré s'élève à 4 624 363, contre 4 669 980 en 2018 et 4 299 229 en 2017. Il connaît une augmentation quasi régulière depuis le démarrage de cette activité au Congo en 2012. Comparé au nombre total des comptes mobile money dans la CEMAC, la part relative du Congo est passée de 18,8% en 2016, à 26,8% en 2017 et à 24,1% en 2018<sup>8</sup>.

**Graphique 5 : Evolution du nombre de compte mobile money enregistré**



**Source :** BEAC

Cette évolution est corrélée à la hausse continue du nombre d'abonnés à la téléphonie mobile et la facilitation des conditions d'ouverture d'un compte mobile money comparativement aux comptes bancaires.

### III.2.2. Evolution du taux d'activité des comptes mobile money enregistrés

L'objectif pour les émetteurs de monnaie mobile est d'amener les titulaires de comptes à utiliser ceux-ci pour effectuer leurs transactions. La conversion des clients enregistrés en clients actifs<sup>9</sup> est mesurée par le nombre de transactions enregistrées sur un compte au cours des 30 derniers jours.

L'enquête a montré que parmi les 4 624 363 titulaires d'un compte mobile money enregistrés à fin avril 2019, environ 1 260 265 ont enregistré au moins une transaction au

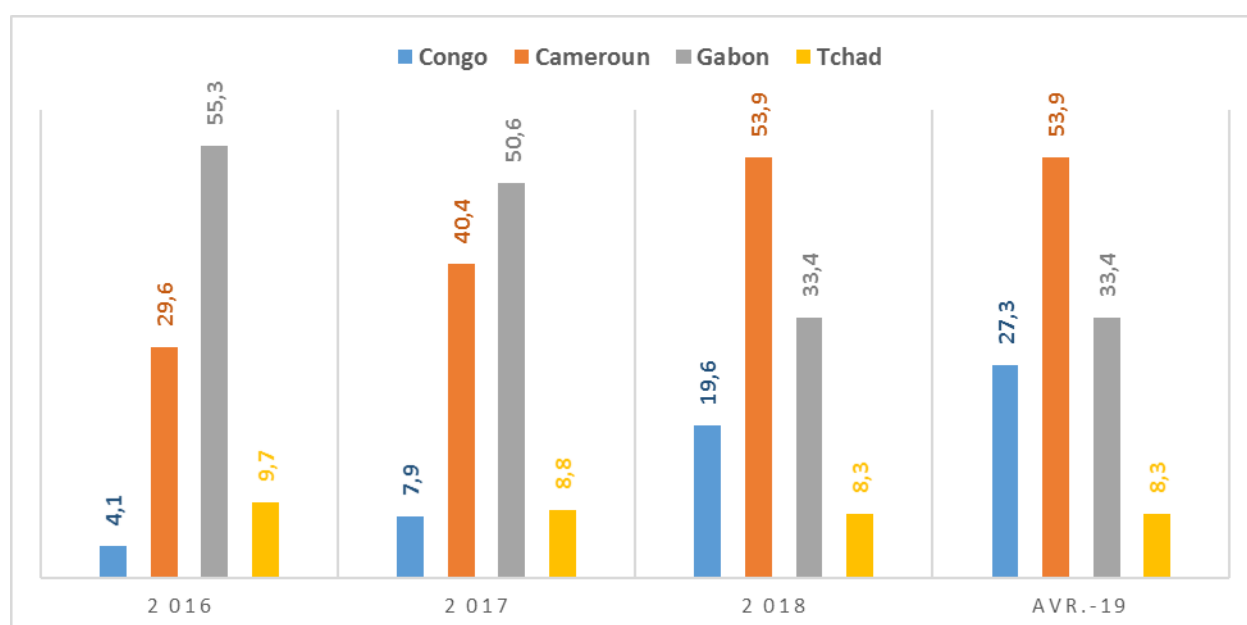
<sup>8</sup> Les données à fin avril 2019 pour la CEMAC ne sont pas disponibles.

<sup>9</sup> Un client actif est un détenteur de compte mobile money qui a réalisé au moins une opération durant les 30 derniers jours.

cours des 30 derniers jours, soit 27,3% de taux d'activité des clients enregistrés, contre moins de 10,0% avant 2018.

Concernant la CEMAC, le taux d'activité des comptes mobile s'est situé à 37,8% en 2018, contre 27,6% en 2017 et 21,7% en 2016<sup>10</sup>. Le pouvoir de conversion des comptes mobile money en comptes actifs a été plus important au Gabon, comparé aux autres Etats de la CEMAC entre 2016 et 2017, respectivement à 55,3% et 50,6%. En 2018, le Gabon a enregistré une forte baisse, avec un taux d'activité à 33,4%. Le taux d'activité des comptes mobile money le plus important a été observé au Cameroun, avec 53,9%, contre 40,4% en 2017 et 29,6% en 2016.

**Graphique 6 : Comparaison de l'évolution des taux d'activités des comptes *mobile money* au Congo et dans la CEMAC (%)**



**Source :** BEAC

Pour le Congo, la progression constatée après 2017 est encourageante, mais pourrait s'améliorer et générer davantage de revenus. Pour ce faire, les mesures passeront par :

- la diversification des accepteurs de mobile money et des services et produits pour lesquels le client peut utiliser le mobile money. Les administrations et organismes publics ainsi que entreprises privées devraient y contribuer grandement ;
- la multiplication des campagnes de vulgarisation des avantages de cette innovation pour réduire la méfiance et les craintes de fraude ou de mauvaise manipulation ;

<sup>10</sup> Le nombre de comptes enregistrés et actifs, à fin avril 2019, n'est pas disponible pour la CEMAC.



- l'amélioration continue de la qualité de service par la mise en place d'un dispositif adéquat, à la fois d'exécution des ordres de paiement sans risques d'épuisement des fonds et de traitement des réclamations de la clientèle ;
- l'amélioration de la couverture et de la qualité du réseau de téléphonie mobile.

### III.3. Evolution des transactions

Le taux d'activité des comptes mobile money enregistrés a explosé entre 2017 et 2019, passant de 4,1% à 19,6% en 2018, pour se situer à 27,3% à fin avril 2019. Cette évolution s'est traduite par une forte augmentation des transactions, aussi bien en volume qu'en valeur.

	2018	
	En volumes	En valeurs
Congo <sup>11</sup>	62 234 600	3 726 806 614
Cameroun	415 024 972	6 333 005 588 739
Gabon	120 568 108	1 536 239 902 149
Tchad	6 796 740	98 615 699 752
<b>Total</b>	<b>604 624 420</b>	<b>7 971 587 997 254</b>

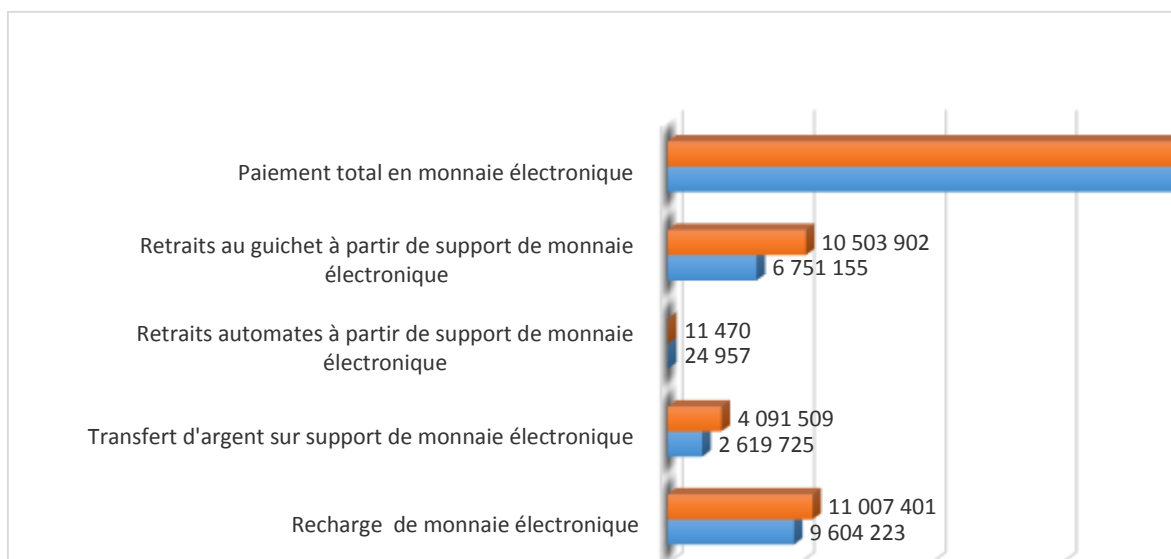
**Source : Rapport sur l'état des systèmes de paiement par monnaie électronique dans la CEMAC, BEAC 2018**

#### III.3.1. Evolution des transactions en volume

Au cours de la période d'enquête, le volume des transactions a connu une forte augmentation, signe de la demande croissante des services mobile money par les populations. En effet, de 32 778 en 2012, le volume total des transactions a atteint 7 636 444 en 2017 et 62 234 600 en 2018, soit une progression de 715,0% entre les deux dernières années. Cette tendance devrait se poursuivre en 2019, car le nombre de transactions enregistrées à fin avril 2019 a déjà atteint 68 604 073.

#### **Graphique 7 : Evolution du nombre total des transactions**

<sup>11</sup> Les données pour le Congo ont été corrigées sur la base des informations communiquées par les émetteurs à fin avril 2019.

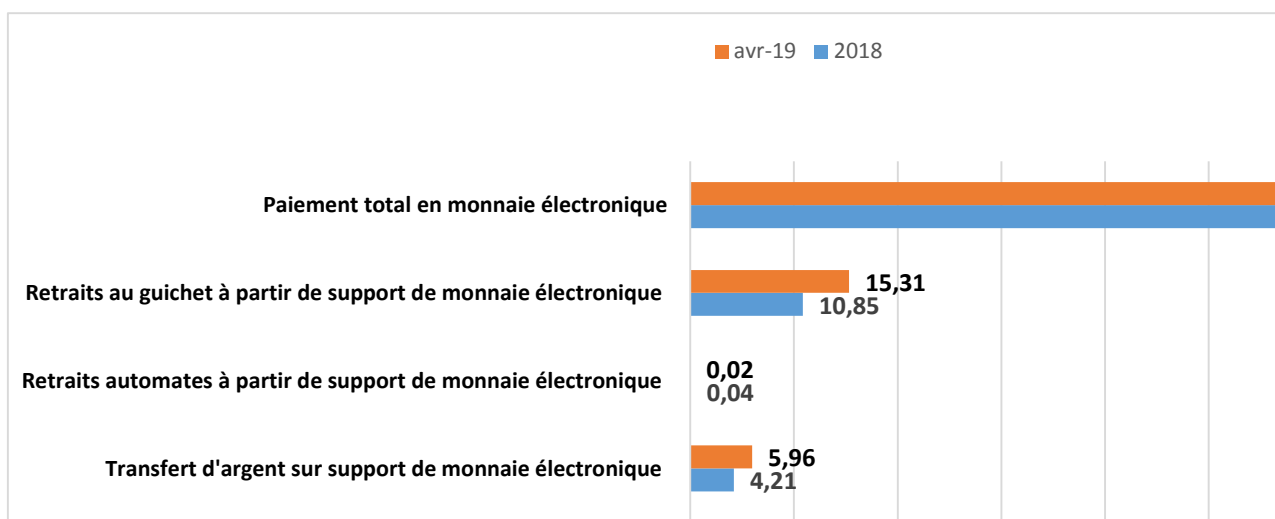


**Source :** Airtel et MTN

Le graphique ci-dessus souligne deux évolutions importantes dans l'utilisation des services de paiements mobile money :

- la progression importante des paiements totaux en monnaie électronique qui sont des opérations effectuées auprès des commerçants, y compris les règlements de factures ;
- l'interopérabilité entre les comptes bancaires et les comptes mobile money à travers les retraits d'argent d'un distributeur à partir d'un support électronique (0,02% à fin avril 2019 et 0,04% en 2018, dû uniquement au produit BGFIBANK MOBILE de BGFIBANK Congo).

### **Graphique 8: Part relative de chaque type d'opérations en volume**

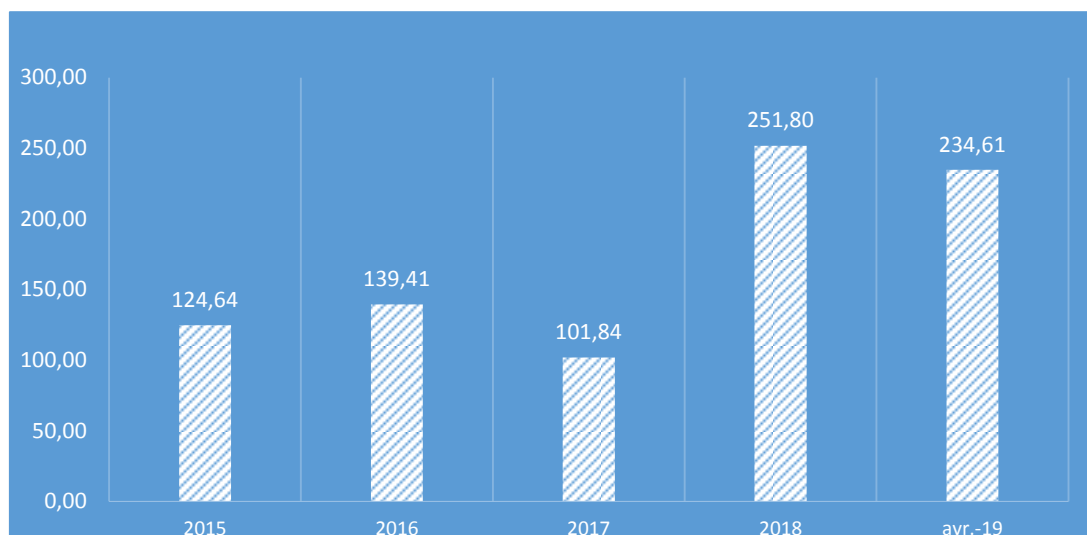


**Source :** BGFIBank et ECOBANK

### III.3.2. Evolution des transactions en valeur

Les transactions en valeur ont fortement cru, mais à un rythme moins rapide que les transactions en volume. Elles sont passées de 101,84 milliards en 2017 à 251,80 milliards en 2018. Cette augmentation devrait se poursuivre en 2019, car à fin avril 2019, leur valeur s'est située à 234,61 milliards.

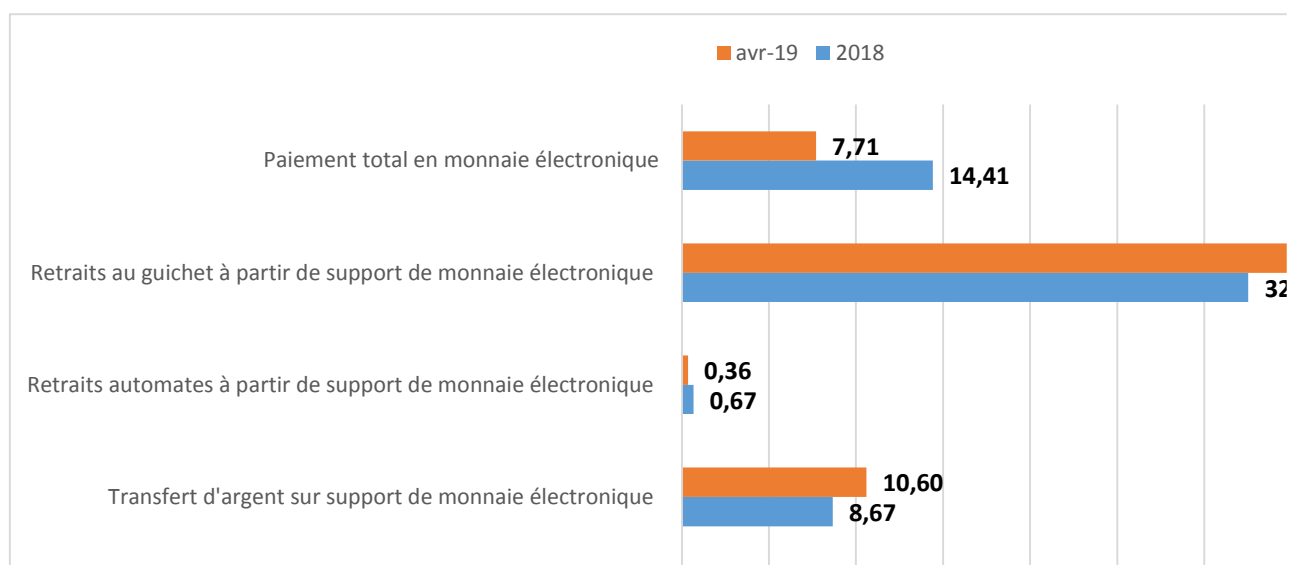
**Graphique 9 : Evolution du montant des transactions en milliards**



**Source :** Airtel et MTN

La part relative de chaque type d'opérations en valeur montre qu'en dépit de leur volume important, les paiements totaux auprès des commerçants ne représentent que 7,7% des transactions. Les transactions en valeur sont particulièrement dominées par les recharges de monnaie électronique et les retraits au guichet.

**Graphique 10 : Part relative de chaque type d'opérations en valeur**



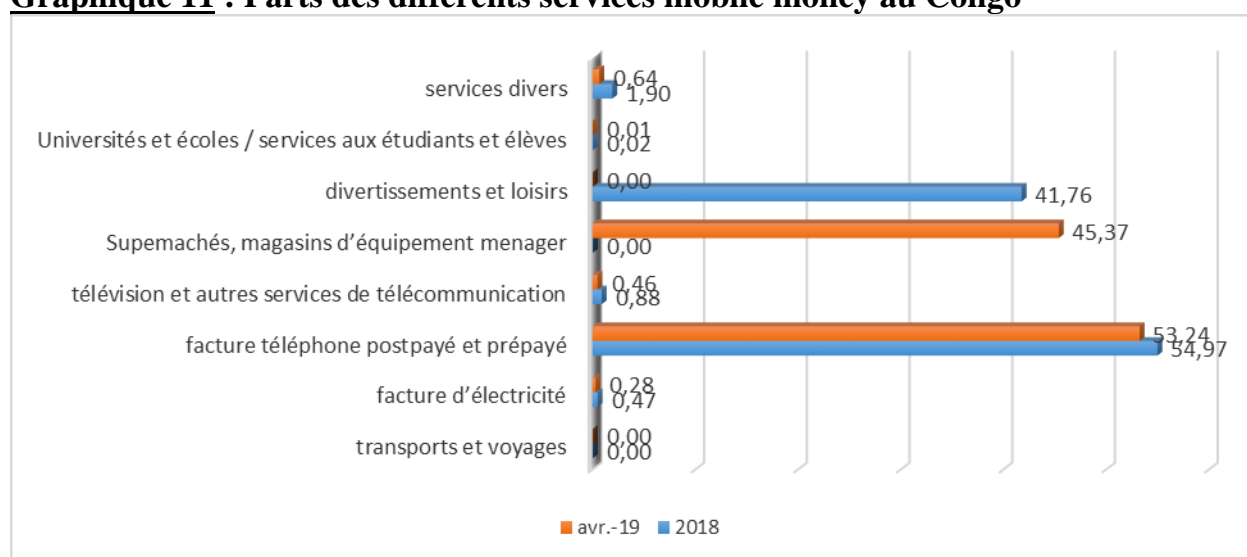
**Source :** Airtel et MTN

### III.3.3. Les services financiers accessibles par mobile money

L'enquête a montré que les recharges de monnaie électronique et les transferts constituent les deux principaux services financiers accessibles par mobile money. Dans la catégorie des paiements totaux auprès des commerçants, les paiements des factures de téléphone post et pré payées occupent la première place, suivent les « divertissements et loisirs » et les paiements en faveur des « supermarchés et autres magasins d'électroménager », selon les années.

Il convient de noter qu'en dehors des factures d'électricité et les services aux étudiants dans les universités et écoles, qui sont d'ailleurs marginaux, l'administration congolaise n'utilise pas encore les services financiers par paiement mobile money.

**Graphique 11 : Parts des différents services mobile money au Congo**



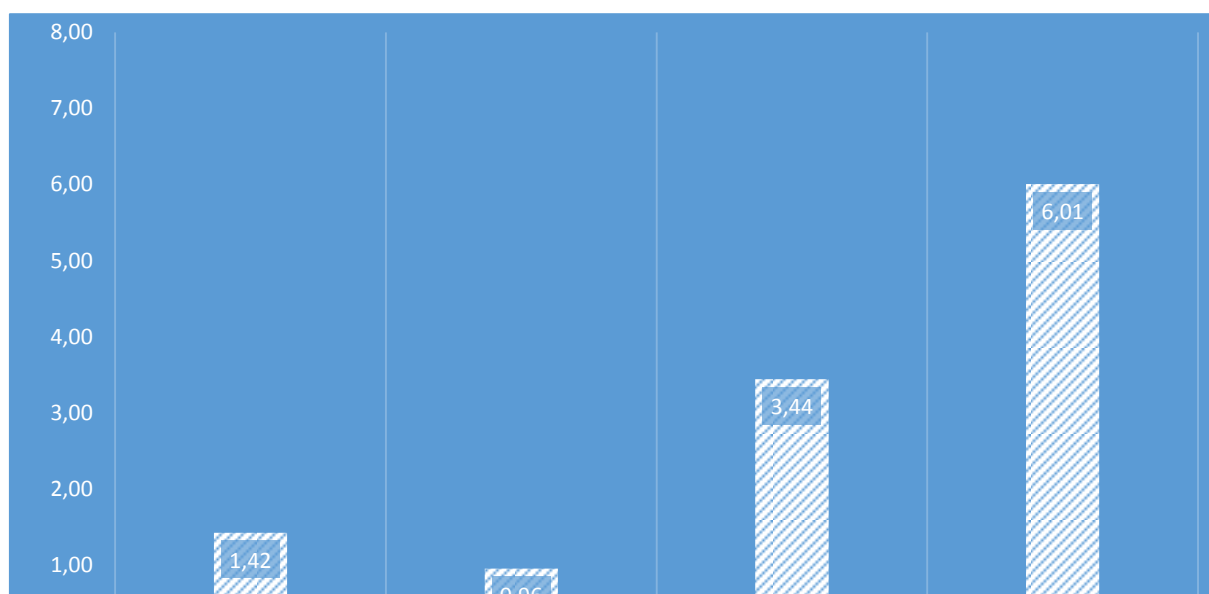
**Source : MTN et AIRTEL**

### III.3.4. Evolution des soldes des comptes de mobile money

Les soldes des comptes de mobile money ont augmenté pour atteindre 6,7 milliards à fin avril 2019, contre 6,0 milliards en 2018 et 3,4 milliards en 2017. Cette évolution suggère que les utilisateurs des comptes mobiles money ne se contentent plus seulement de réaliser des paiements immédiats, mais également de conserver leur épargne.

Le Règlement N°18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la CEMAC, tout en réaffirmant l'exigence réglementaire de garantir la quantité de mobile money en circulation par un montant équivalent de dépôt dans une banque, introduit la possibilité de rémunérer ces comptes de cantonnement.

**Graphique 12 : Evolution des soldes des comptes de monnaie mobile actifs (en millions)**



**Source** : Airtel et MTN

## V. Principaux enseignements et recommandations

- **la mise à niveau technique des plateformes en vue de favoriser la multibancarisation prévue par les textes en vigueur.** Le retard constaté dans la réalisation de cette diligence a pour conséquence de limiter le nombre de prestataires (banques, EMF ou société de téléphonie mobile) susceptibles d'être agréé en qualité d'émetteur de mobile money. Ce point devrait faire l'objet d'une attention particulière des autorités afin de donner une nouvelle impulsion à ce produit et, ainsi, favoriser l'accès des populations aux services financiers de base.
- **la mise à niveau technique des plateformes en vue de favoriser l'interopérabilité prévue par les textes en vigueur.** L'absence de cet élément technique a pour conséquence de cantonner les transactions de mobile money uniquement entre clients du même réseau de téléphonie mobile. Cette difficulté entrave l'évolution du volume de transactions exécutées par mobile money et son extension à de nouveaux services. Enfin, il limite la concurrence dans le secteur, qui constitue le principal vecteur de l'innovation et de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- **l'extension du privilège d'émission de mobile money aux acteurs non bancaires.** Les modalités de mise en œuvre de cette disposition consacrée par le Règlement N°18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la CEMAC du 21 décembre 2018, doivent être définies afin de favoriser cette mutation. Par ailleurs, il semble nécessaire d'organiser la collaboration entre les différents régulateurs nationaux et sous régionaux, pour un meilleur contrôle des activités de mobile money.

- ***l'amélioration de la couverture nationale en points d'accès au mobile money.*** L'atteinte de cet objectif sera facilitée par l'extension de la couverture nationale en téléphonie mobile et les incitations à accorder aux émetteurs de mobile money.
- ***l'extension de la gamme des services publics couverts par le mobile money.*** Dans le cas du Congo, l'Etat pourrait impulser ce mouvement en autorisant le paiement de certaines de ses prestations (services publics, impôts et taxes, frais scolaires, salaires dans les zones reculées, bourses scolaires, etc.) par mobile money. Une telle initiative, en plus de la sécurisation et de la traçabilité des recettes publiques, donnerait une impulsion nouvelle à ce produit et en assurerait une plus grande vulgarisation, à l'instar de ce qui se fait au Cameroun ou dans certains pays de l'Afrique de l'Est.
- ***l'amélioration du contrôle de la qualité et du coût du mobile money pour les populations.*** Cet aspect est faiblement suivi actuellement, alors qu'on constate une hausse du coût des prestations pour ce service (commission prélevée pour les opérations de règlement, de transfert, etc.). Cette situation résulte à la fois de la faiblesse des contrôles, de l'absence de transparence dans la tarification et du faible niveau de concurrence dans ce secteur au Congo.

Enfin, il convient de souligner le rôle d'impulsion que doit jouer l'Etat en matière de développement du mobile money. Ainsi, l'Etat peut inciter ou imposer l'utilisation du mobile money pour la réalisation de certaines de ses opérations financières. Une telle impulsion permettra d'augmenter de manière significative le volume des transactions de mobile money et d'étendre son utilisation à une plus grande partie des localités du pays. Elle peut prendre la forme des actions déterminantes suivantes :

- le règlement de certains impôts et taxes dus à l'Etat ;
- le paiement obligatoire des frais de scolarité dans les établissements publics ;
- le paiement des soins médicaux dans les établissements sanitaires publics ;
- le paiement obligatoire des salaires des fonctionnaires, notamment ceux de l'éducation nationale et de la santé à l'intérieur du pays. Une telle disposition éviterait la transhumance observée par ce personnel vers les grands centres urbains, au moment de la paie des fonctionnaires. Enfin, la fidélisation de ce personnel qui constitue la plus grande partie des agents de l'Etat, installera définitivement le mobile money dans les habitudes de paiements au Congo.
-