INCLUSION FINANCIERE PERSPECTIVES 2018

Côte d'Ivoire

Corinne Riquet – Bamba

Peter Zetterli

CGAP

Inclusion Financière, Perspectives 2018

Côte d'Ivoire

- Ce rapport présente les principales conclusions de l'enquête sur l'inclusion financière en Côte d'Ivoire menée par le CGAP.
- Son but est d'évaluer l'étendue et la nature de l'accès, et l'utilisation des services financiers en Côte d'Ivoire, en mettant l'accent sur les services financiers numériques, y compris le mobile money.
- L'enquête et l'analyse de base des résultats ont été réalisées par InterMedia. Driven Data a réalisé des analyses et une visualisation des données supplémentaires.
- La collecte des données a eu lieu du 30 août au 16 octobre 2017.
- L'enquête a consisté en des interviews auprès de 3 059 adultes âgés de 15 ans et plus résidant dans des ménages à travers le pays. Les résultats sont représentatifs à l'échelle nationale.

© CGAP 2017

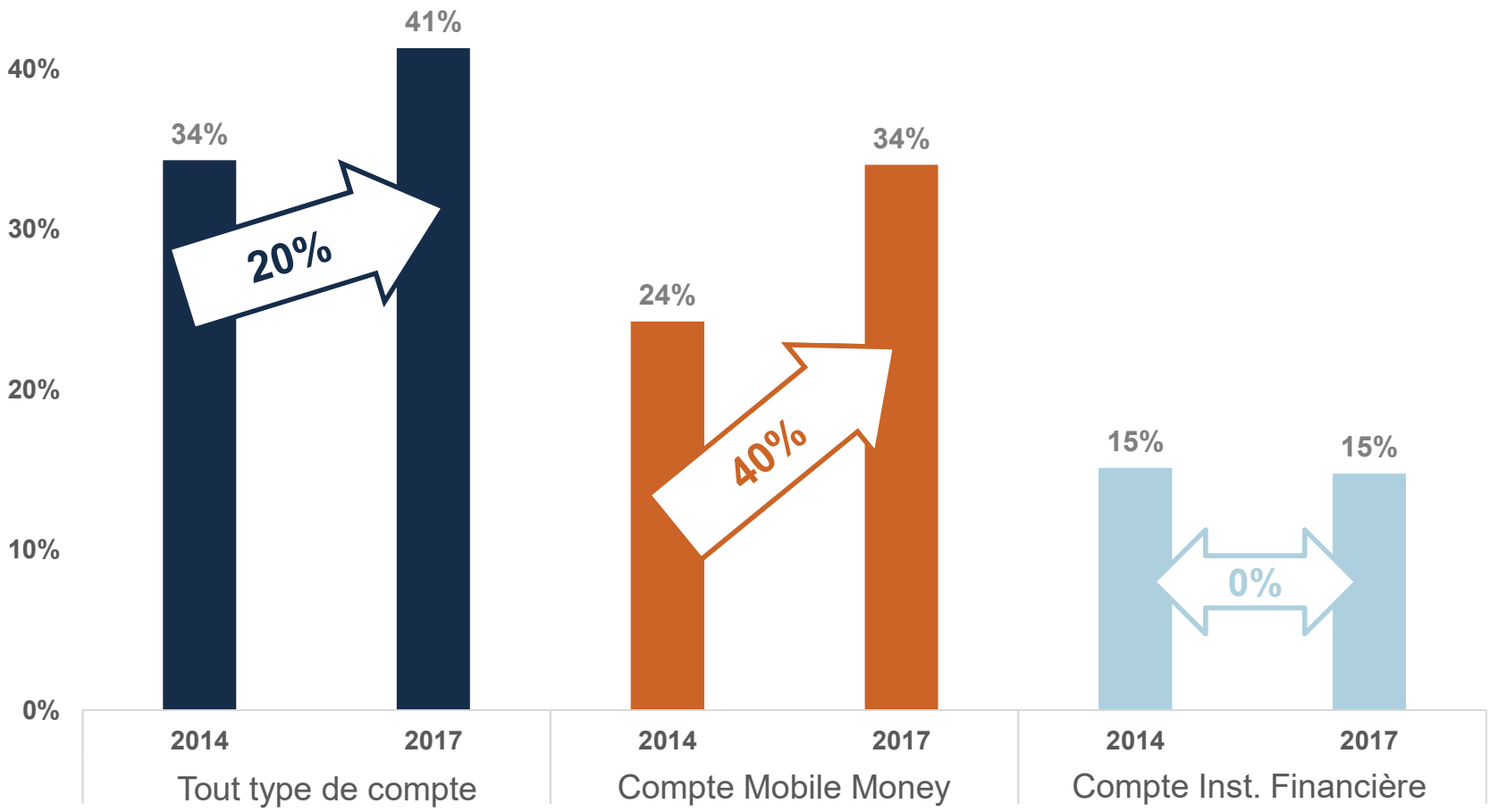
Accès et Inégalités

Le Mobile money est le moteur des progrès en matière d'inclusion financière

CGAP

L'inclusion financière a progressé

…entièrement grâce à l'adoption du mobile money



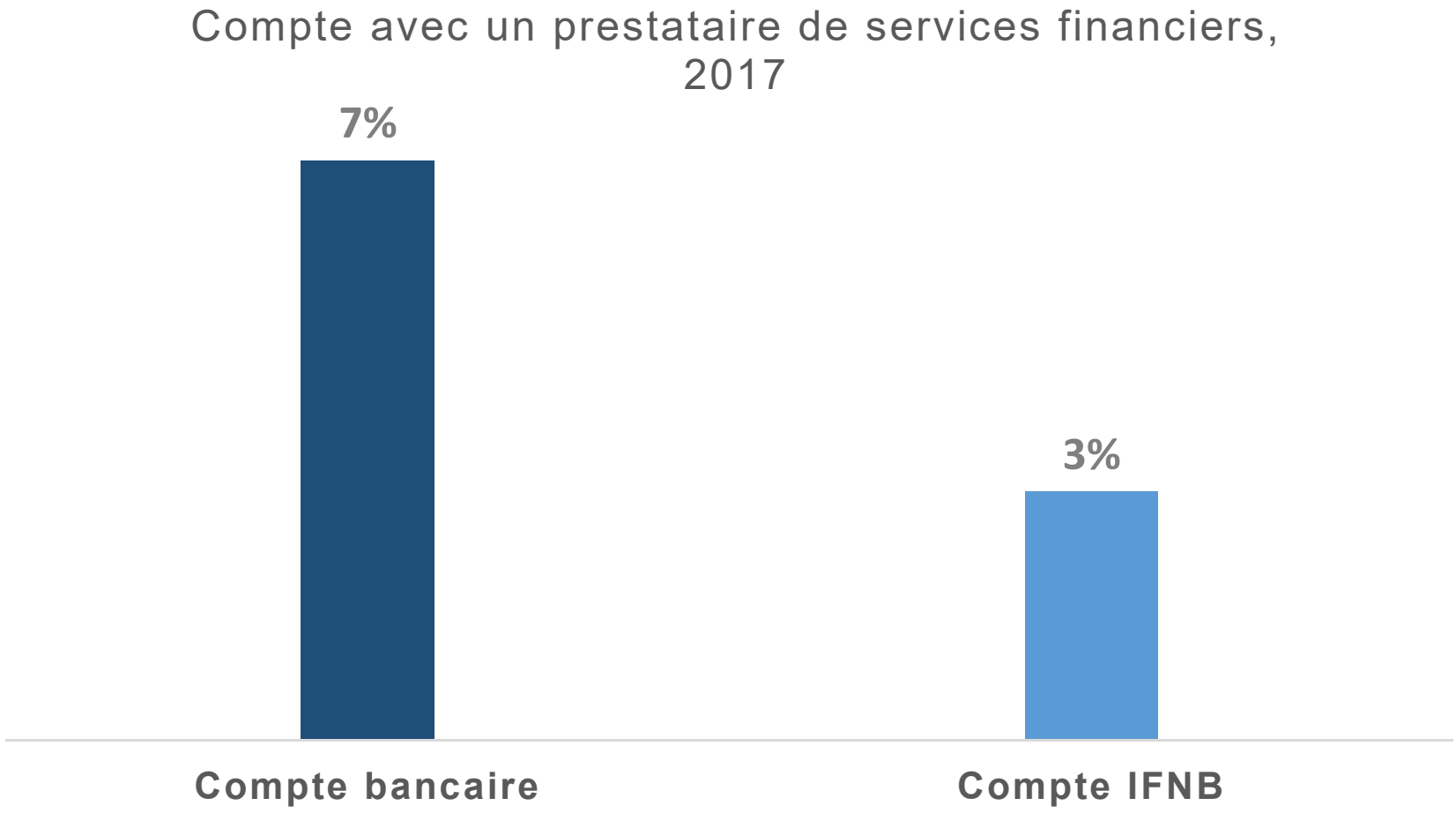
CGAP

Source: World Bank Findex

© CGAP 2017

Mais l'accès aux institutions financières traditionnelles est faible

…et la portée des banques est plus de deux fois supérieure à celle des institutions financières non bancaires (IFNB)

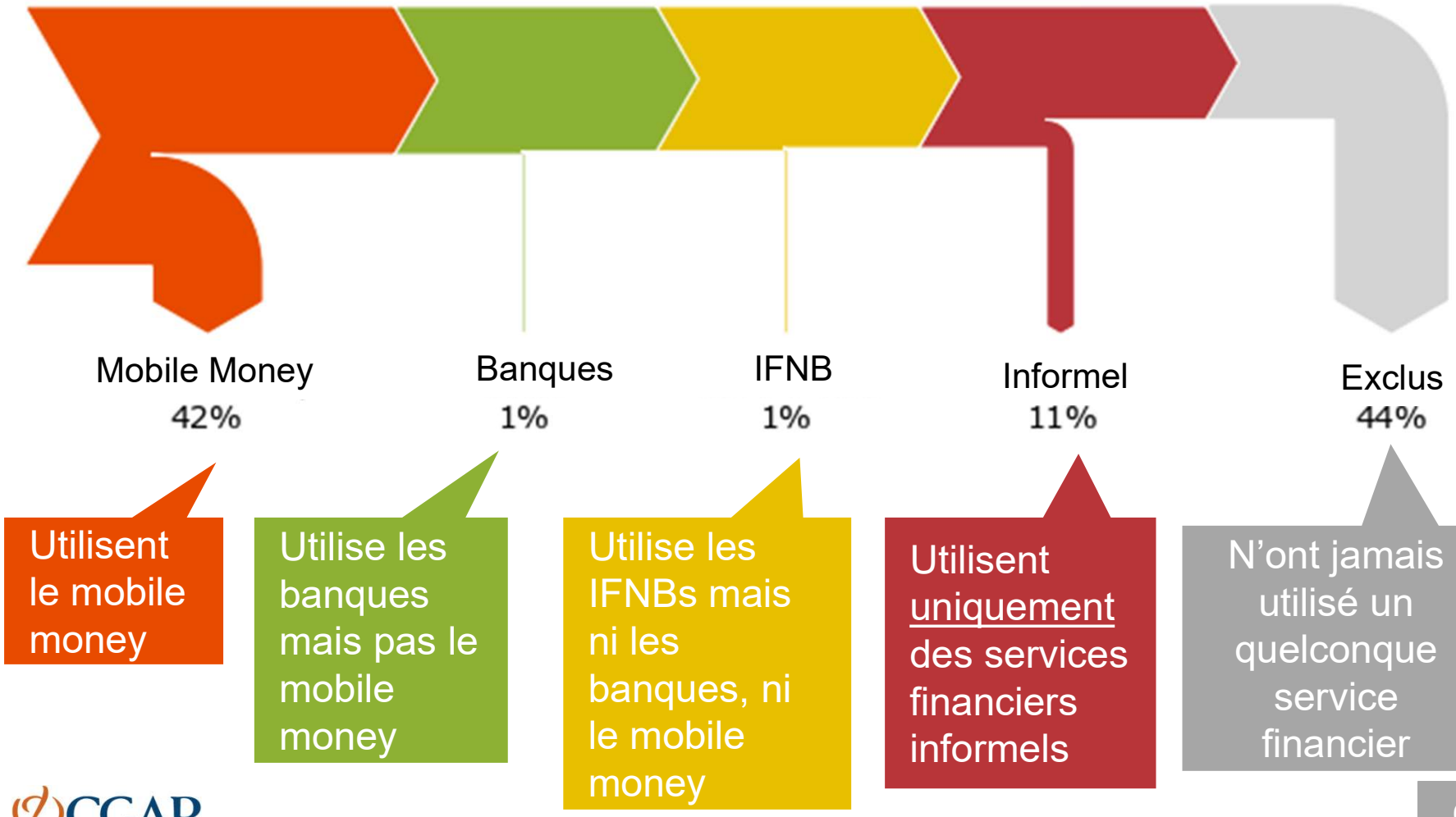


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'essentiel de l'accès est via le mobile money

Seuls 2% des financièrement inclus n'utilisent pas le mobile money

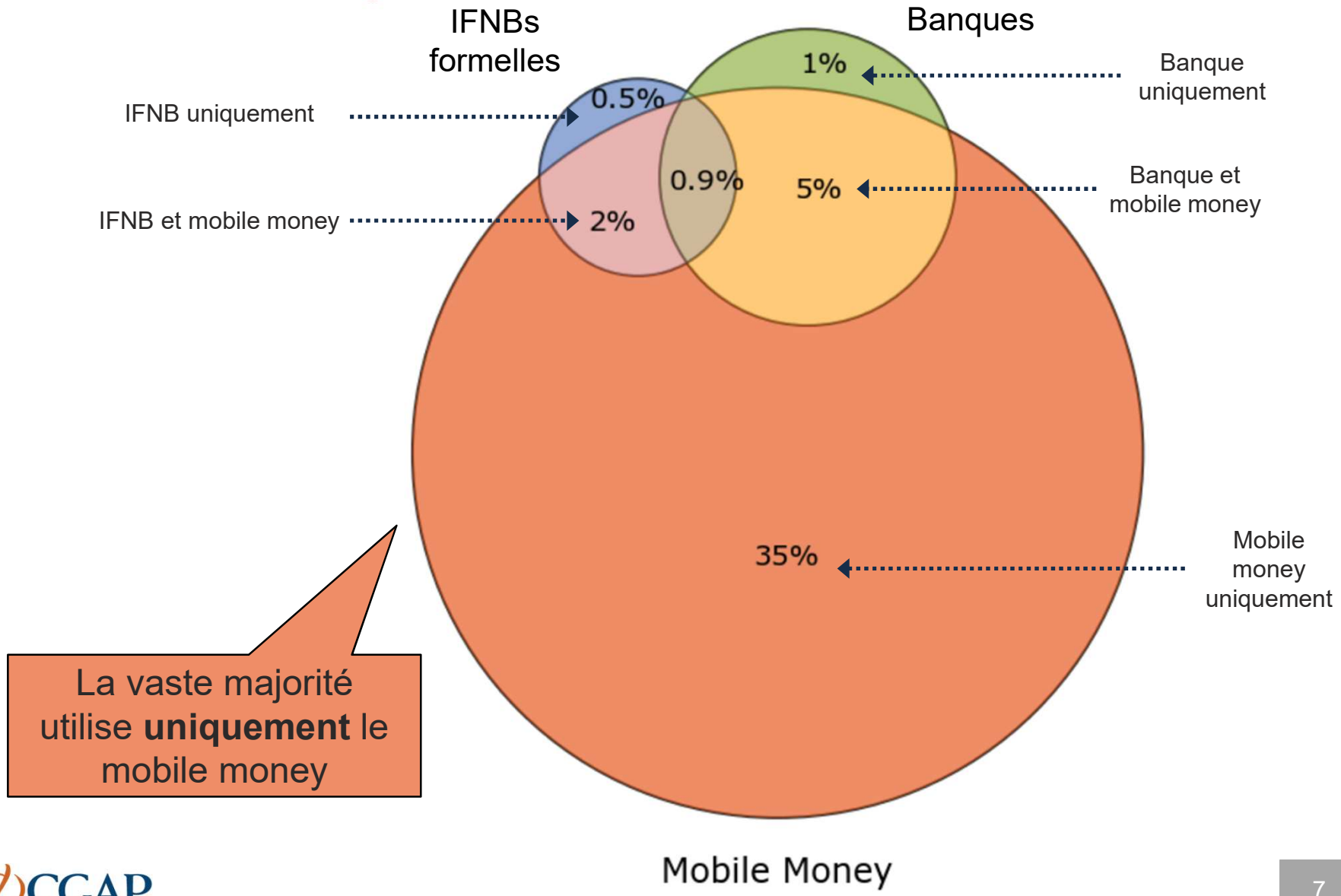


CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Presque la totalité des inclus formellement utilisent le mobile money

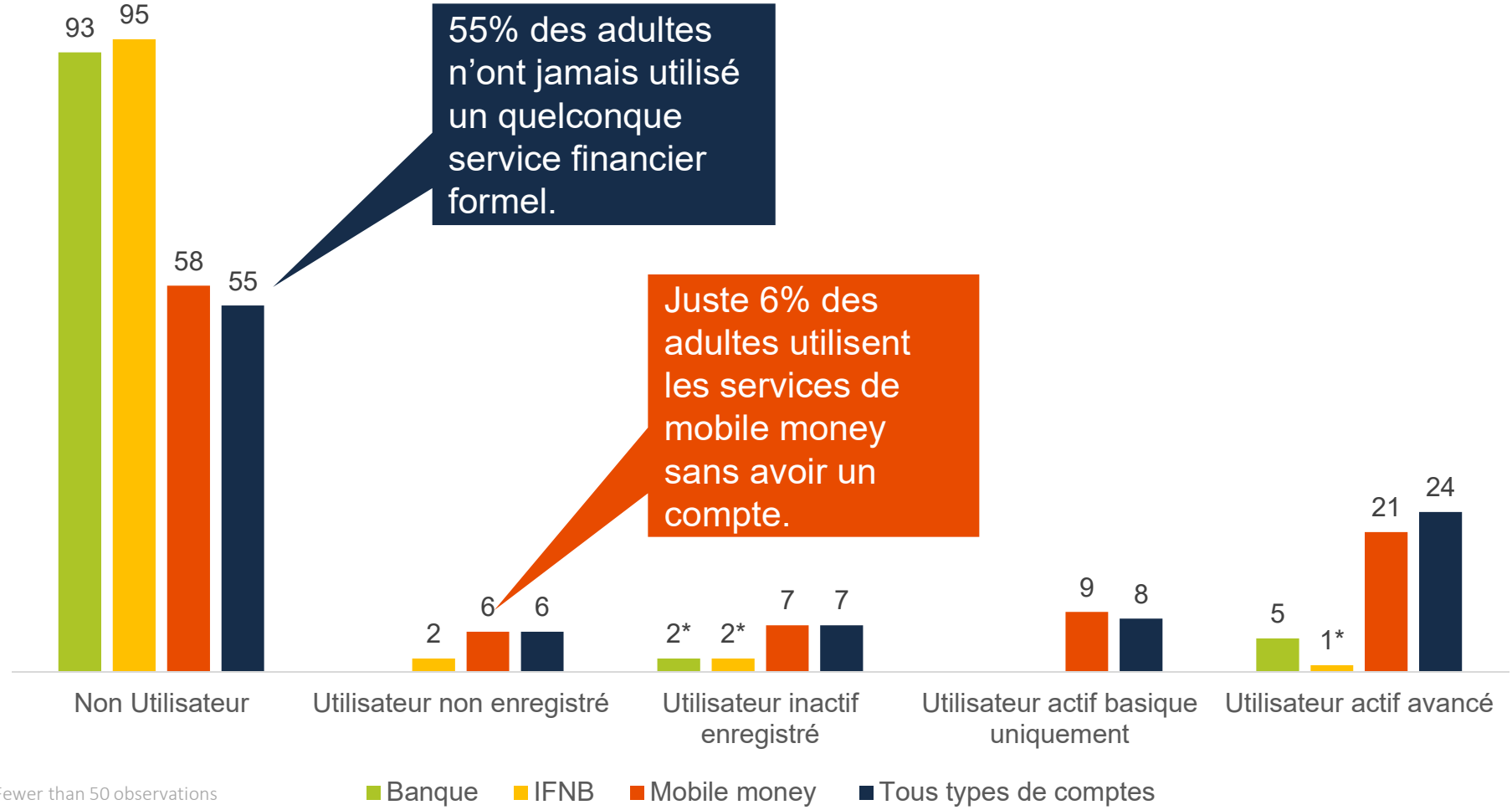


La vaste majorité utilise **uniquement** le mobile money

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Mais la plupart des adultes doivent encore se lancer dans le parcours vers l'inclusion financière



*Fewer than 50 observations

CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'exclusion reste élevée et inégale

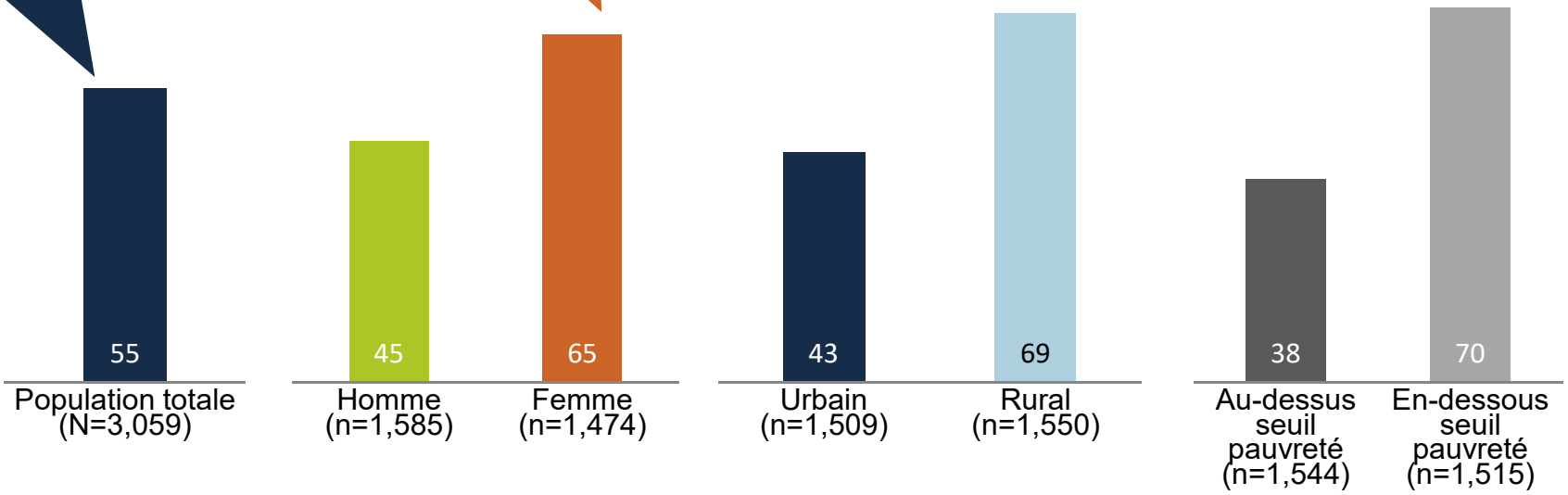
La majeure partie de la population n'a jamais utilisé les banques, les IFNB formelles ou le mobile money

55% n'ont jamais utilisé un quelconque service financier formel

Les femmes sont 45% plus susceptibles d'être exclues que les hommes

Les populations rurales sont 60% plus susceptibles d'être exclues

Les pauvres sont deux fois plus susceptibles d'être exclus que les non-pauvres



CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les écarts d'accès selon le genre sont significatifs

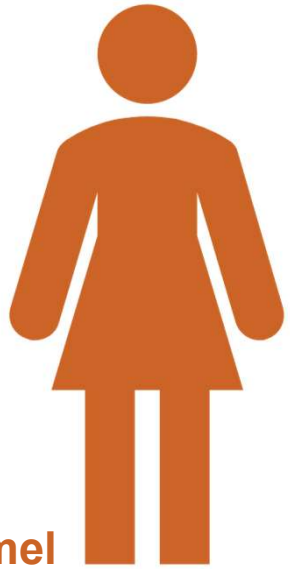
Les femmes ont des taux d'accès et d'utilisation des services financiers nettement inférieurs

2x plus susceptibles d'avoir un compte dans une banque ou une institution financière formelle non bancaire

4x plus susceptibles d'être un utilisateur actif d'un compte bancaire

50% plus susceptibles de **n'avoir jamais utilisé** une institution financière formelle

2.5x plus susceptibles d'utiliser un instrument financier **informel**



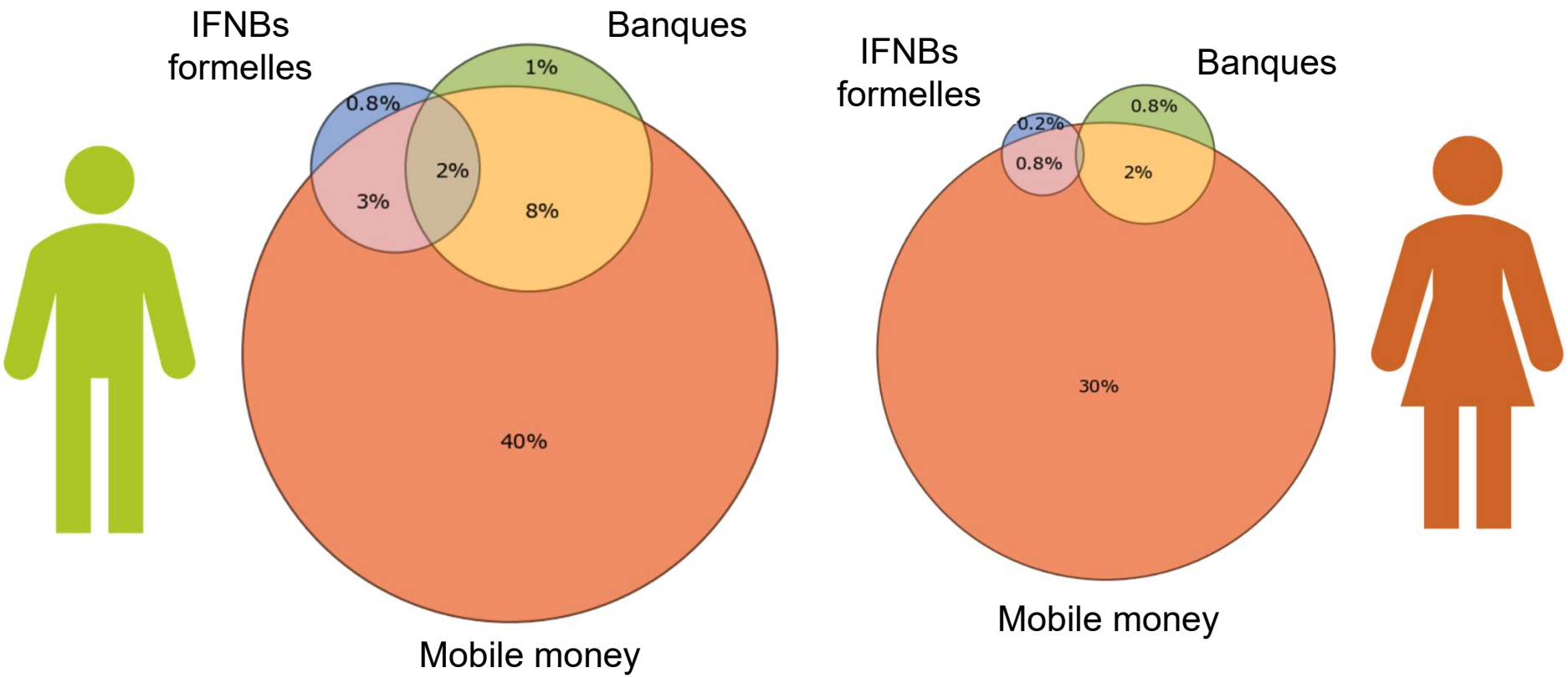
CGAP

Source: World Bank Findex and CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Cela s’observe clairement dans la diversité de l’accès

Les femmes sont moins susceptibles d'utiliser les différents types de services financiers formels



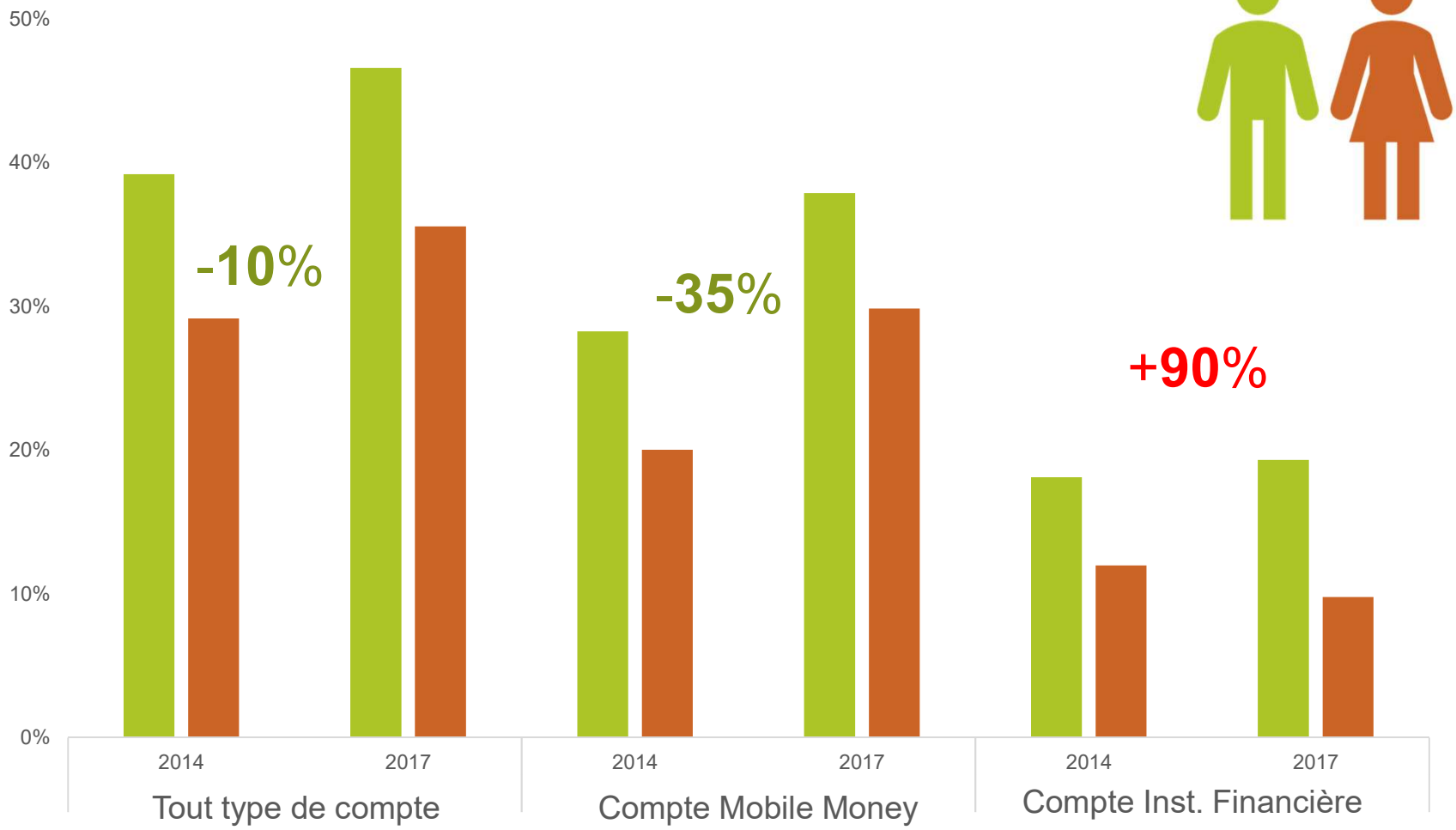
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Le Mobile money égalise l'accès

Les écarts entre les sexes au niveau du mobile money sont en baisse, tandis que ceux concernant les institutions financières augmentent



CGAP

Source: World Bank Findex

© CGAP 2017

Mais des écarts persistent aussi avec le mobile money

L'accès aux services financiers mobiles est moins inégal, mais pas égal pour autant

65% plus susceptibles d'avoir un compte de mobile money

85% plus susceptibles d'être des utilisateurs actifs du mobile money

3x plus susceptibles de ne pas avoir connaissance des prestataires de mobile money

CGAP

Source: World Bank Findex and CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les écarts selon le niveau du revenu sont également importants

Les écarts entre les adultes les plus pauvres et les plus riches sont significatifs

1.8x plus susceptible de **n'avoir jamais utilisé** une institution financière

65% plus susceptibles d'avoir un compte dans une banque ou une institution financière formelle non bancaire

2.6x plus susceptible d'être des utilisateurs avancés d'un compte de mobile money

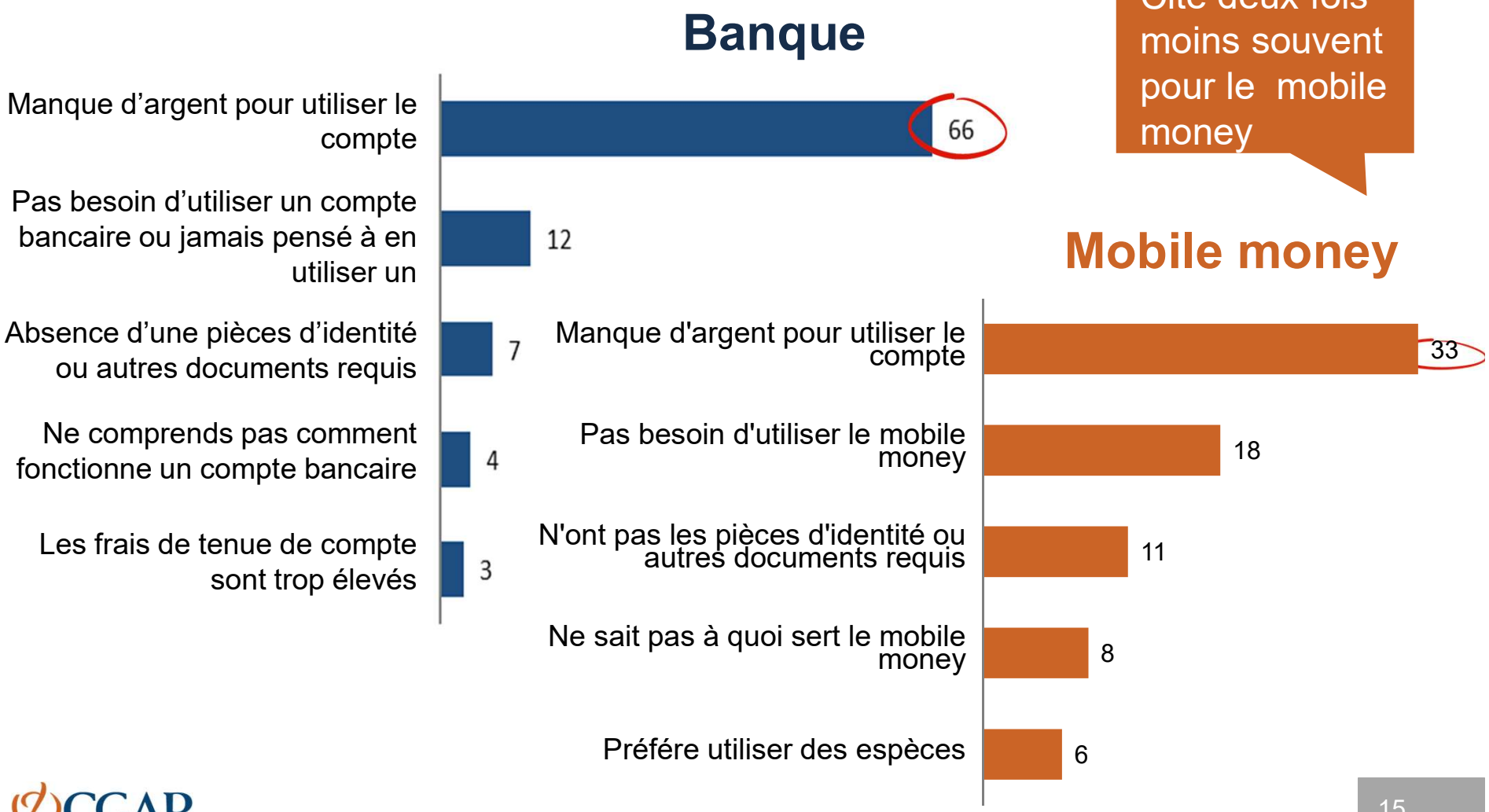
CGAP

Source: World Bank Findex and CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

La pauvreté est la raison n°1 pour ne pas posséder un compte

Cela vaut pour les comptes bancaires et de mobile money

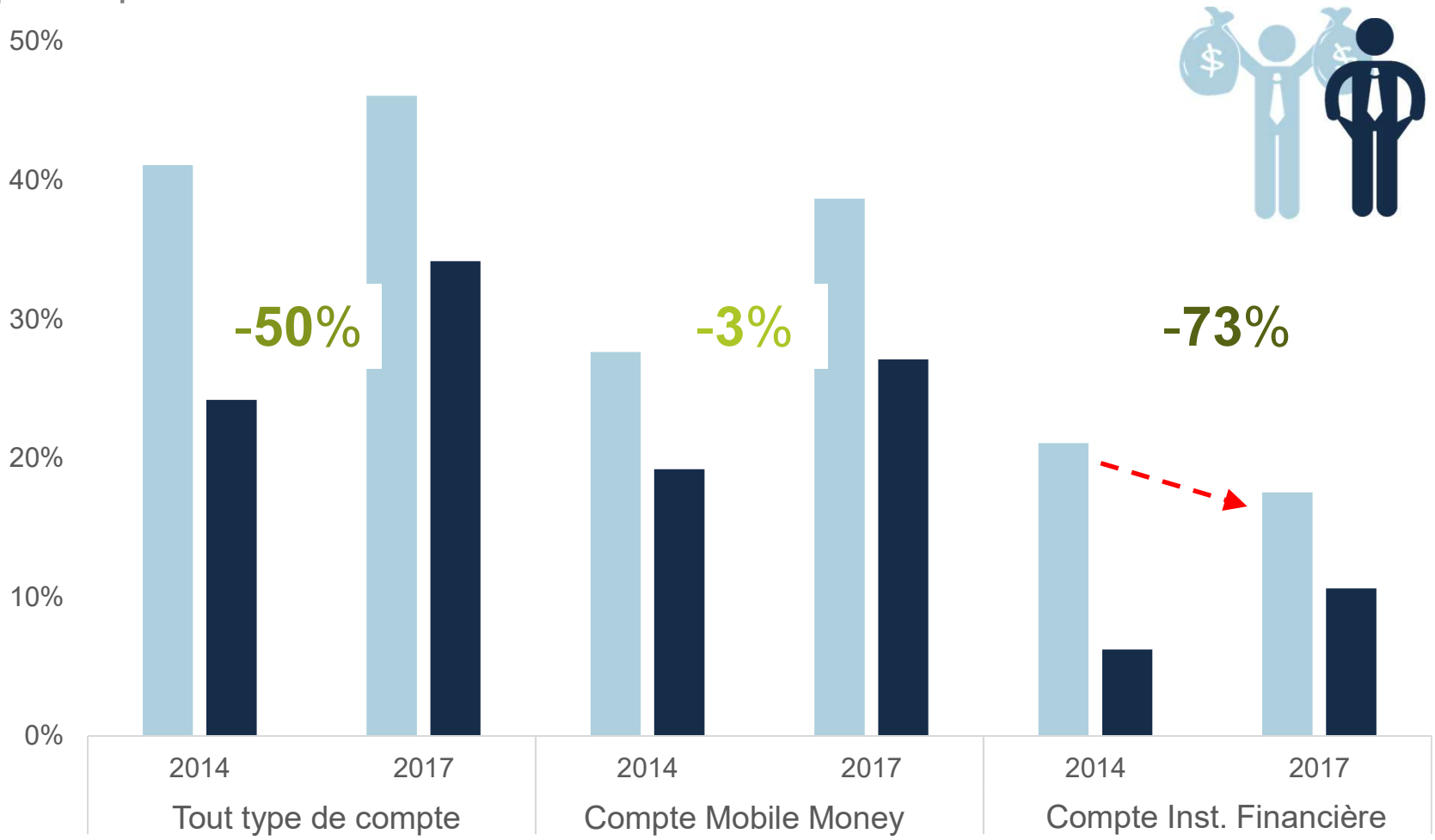


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Le Mobile money donne plus d'accès aux personnes pauvres

Mais l'écart dans l'accès aux comptes des institutions financières se comble plus rapidement

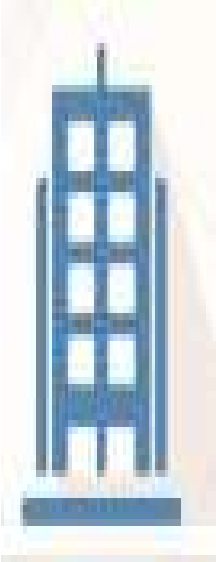


Source: World Bank Findex

© CGAP 2017

Les écarts selon le lieu de résidence sont significatifs

Les écarts entre les résidents urbains et ruraux demeurent importants



1.6x plus susceptibles de **n'avoir jamais** utilisé une institution financière formelle

2.4x plus susceptibles d'être des utilisateurs actifs basics d'un compte de mobile money

2.8x plus susceptibles d'être des utilisateurs actifs avancés d'un compte de mobile money

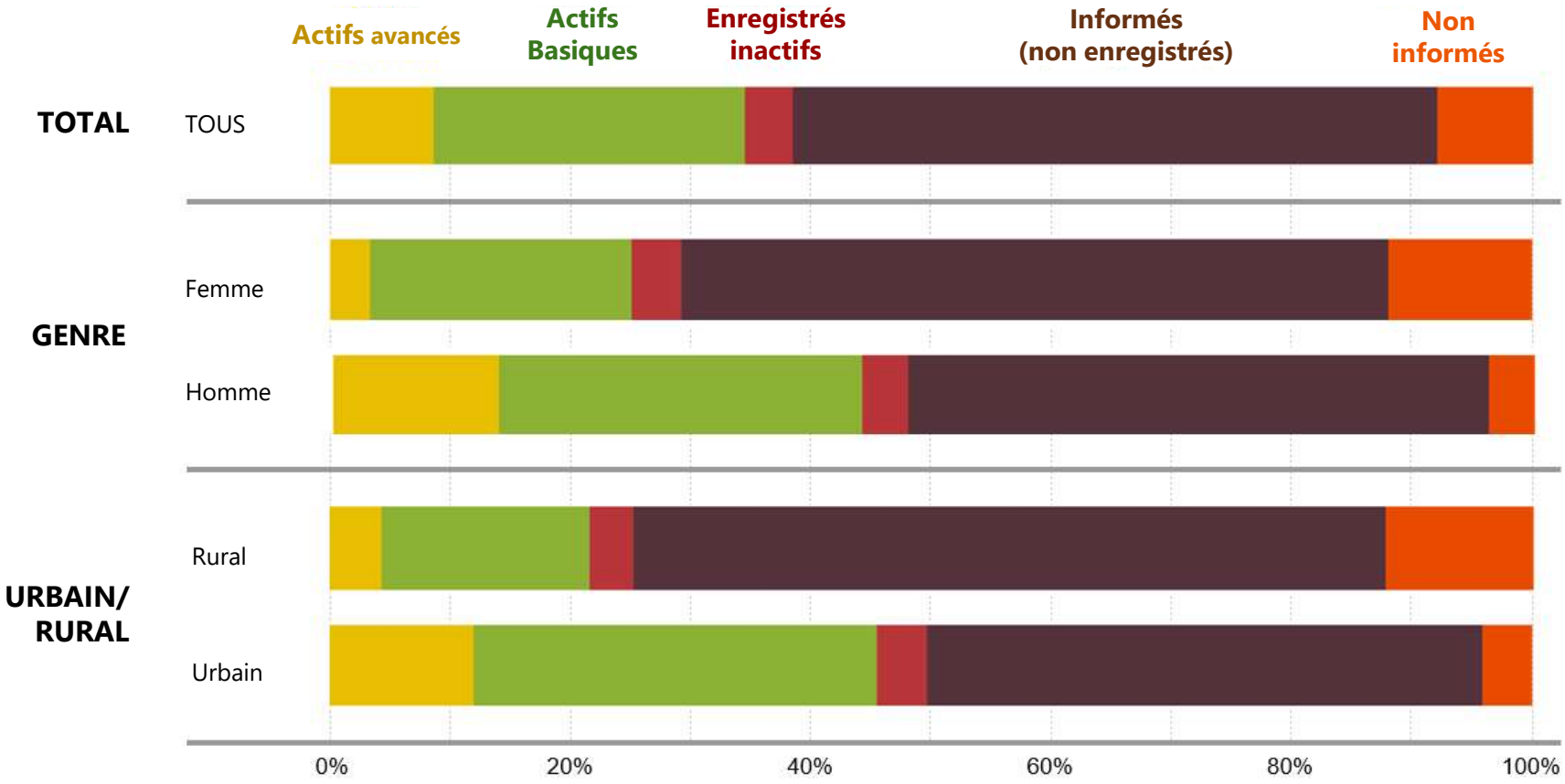
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Ainsi, si le mobile money donne plus d'accès, cet accès est encore inégal

Alors qu'il est sensiblement moins inégal, l'accès au mobile money présente aussi des écarts

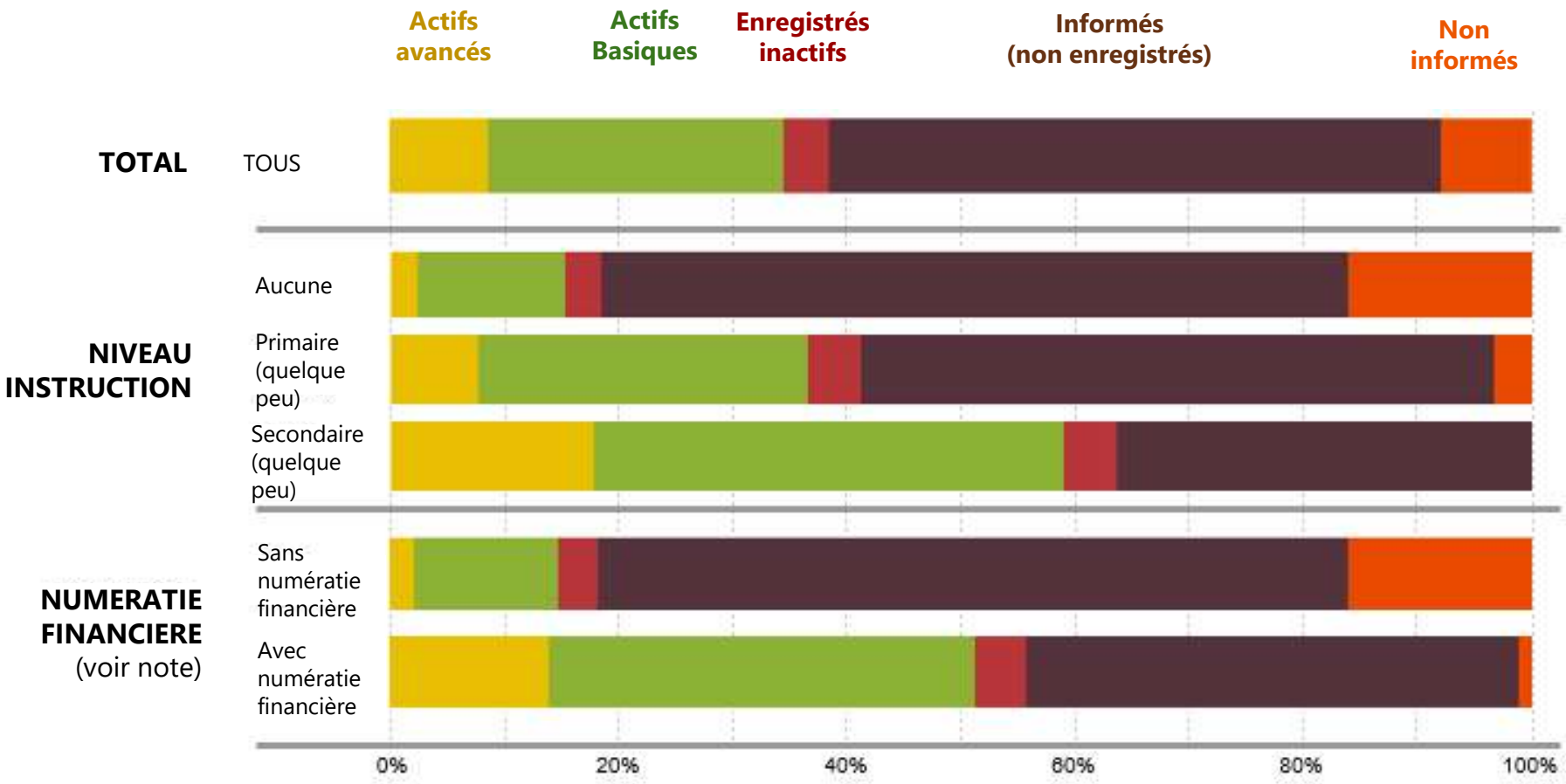


CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les personnes les plus instruites et avec des capacités numériques ont des taux beaucoup plus élevés d'utilisation basique et avancée



** Numératie financière: peut lire un nombre à un chiffre, identifier un nombre à cinq chiffres et multiplier mentalement un nombre à un chiffre par un nombre à quatre chiffres*

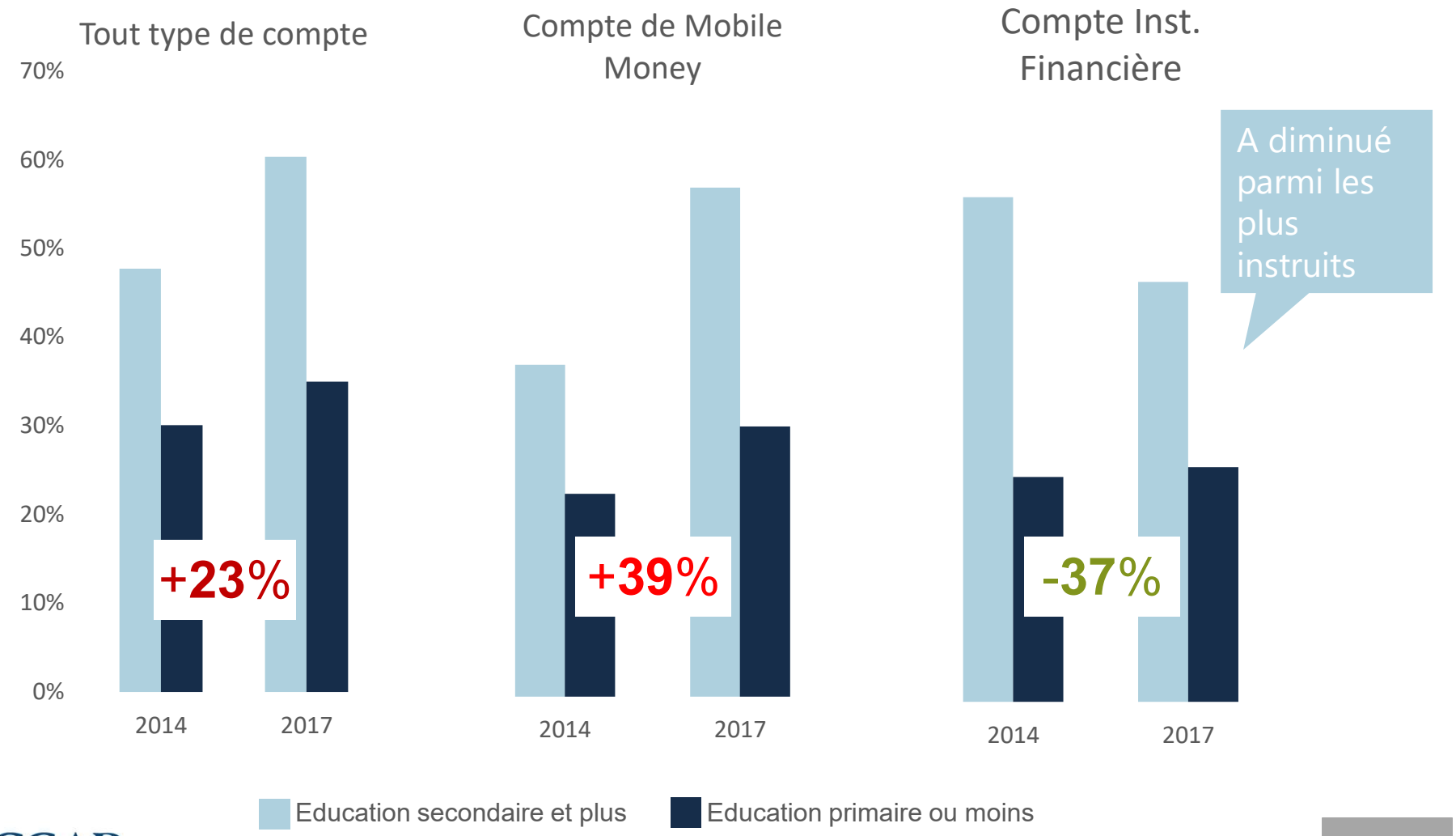
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les écarts selon le niveau d'instruction sont importants et croissent avec le mobile money

L'adoption du mobile money décolle rapidement chez les plus instruits, plus lentement chez les autres

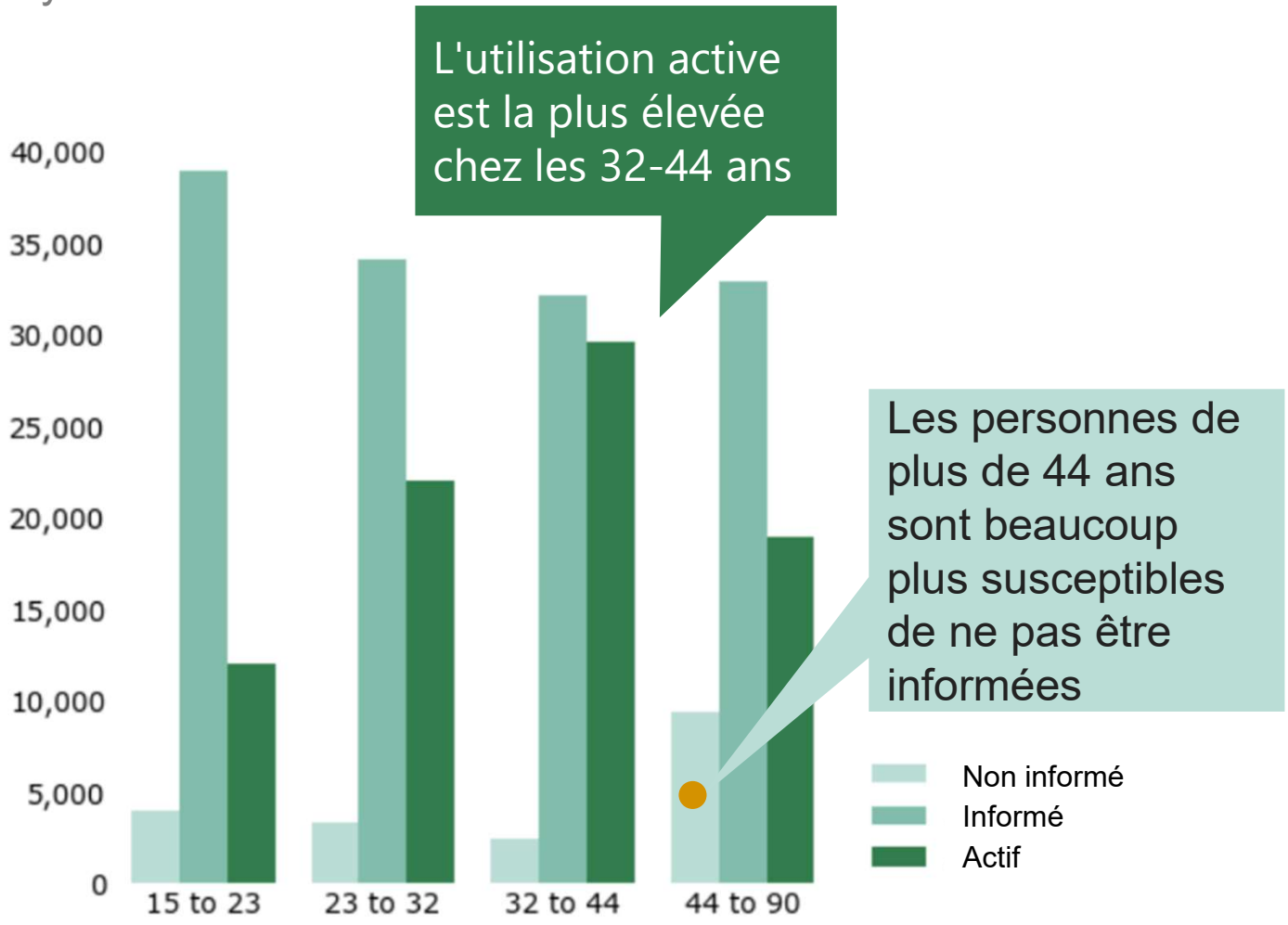


Source: World Bank Findex

© CGAP 2017

Les écarts selon l'âge sont également très clairs

Même si ce ne sont pas les plus jeunes qui ont tendance à utiliser le plus le mobile money



Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Utilisation

Quels sont les avantages retirés de l'accès aux services financiers?

CGAP

Les Ivoiriens utilisent fréquemment le mobile money

Les taux d'activité des utilisateurs enregistrés du mobile money sont élevés

Inactifs, 90 derniers jours	90 jours, non Enreg.	90 jours, Enreg.	30 jours, Enreg.	7 jours Enreg.
61%	4%	4%	13%	17%

Presque 90% des détenteurs de comptes actifs l'ont été dans les 30 derniers jours

La **moitié** ont été actifs au cours des 7 derniers jours

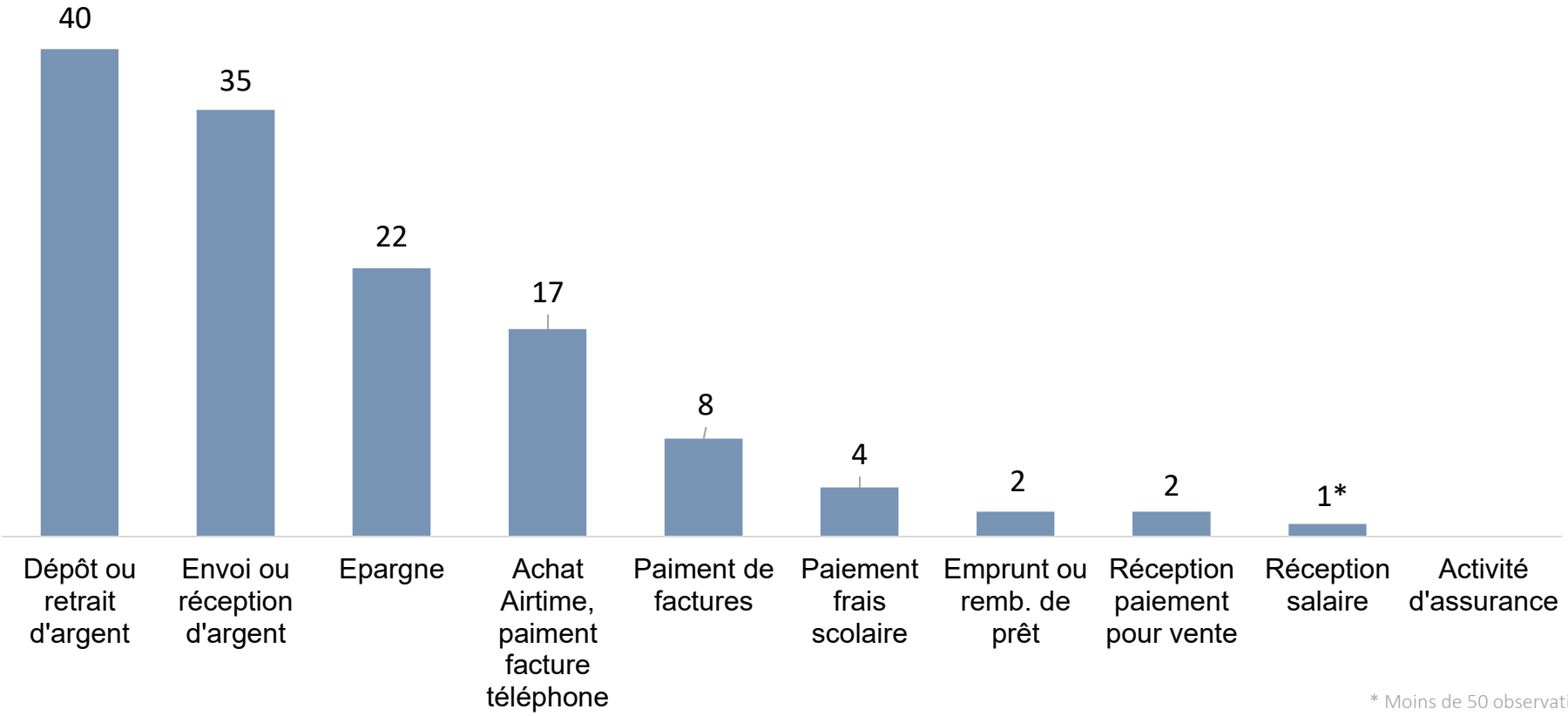
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

…mais toujours largement pour des services de base

Les comptes de mobile money sont utilisés pour envoyer ou garder de l'argent en sécurité



* Moins de 50 observations

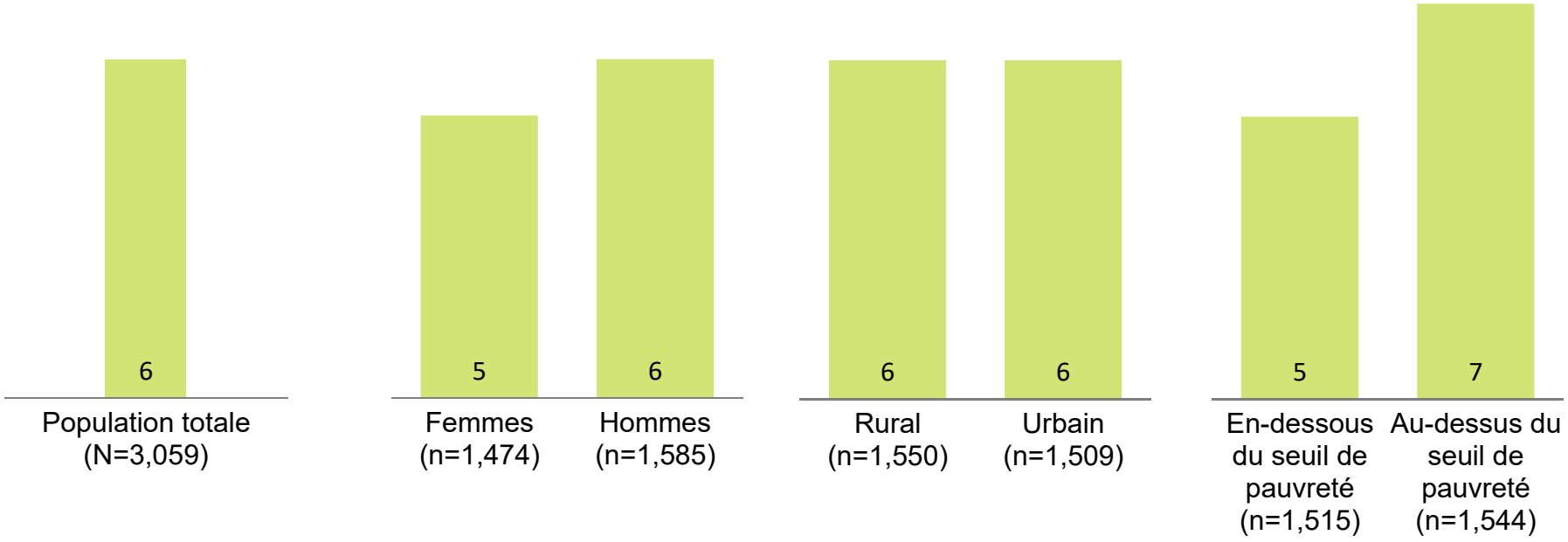
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'utilisation du mobile money pour des opérations au guichet (OTC) est plutôt faible

La grande majorité des utilisateurs du mobile money effectuent des transactions avec un compte

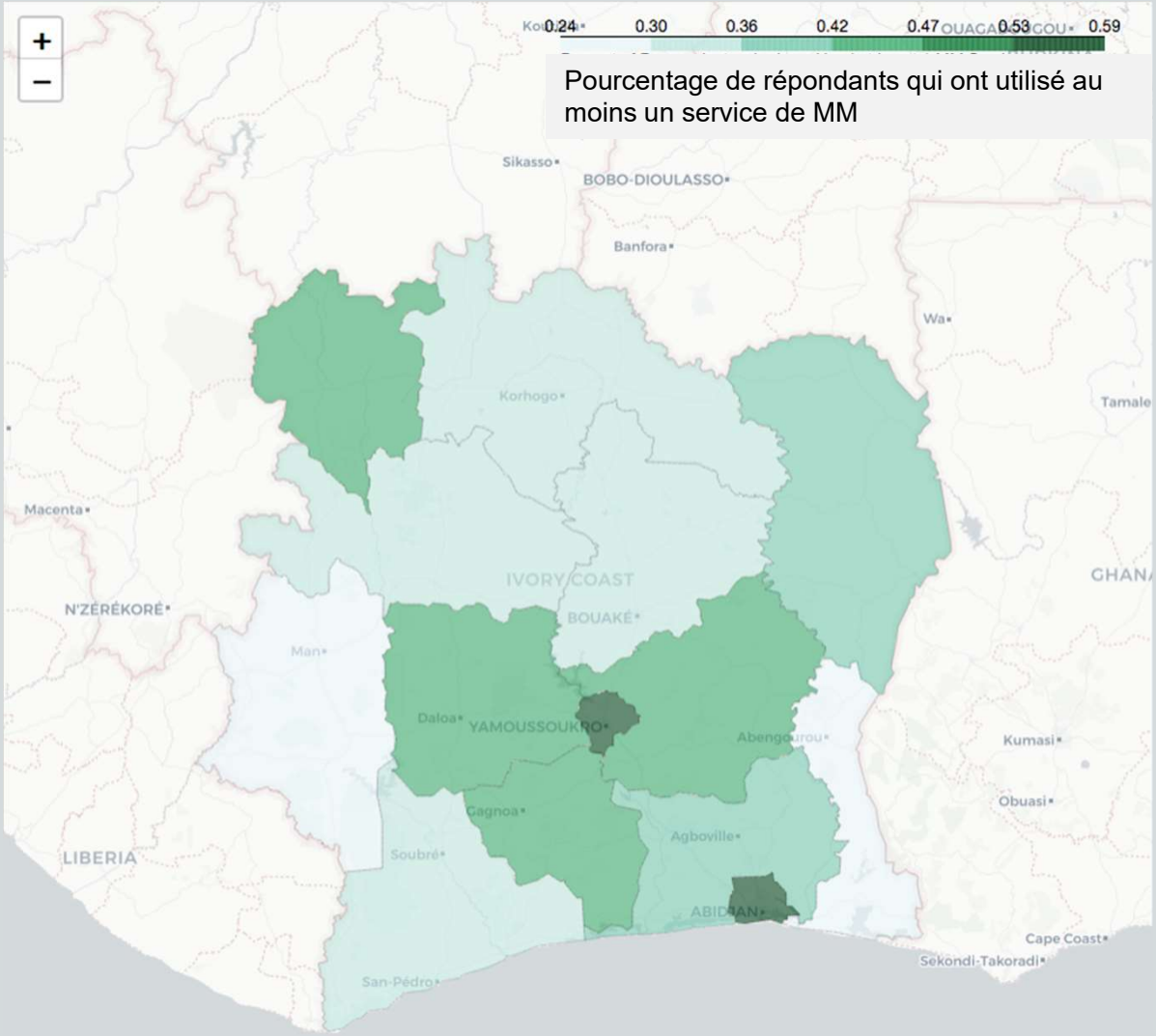


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'utilisation du mobile money est géographiquement concentrée

Une forte proportion des utilisateurs est à Abidjan ou Yamoussoukro



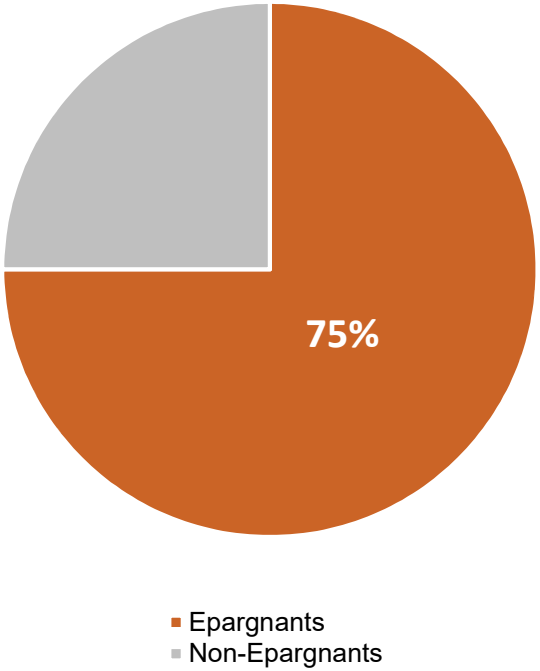
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

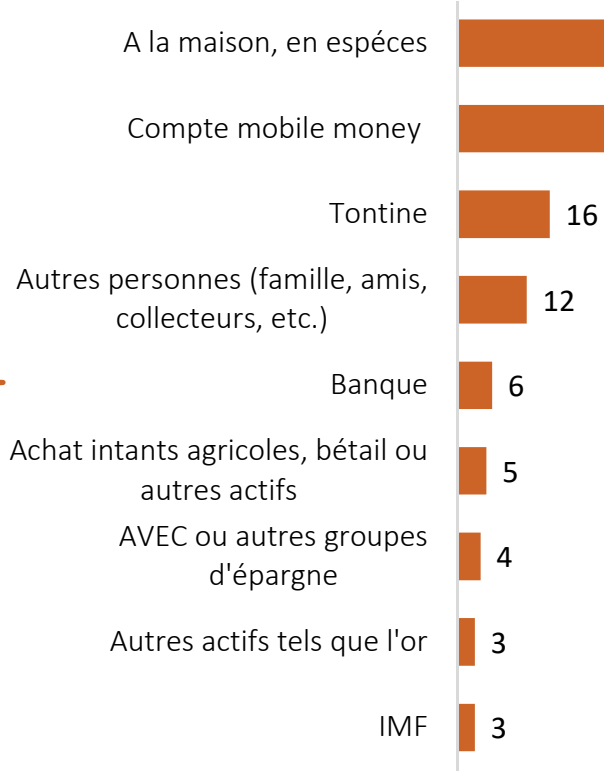
Les habitudes d'épargne sont répandues mais informelles

Le mobile money est devenu la deuxième forme d'épargne la plus courante

Trois sur quatre adultes épargnent



L'argent conservé à la maison reste le moyen le plus courant d'épargner



Le mobile money est 2X plus commun que la tontine

CGAP

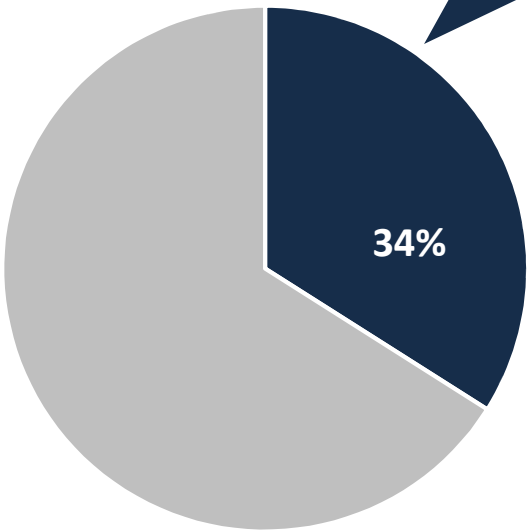
Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'accès au crédit formel est très faible

Il n'y avait pas de produit de crédit numérique via le mobile money au moment de l'enquête

Uniquement 1 adulte sur 3 a déjà emprunté en dehors de son ménage



- Emprunteurs
- Non-emprunteurs

Au moment de l'enquête, **uniquement 2%** avaient un prêt en cours avec une banque, une IFNB formelle ou informelle.

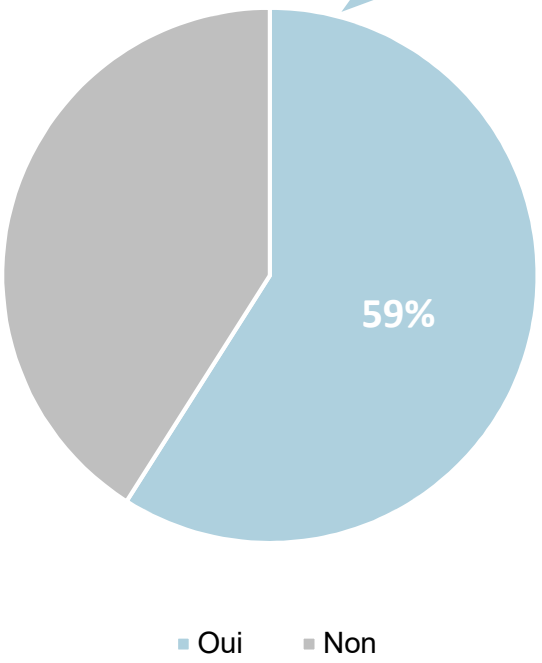
Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

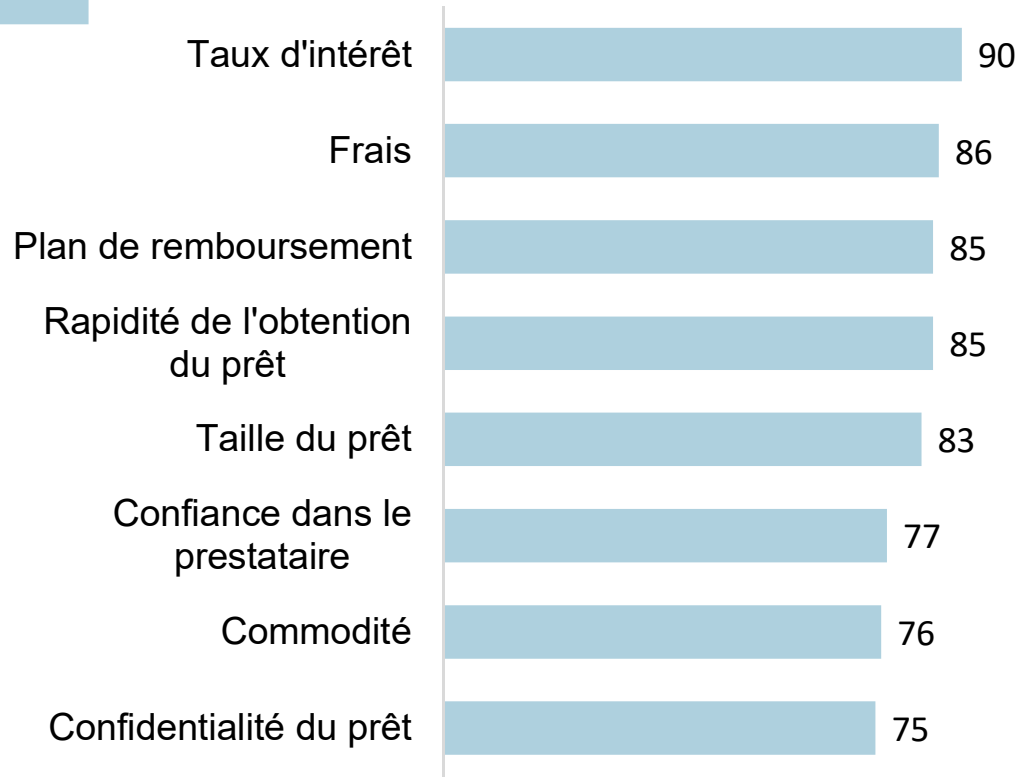
Les produits de crédit numérique sont attirants

La majorité des Ivoiriens seraient prêts à utiliser un produit de crédit numérique

6 sur 10 utiliseraient le crédit numérique s'il était disponible



Facteurs qui influenceraient la décision de prendre un crédit numérique



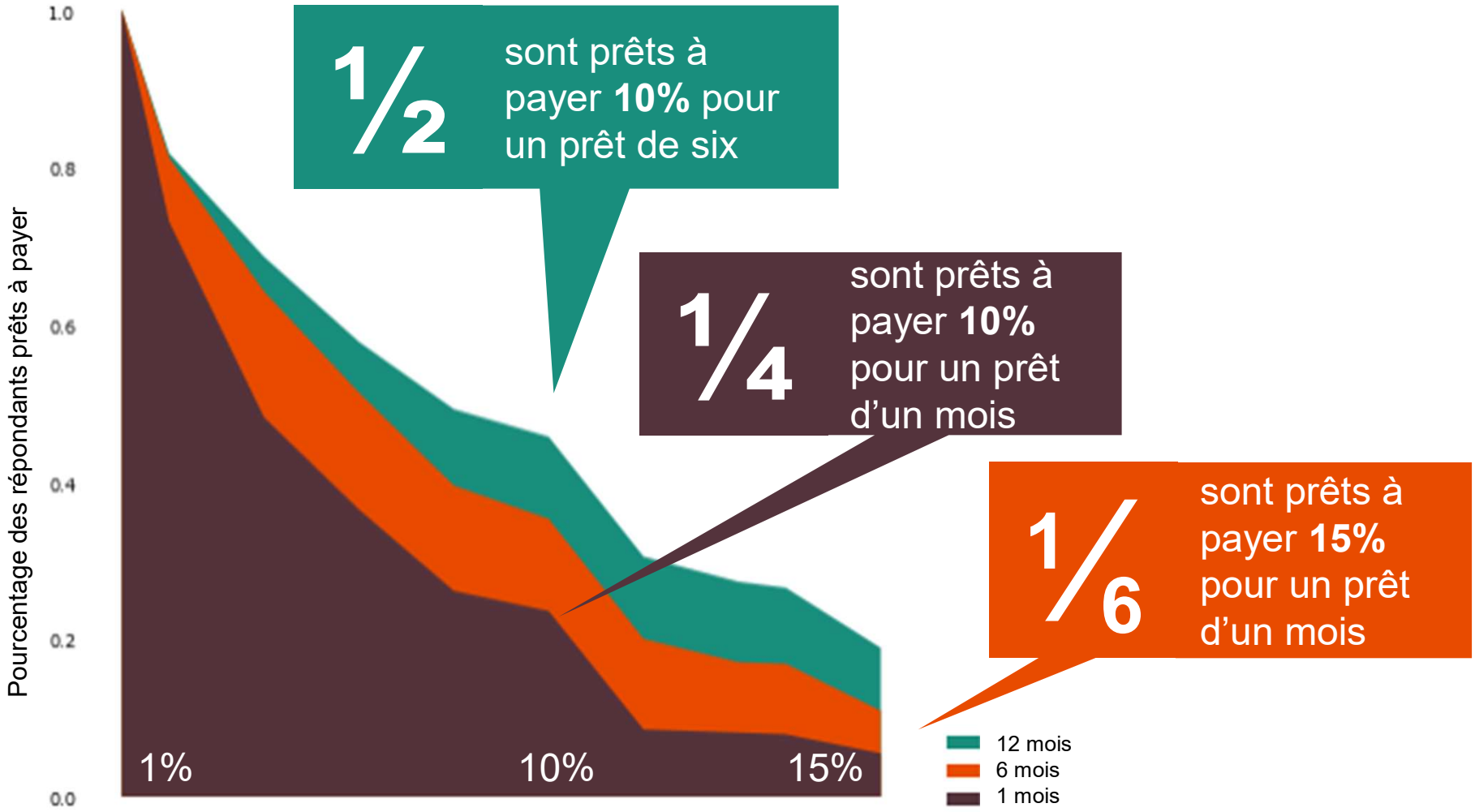
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les gens sont prêts à payer pour l'accès

Volonté de payer un crédit numérique de 100 000 FCFA à différentes échéances

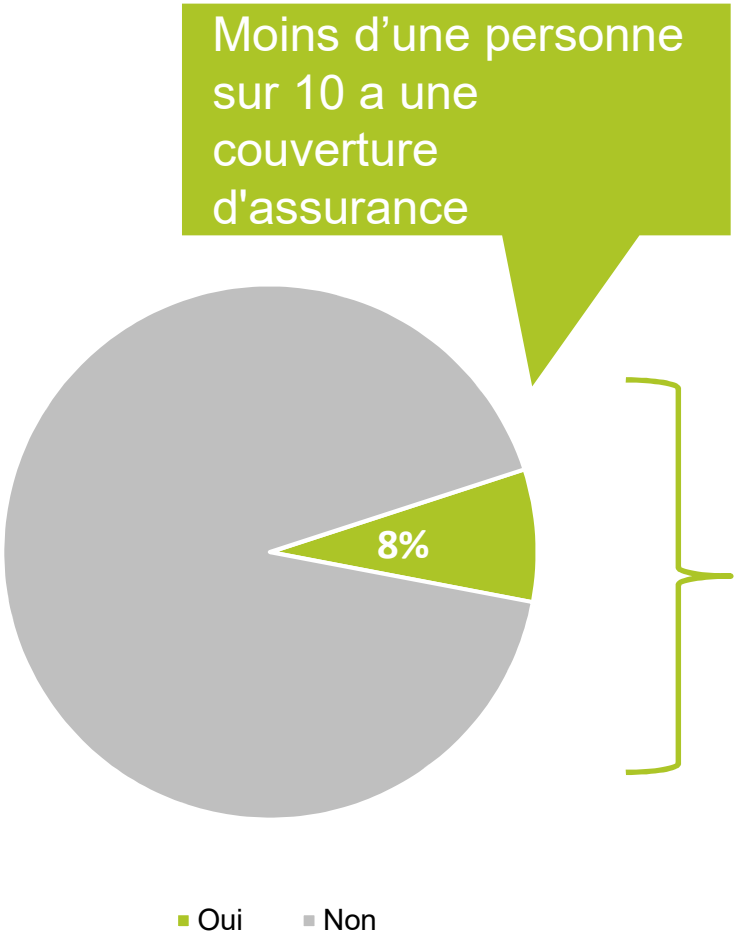


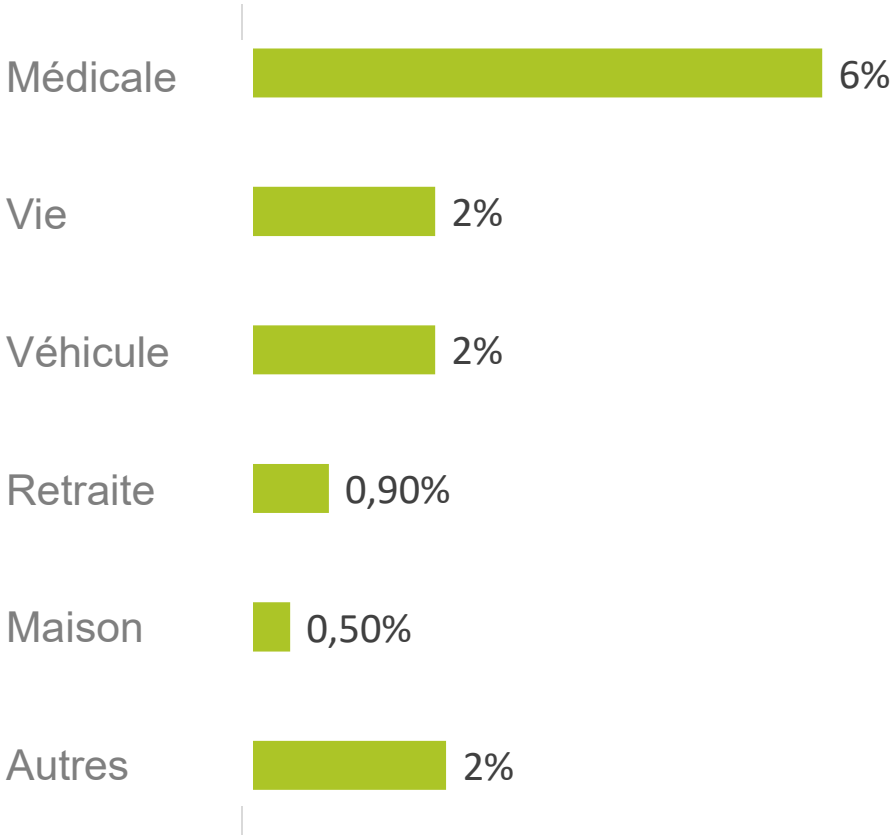
Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

L'accès à l'assurance est extrêmement faible

L'assurance médicale est la plus courante





Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Brandon Smith, CGAP Photo Contest

Protéger les clients

À quels problèmes les utilisateurs de services financiers sont-ils confrontés?

CGAP

Quels sont les problèmes des clients?

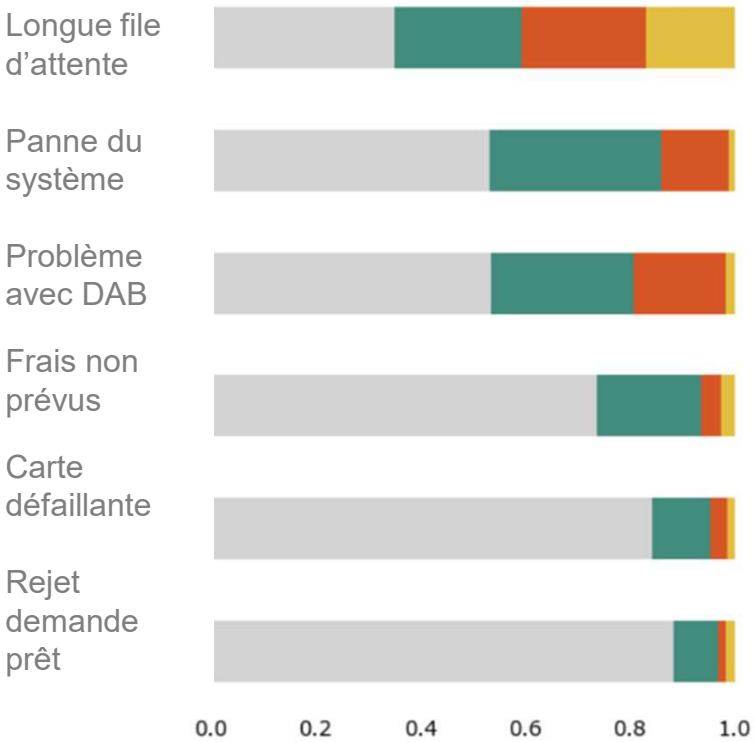
La commodité est le plus gros problème des banques

Le système en panne est commun, d'autant plus pour les banques

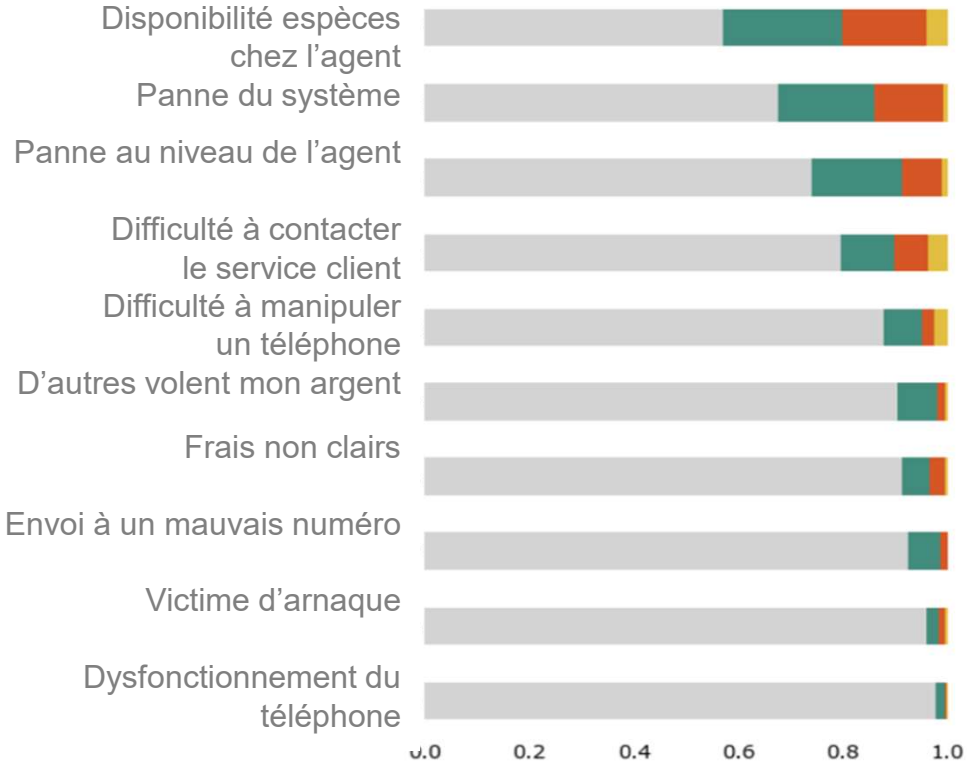
Les problèmes de liquidité sont à peu près les mêmes

Les banques font pire quant aux frais peu clairs

Fréquence des problèmes rencontrés à la banque



Fréquence des problèmes rencontrés avec le mobile money



Jamais
Quelquefois
Souvent
Toujours

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

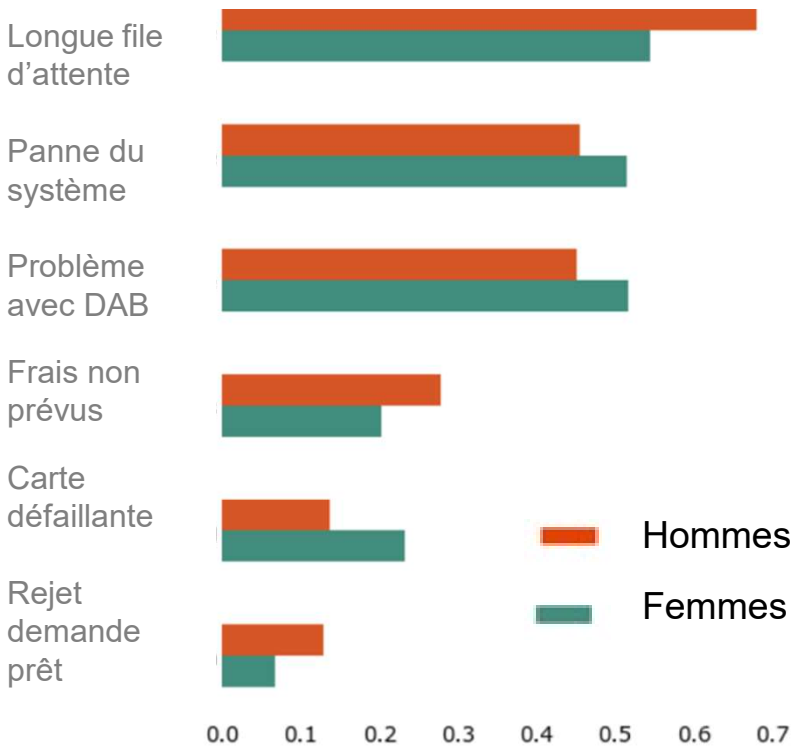
Quelques problèmes ont des biais liés au genre

Les hommes semblent trouver plus difficile de contacter le service client MM

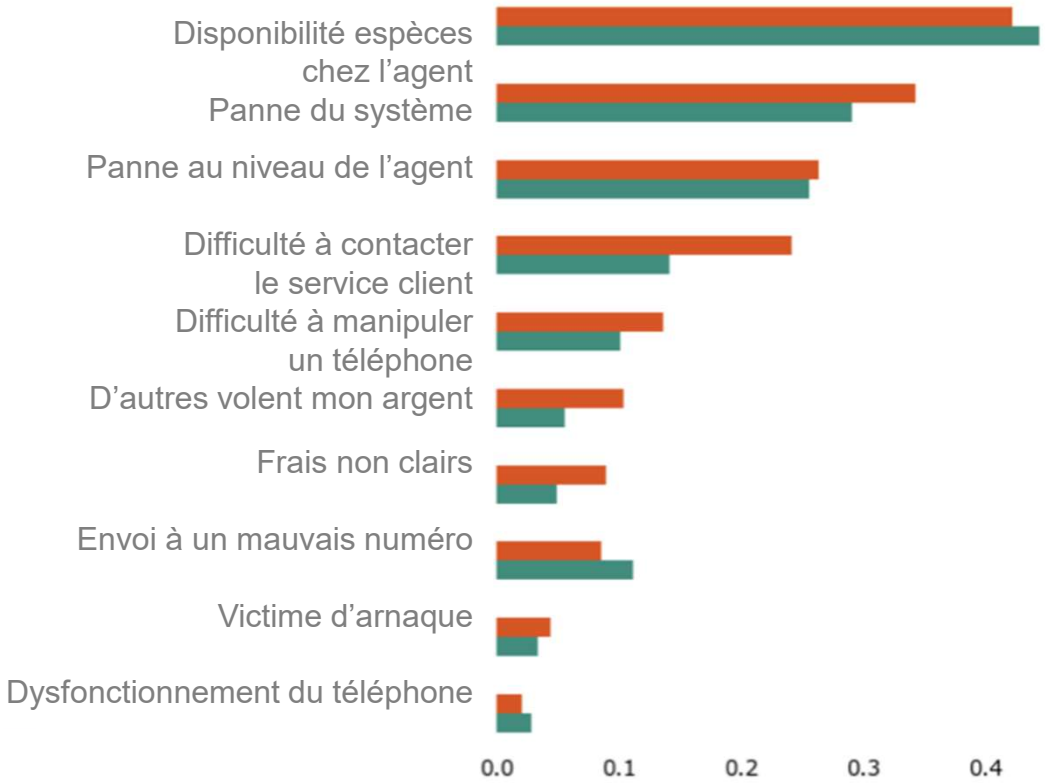
Les femmes rencontrent plus de difficultés avec la technologie

Les hommes se plaignent plus des frais imprévus

Fréquence des problèmes avec la banque selon le sexe



Fréquence des problèmes du MM selon le sexe



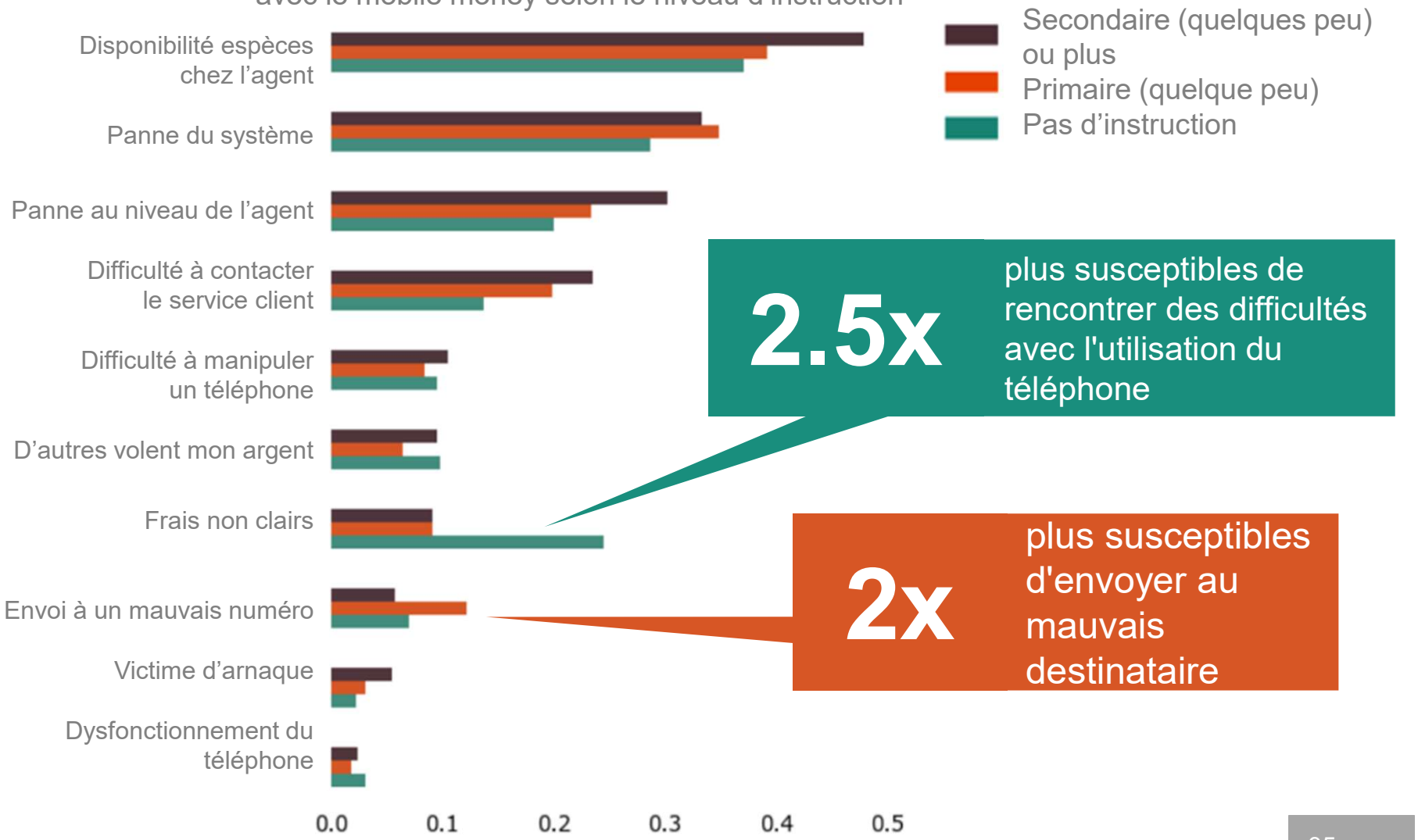
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Le niveau d'instruction n'est pas neutre

Fréquence des problèmes rencontrés
avec le mobile money selon le niveau d'instruction

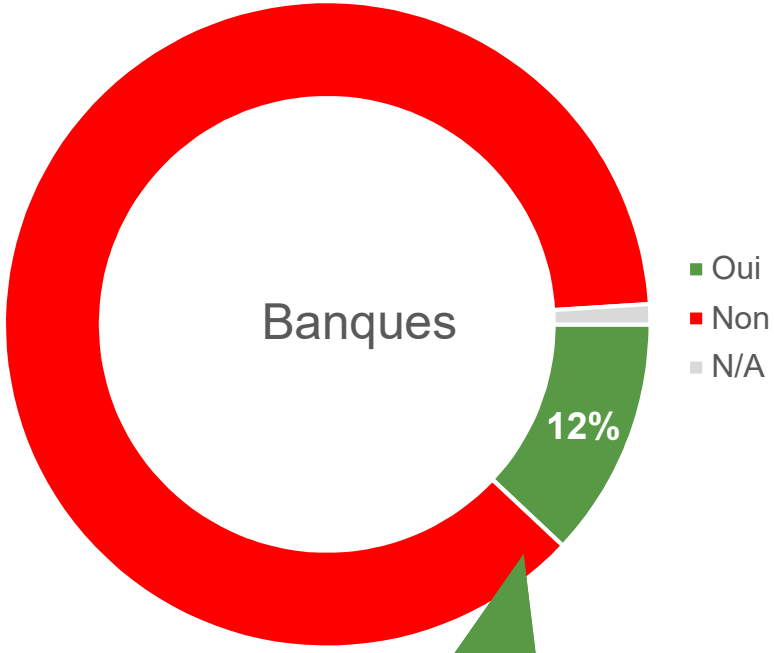


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

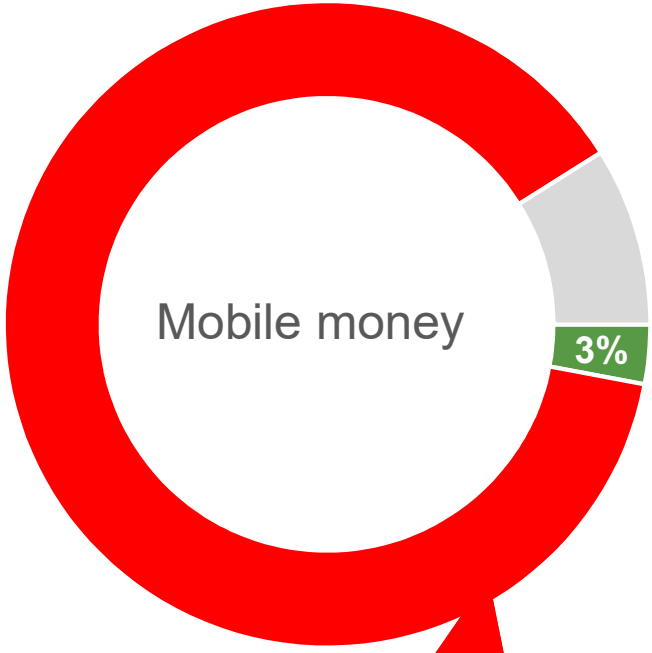
© CGAP 2017

Pourtant, très peu d'utilisateurs déposent des plaintes

Part des clients qui ont déposé des plaintes pour les problèmes rencontrés



Oui
Non
N/A



4x plus d'utilisateurs de la banque se plaignent

97% des utilisateurs du mobile money ne se plaignent pas des problèmes

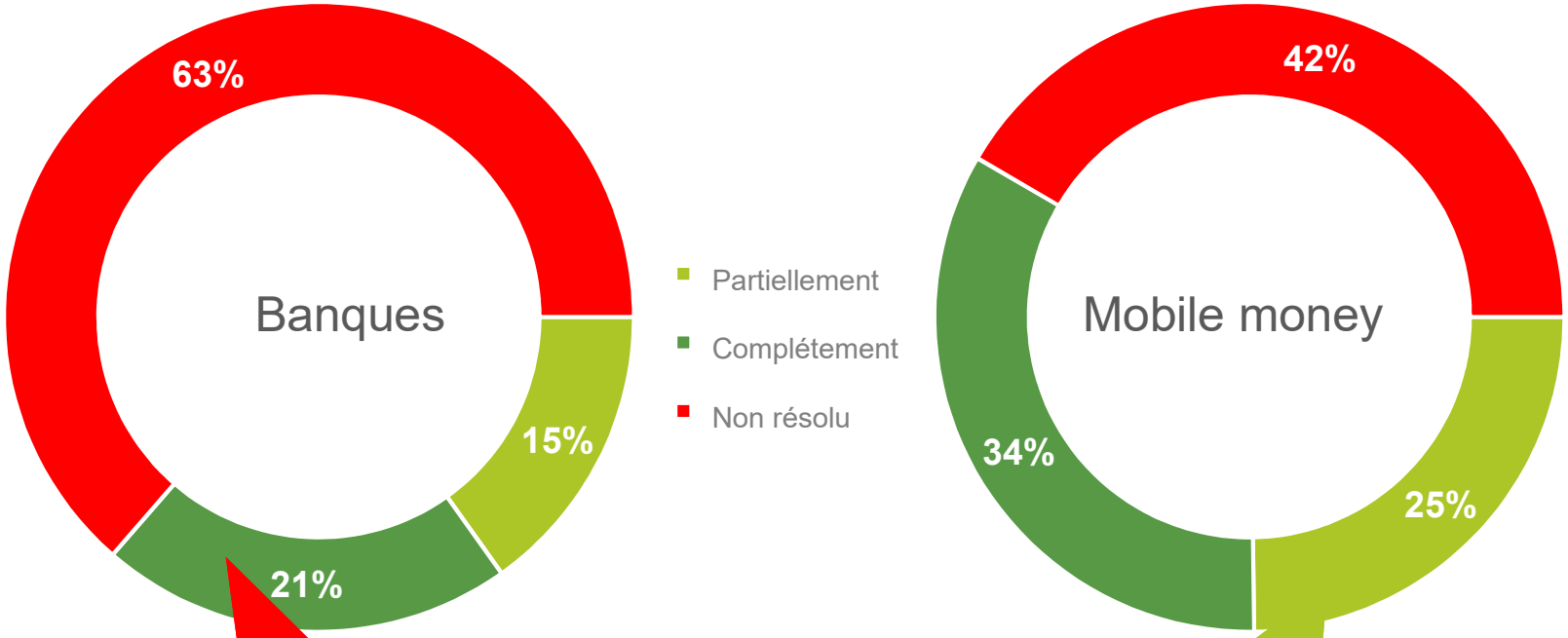
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Il n'est pas difficile de comprendre pourquoi peu se plaignent

Niveau de résolution des plaintes déposées selon les clients



2/3 des plaintes auprès des banques ne sont pas résolues

59% des utilisateurs du mobile money voient leurs plaintes au moins partiellement résolues

CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Brandon Smith, CGAP Photo Contest

Pour le futur

Que pouvons-nous attendre pour l'inclusion financière?

CGAP

L'utilisation du téléphone est considérable

La moitié des adultes ont soit un smartphone ou un téléphone à fonctionnalités

Pas de téléphone
24%

Téléphone basique
27%

Téléphone à fonction
25%

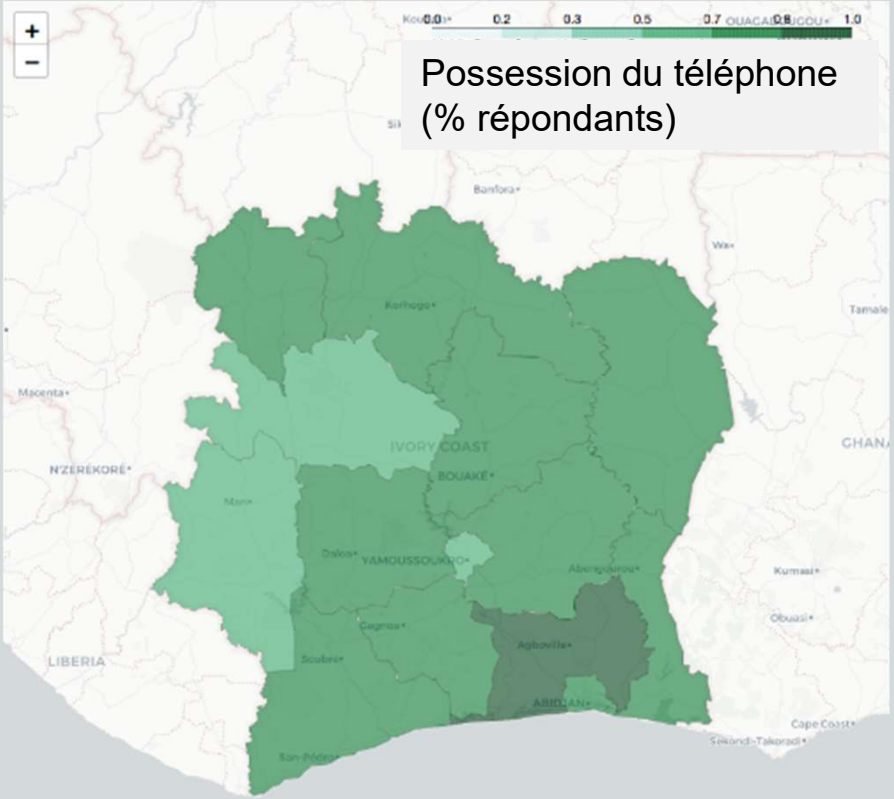
Smartphone
25%

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

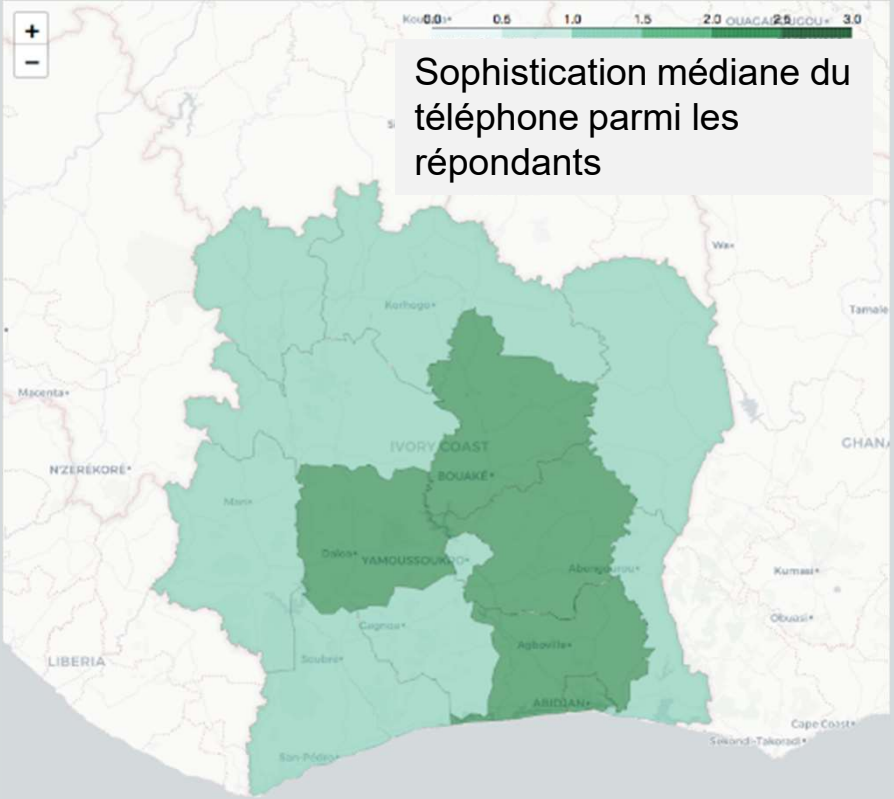
© CGAP 2017

…et géographiquement répandue

Bien qu'il existe des différences géographiques claires pour la possession des téléphones plus avancés



Pénétration Mobile



Téléphone appartenant à l'utilisateur médian

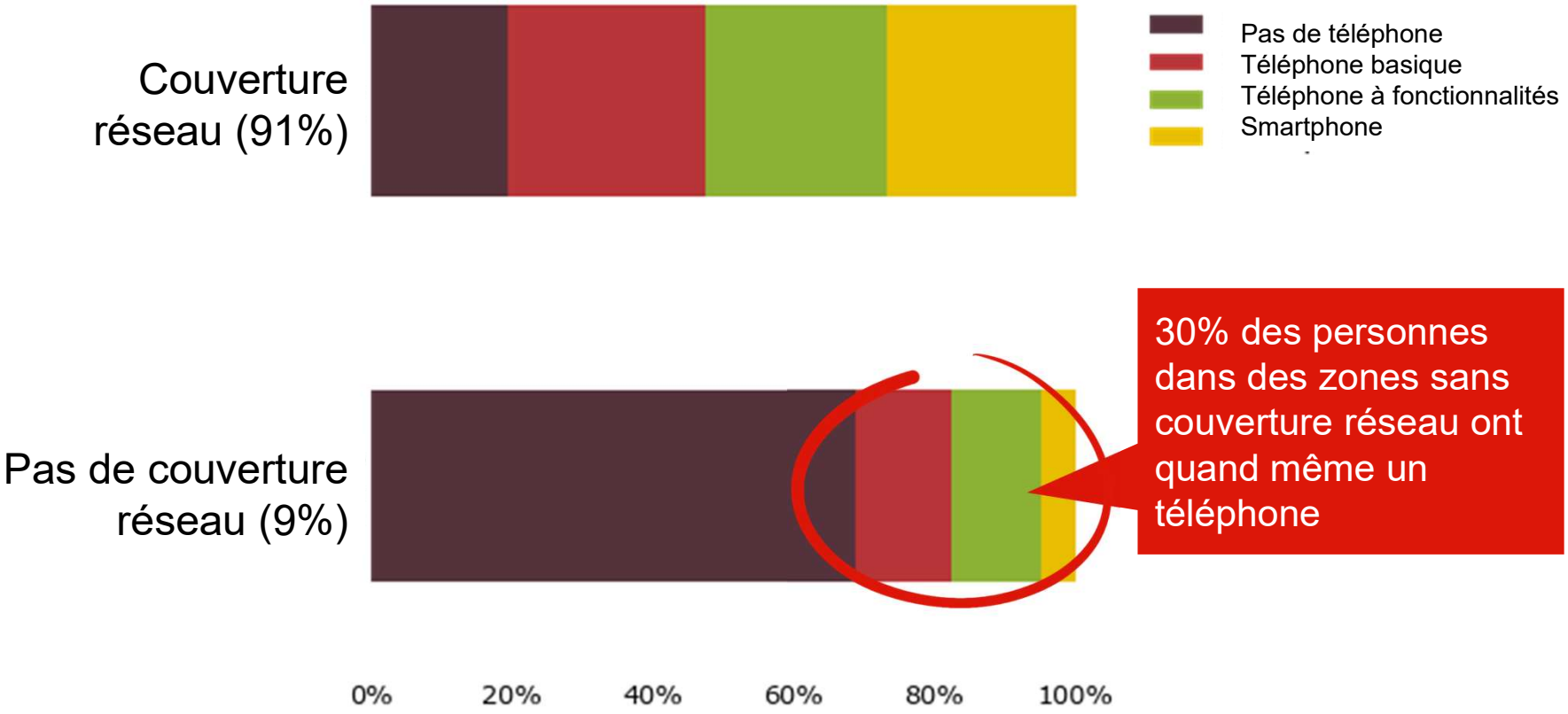
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

Ceci est lié à la couverture du réseau

Mais un nombre important de personnes ont des téléphones même dans les zones sans couverture réseau

Technologie de téléphone selon la couverture réseau des OTM (au moins faible)

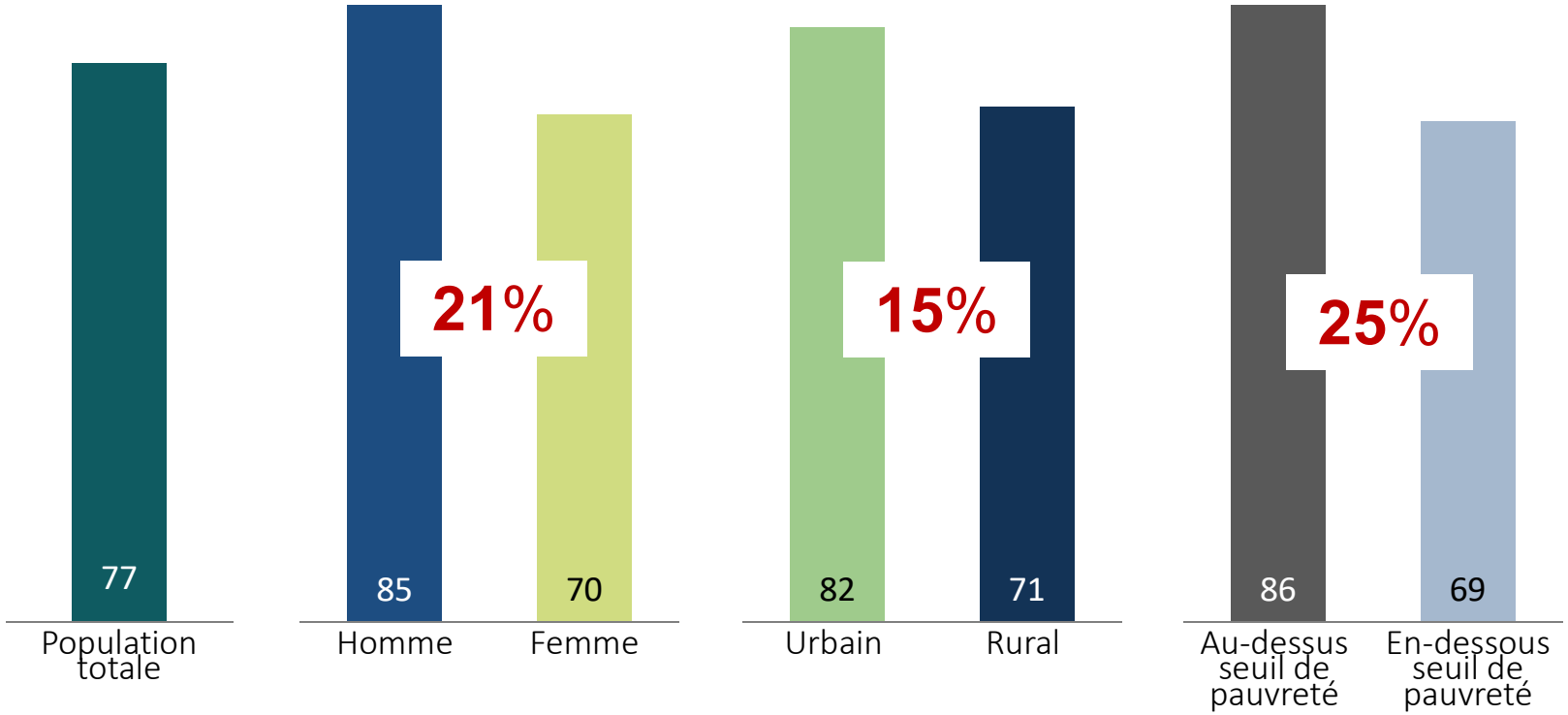


CGAP

© CGAP 2017

Cependant, la propriété du téléphone mobile est inégale

Des écarts existent pour les femmes, les ruraux et les personnes vivant en-dessous du seuil de pauvreté



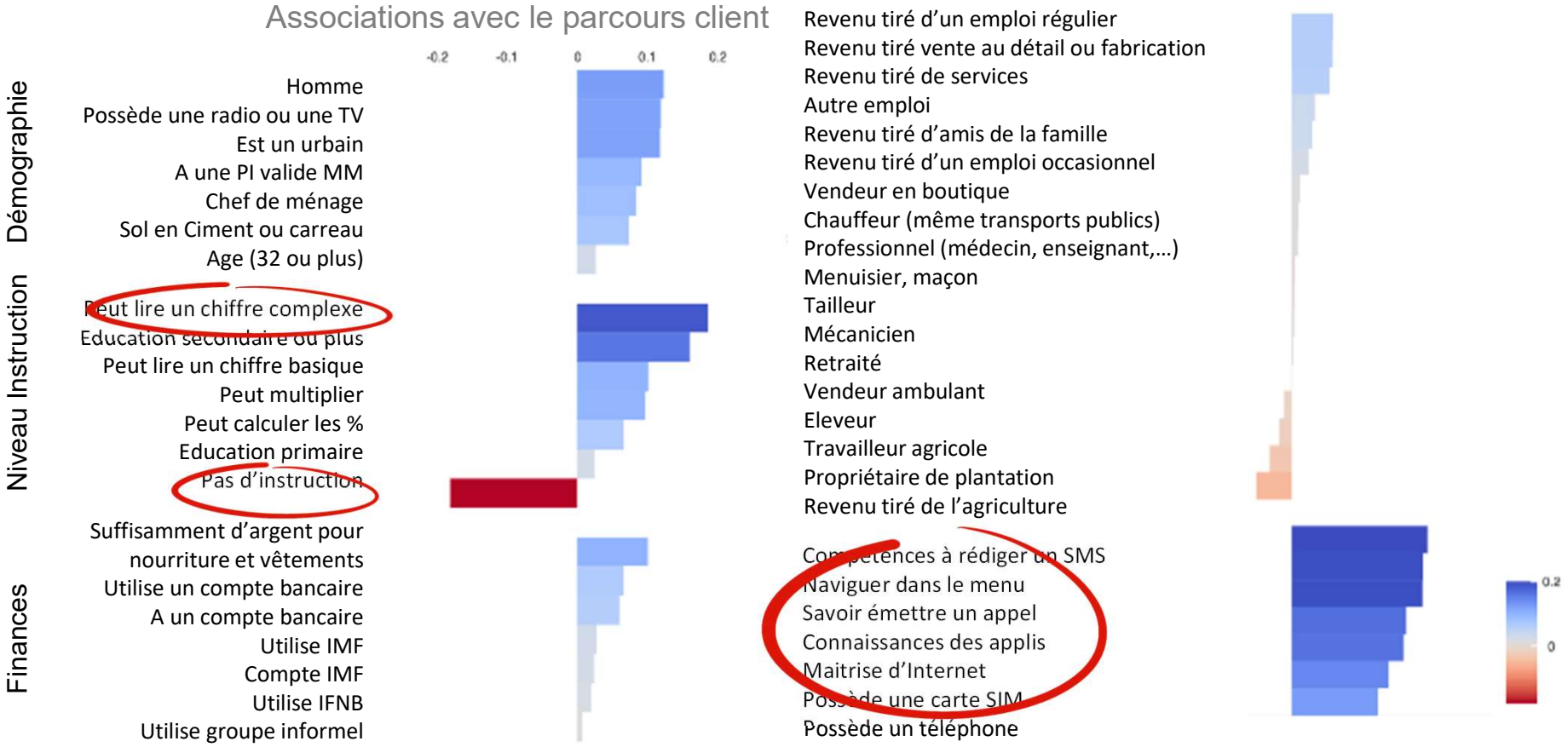
Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Les moteurs de l'adoption du MM sont assez clairs

Le revenu, le genre, l'urbanité comptent - mais moins que la numératie et les compétences numériques

Associations avec le parcours client

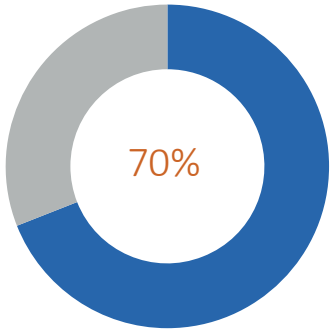


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

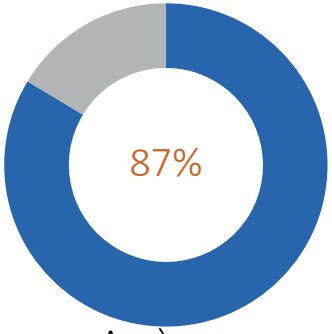
© CGAP 2017

Ces facteurs peuvent devenir un obstacle

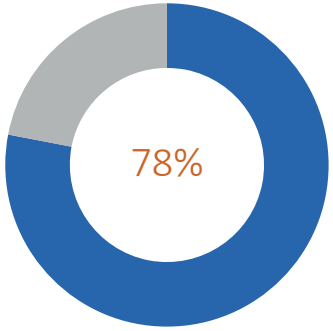
L'accès aux carte SIM et téléphone est élevé, mais les compétences numériques de base sont plus limitées



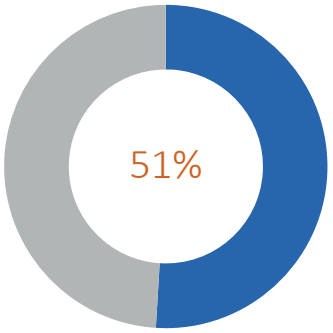
ID nécessaire



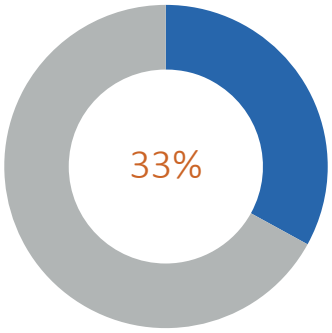
Accès au telephone mobile



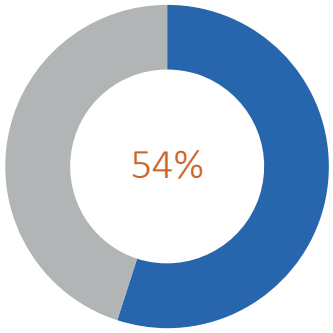
Possession carte SIM



Capacité envoi et réception de messages texte



Littératie financière

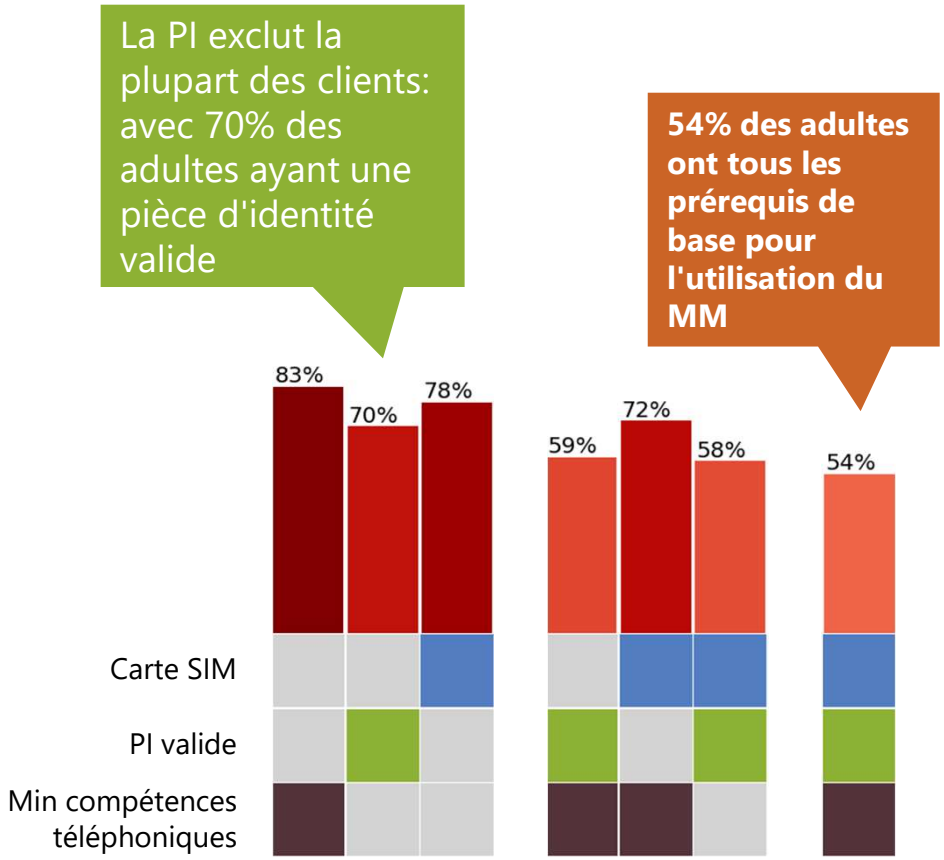


Numératie financière

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Explorer une définition des prérequis de base pour l'utilisation des services financiers numériques



Le graphique montre les parts de la population qui ont diverses combinaisons de prérequis de base:

- **Carte SIM** : une SIM avec un prestataire quelconque
- **Pièce Identité (PI) valide :** possède un forme de PI nationale valide pour l'ouverture d'un compte MM
- **Compétences téléphoniques minimales** : signalé au moins "une petite capacité" à utiliser le téléphone mobile pour appeler, qui apparait être la compétence la plus corrélée avec l'utilisation du mobile money.

** PI valides incluent : CNI, attestation d'identité, passeport, permis de conduire, carte consulaire, PI militaire/police*

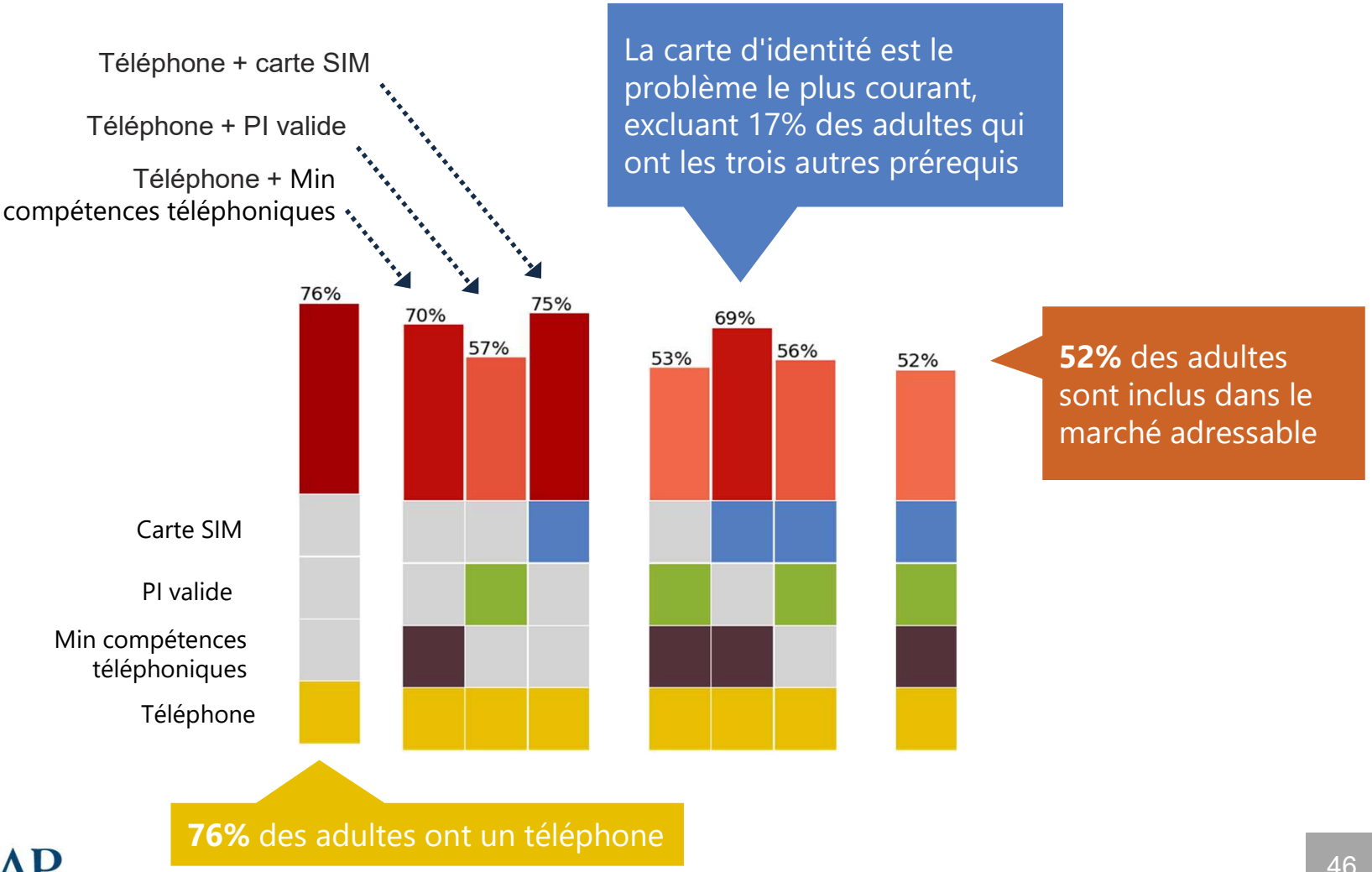
CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Cela nous permet de définir le marché adressable

…et d'identifier quels sont les facteurs clés limitant ce marché

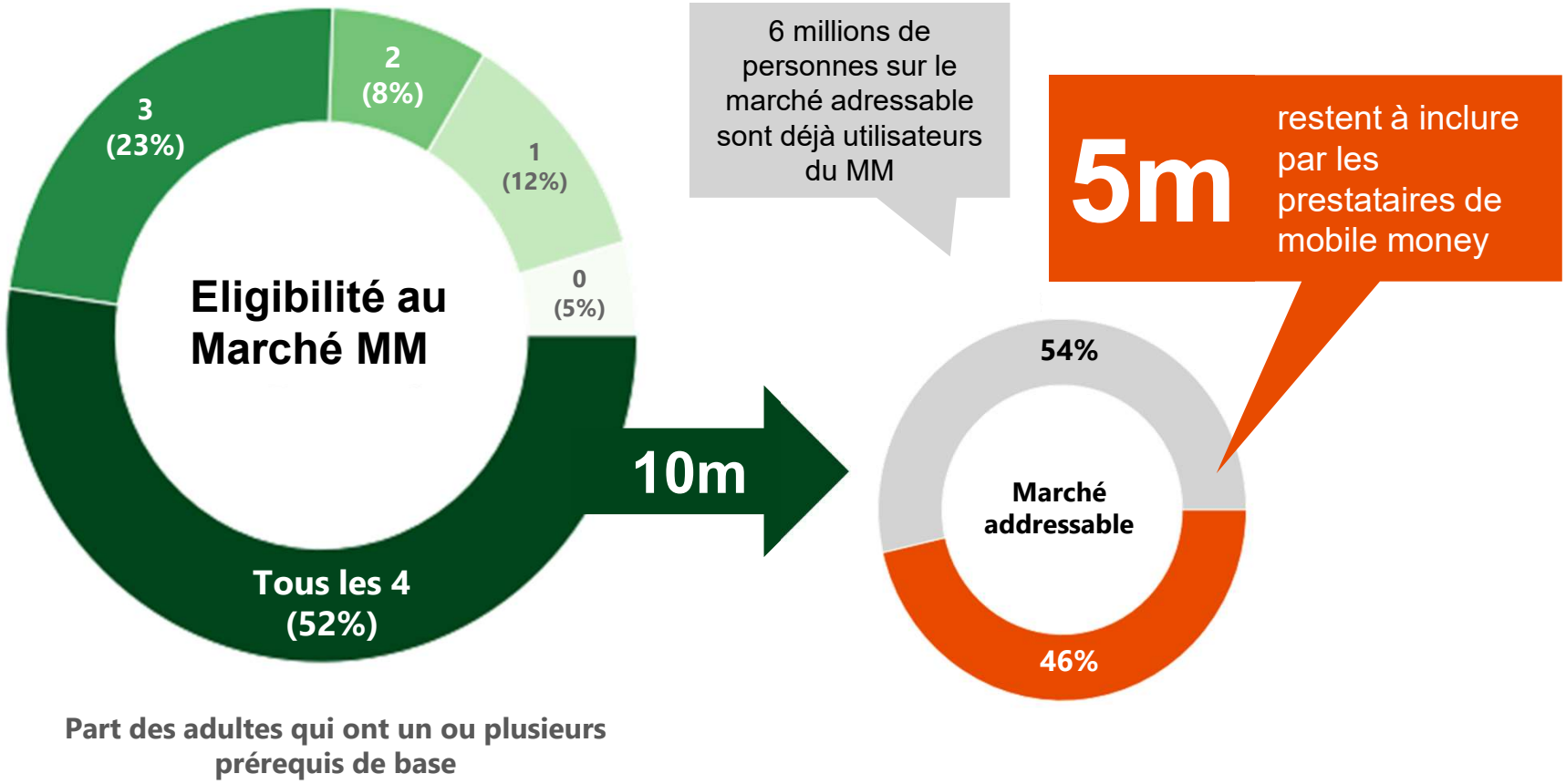


Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

La moitié du marché adressable n'utilise pas encore le mobile money

52% de la population compose actuellement le marché adressable; près de 46% de ces personnes ne sont pas actuellement des utilisateurs actifs du mobile money



Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

© CGAP 2017

Nous pouvons localiser ce marché sur la carte

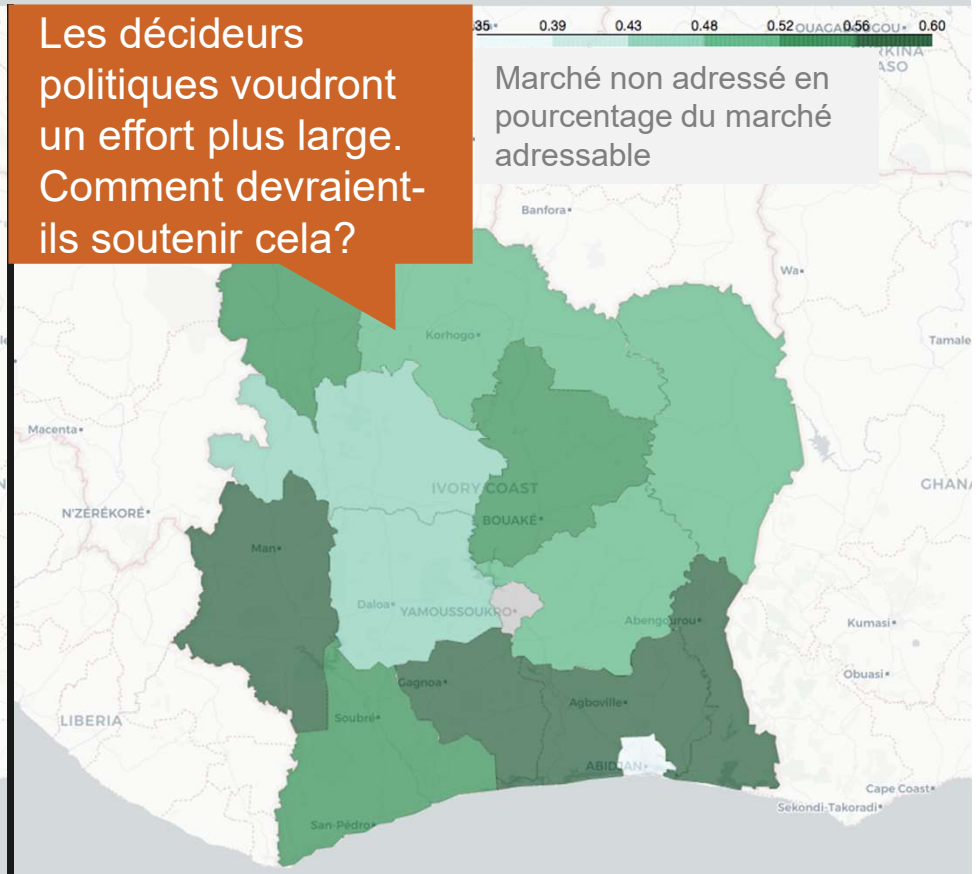
La distribution du marché primaire non adressé présente une question de politique

Les fournisseurs se concentreront probablement là où un plus grand nombre de clients potentiels vivent

MARCHE PRIMAIRE NON ADRESSE PAR TAILLE DE POPULATION

Gris= échantillon étude < 30

Les décideurs politiques voudront un effort plus large. Comment devraient-ils soutenir cela?



POURCENTAGE DU MARCHE PRIMAIRE LOCAL NON ADRESSE

Gris= échantillon étude < 30

CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

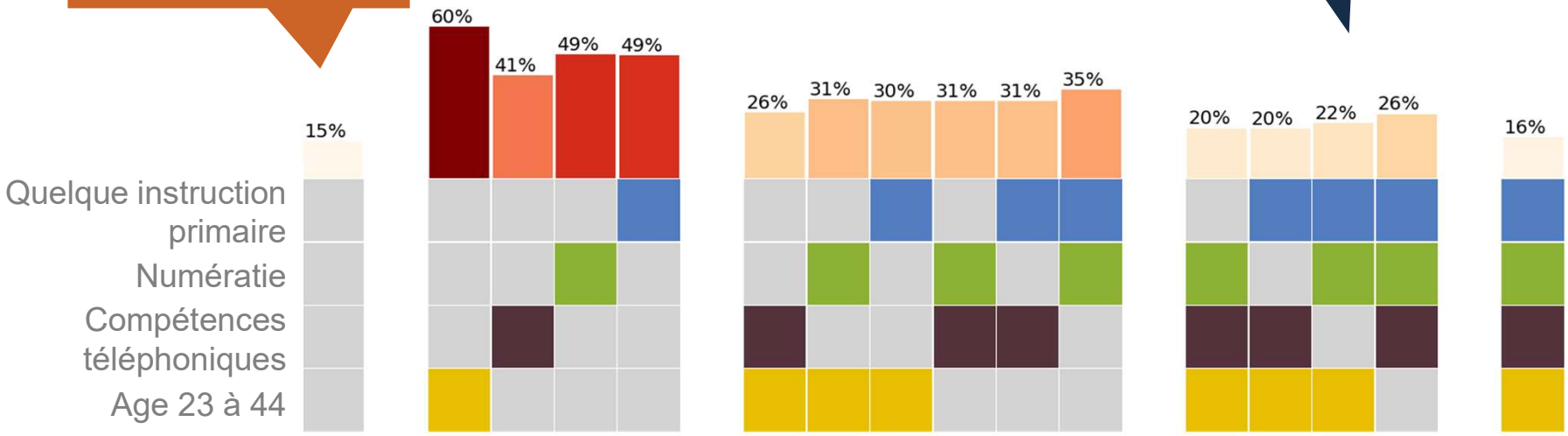
Nous pouvons encore segmenter ce marché avec des facteurs supplémentaires

…ce qui nous permet d'identifier le marché primaire que les prestataires peuvent convertir plus facilement

Seulement 15% du marché non adressé n'a aucune de ces caractéristiques

2m ont les prérequis de base ainsi que trois ou plusieurs moteurs d'utilisation

Caractéristiques associées avec l'usage actif



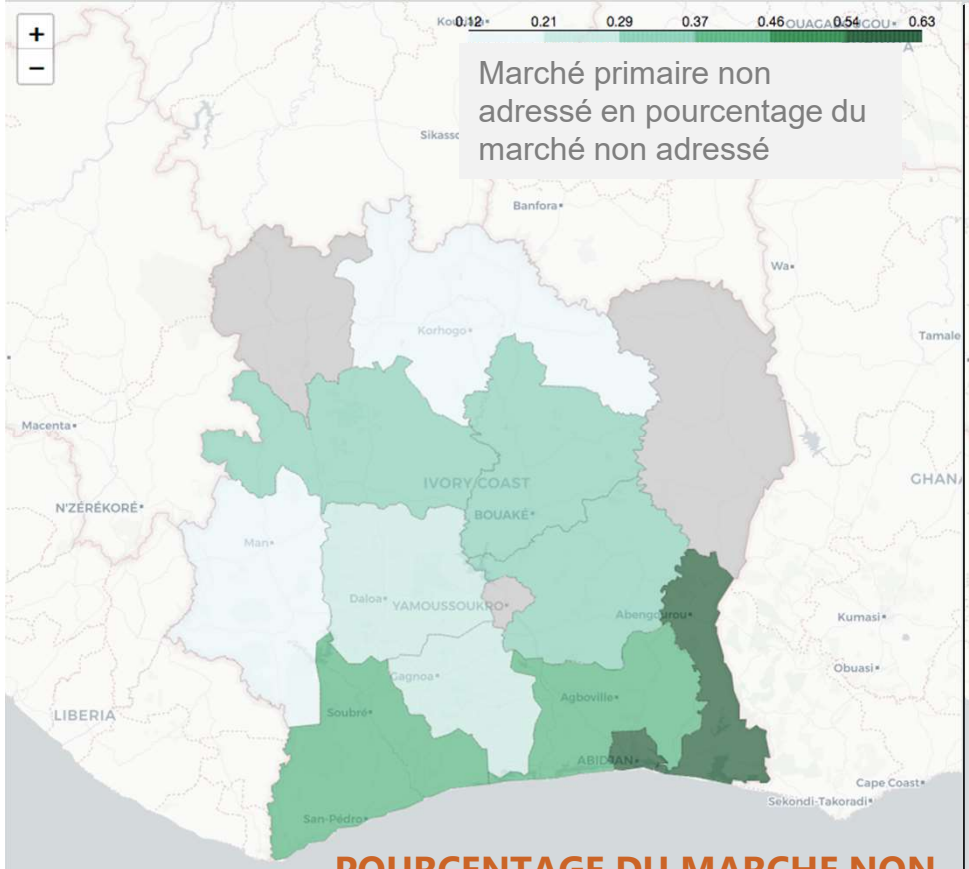
** Les pourcentages sont ceux du marché non adressé (5 millions de personnes ou 24% de tous les adultes)*

CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

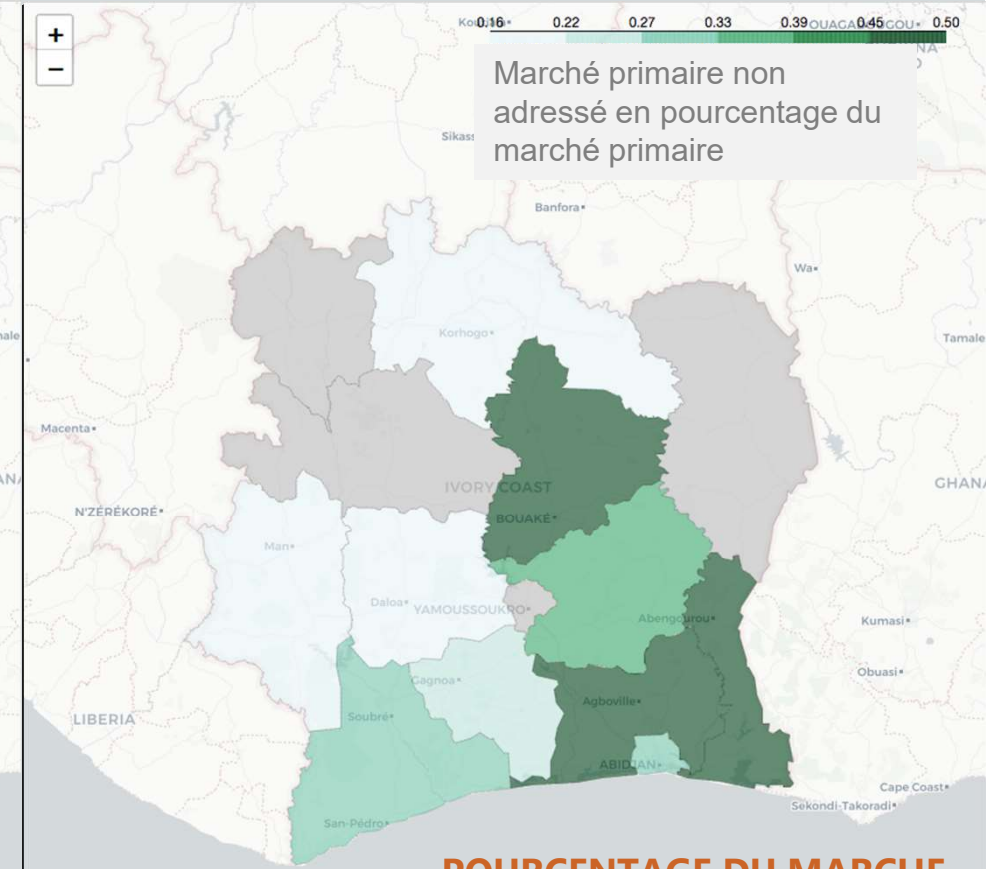
© CGAP 2017

Cela réduit davantage la portée géographique



POURCENTAGE DU MARCHE NON ADRESSE QUI A 3 OU PLUS MOTEURS POUR L'UTILISATION

Gris= échantillon étude < 30



POURCENTAGE DU MARCHE PRIMAIRE LOCAL ENCORE NON ADRESSE

Gris= échantillon étude < 30

CGAP

Source: CGAP Financial Inclusion Insights survey

Restez en contact avec le CGAP

www.cgap.org

@CGAP

Facebook

LinkedIn

CGAP

CGAP

www.cgap.org

Global Affairs
Canada