

DES TÉLÉPHONES PORTABLES POUR LA MICROFINANCE

Les téléphones portables peuvent être utilisés pour la prestation de services financiers de trois manières différentes : pour les micro-paiements (m-commerce), comme porte-monnaie électronique, et comme mécanisme de prestation des services bancaires.

M-commerce. Au Japon et dans les pays nordiques, les téléphones portables sont reliés aux cartes de crédit ou aux comptes bancaires et on peut les utiliser pour régler de petits montants, en général dans les transports ou pour utiliser un distributeur automatique. (Ces téléphones remplacent une carte de débit ou de crédit que le client doit déjà posséder.)

Argent électronique. Aux Philippines, Globe Telecom permet à ses clients de télécharger du liquide (*G-Cash*) sur leur téléphone portable dans des magasins partenaires ou des points de distribution de Globe. Pour un million de clients, *G-cash* est une valeur réelle qu'ils peuvent stocker et retirer comme ils le feraient avec du liquide véritable, transférer à un ami à l'autre bout de la ville ou du monde, ou utiliser pour payer des produits au restaurant et dans les magasins. En outre, les clients de Globe, et de Safaricom au Kenya (qui possède un produit similaire appelé M-Pesa), peuvent utiliser leur argent virtuel pour rembourser un prêt, ou effectuer un dépôt, auprès d'institutions de microfinance.

Mécanisme de prestation des services bancaires. Pour les clients de WIZZIT ou de MTN Banking en Afrique du Sud, le téléphone est le principal moyen d'accéder à leur compte en banque. MTN, un opérateur de téléphonie mobile, s'est associé à Standard Bank, et WIZZIT s'est associé avec la South African Bank of Athens. Les clients déposent du liquide sur leurs comptes bancaires dans une agence ou via un guichet automatique, ou en faisant verser leur salaire directement sur leur compte, et ils peuvent utiliser leur téléphone portable pour acheter du crédit d'appel et effectuer des paiements, des transferts et des vérifications du solde de leur compte bancaire.

Qui offre des services bancaires par téléphonie mobile à la clientèle pauvre ?

Ce créneau est desservi aussi bien par des banques que par des opérateurs de réseaux, tels que MTN. Certaines banques intéressées à servir la clientèle non bancarisée estiment qu'un réseau de banque par téléphonie mobile serait moins coûteux qu'un réseau d'agences

bancaires et que beaucoup de pauvres seraient plus à l'aise avec un téléphone portable pour effectuer des opérations bancaires. Les opérateurs de réseaux considèrent le m-commerce et les applications de paiement (telles que le porte-monnaie électronique) comme des services susceptibles de générer un revenu supplémentaire pour une infrastructure de réseau existante et de réduire la rotation de la clientèle.

Pourquoi un tel engouement pour la prestation de services bancaires aux pauvres via le téléphone portable ?

Un grand nombre de commerçants et de pauvres possèdent un téléphone portable, et leur nombre est en expansion rapide. En Afrique entre 1999 et 2004, le nombre des abonnés au téléphone portable est passé de 7,5 millions à 76,8 millions (International Telecommunications Union, 2005) et, selon le Progressive Policy Institute, ce chiffre devrait atteindre 250 millions d'ici quatre ans.

La clientèle pauvre connaît déjà la téléphonie mobile. Un grand nombre de pauvres utilisent déjà un téléphone portable pour les appels vocaux et les SMS, ce qui augmente la probabilité qu'ils n'aient besoin que d'une formation limitée pour pouvoir utiliser leur portable à des fins bancaires.

Un téléphone portable est « toujours branché ». Étant donné qu'un téléphone portable est en général toujours relié au réseau, la banque peut recevoir le détail des opérations dès qu'elles sont effectuées, ce qui réduit son risque d'incertitude. Le client peut utiliser son propre téléphone, n'importe quand, pour vérifier le solde de son compte.

Les opérateurs de téléphonie mobile savent déjà comment traiter les transactions en liquide pour leurs clients (achat de crédit d'appel). Les opérateurs possèdent déjà un réseau de points de vente de détail qu'ils utilisent pour leur activité commerciale, quoique indirectement puisqu'ils ne vendent pas le crédit d'appel directement aux particuliers. En outre, les abonnés au téléphone portable prépayé (pauvres, pour un grand nombre d'entre eux) sont habitués à donner du liquide à ces distributeurs en échange de crédit temps.

Quels sont les facteurs incitant à la prudence ?

Les applications bancaires ne fonctionnent pas encore de portable à portable. Dans la plupart des pays, il n'est pas encore possible d'envoyer de l'argent d'un téléphone portable à un autre facilement et à faible coût. Tant que subsistent ces restrictions, la banque par téléphonie mobile ne peut sans doute pas réaliser « l'effet de réseau » qui a permis aux téléphones portables de se répandre aussi rapidement que l'on sait.

Les paiements par téléphone portable posent la question de la conformité aux normes internationales de sécurité. Étant donné que la banque par téléphonie mobile n'en est qu'à ses débuts, la plupart des banques et des opérateurs de téléphonie mobile n'ont pas encore convenu de normes assurant la sécurité du partage des informations sur les comptes clients et de la vérification de l'identité des utilisateurs.

Pour les banques, la rentabilité d'un modèle de prestation reposant exclusivement sur le téléphone portable n'a pas encore été prouvée. Pour l'instant, la plupart des services bancaires par téléphonie mobile n'offrent qu'une gamme limitée de produits. Tant que les clients ne paient pas encore toute une gamme de services financiers par l'intermédiaire de leurs téléphones, ce modèle est peu susceptible de générer un bénéfice.

Rien ne dit que la banque par téléphonie mobile sera en mesure d'atteindre les régions les plus isolées et les plus pauvres. Jusqu'ici, la plupart des pauvres employés dans le secteur informel ou exerçant une petite activité indépendante n'ont pas encore pu recourir à la banque par téléphonie mobile car les prestataires ne possèdent pas de réseaux assez larges pour qu'ils puissent effectuer facilement des dépôts et des retraits de liquide.

Il peut être difficile pour les analphabètes et les personnes âgées d'utiliser la banque par téléphonie mobile. La plupart des interfaces de banque par téléphonie mobile nécessitent un certain niveau d'alphabétisme. Les clients devront être formés et faire un effort d'adaptation, tout particulièrement s'ils sont analphabètes ou âgés, avant de pouvoir adopter ce système.

La réglementation concernant la banque par téléphonie mobile n'est pas encore claire. Il existe un certain nombre de questions à régler : comment protéger les clients qui déposent du liquide dans les petits commerces ; comment assurer la réglementation des prestataires situés en dehors du domaine bancaire, tels que les opérateurs de téléphonie mobile émettant de l'argent électronique ; comment appliquer des normes strictes d'identification des nouveaux clients avant d'ouvrir des comptes pour la clientèle pauvre.

Conclusions

Le CGAP, en collaboration avec la Vodafone Group Foundation et la Fondation de l'ONU, entreprend des recherches aux Philippines et en Afrique du Sud pour déterminer les raisons pour lesquelles les pauvres utilisent ou rejettent ces services et jusqu'à quel degré d'isolement géographique peut parvenir la banque par téléphonie mobile. Ces recherches peuvent aider les banques, les institutions de microfinance, les opérateurs de téléphonie mobile, les autorités de réglementation et les bailleurs de fonds à inciter la banque par téléphonie mobile à toucher un grand nombre de pauvres.



Référence

International Telecommunications Union. 2005. « *African Telecommunication Indicators, 2004* ». Genève.

Auteurs : Gautam Ivatury et Mark Pickens

Pour obtenir des informations complémentaires sur la technologie et la microfinance...

- Prenez contact avec le spécialiste du CGAP Gautam Ivatury à givatury@worldbank.org.
- Visitez www.cgap.org, où se trouve une documentation appropriée, notamment :
 - « *La technologie au service de systèmes financiers inclusifs* », par Gautam Ivatury. Note Focus n°32, janvier 2006.
 - « *La technologie au service des systèmes financiers inclusifs* ». Note du CGAP, avril 2006.

CGAP 1818 H Street, NW -- Washington, DC 20433
Tél. : (1) 202 473 9594 Fax : 202 522 3744
Courriel : cgap@worldbank.org Web : www.cgap.org