cenfri

Séries Explorant les obstacles de Transfert de Fonds en Afrique Sub-Saharienne

Volume 5

Transfert de Fonds Trans-Frontalier en Côte d'Ivoire

Novembre 2018

fsdafrica

UKaid
from the British people

Auteurs

Barry Cooper

Antonia Esser

Matthew Dunn

Centre pour la réglementation de l'inclusion financière

Tel. +27 21 913 9510
Email: info@cenfri.org
The Vineyards Office Estate
Farm 1, Block A
99 Jip de Jager Drive
Bellville, 7530
South Africa

PO Box 5966
Tygervalley, 7535
South Africa

www.cenfri.org

Traduit par:

YEO Nongopegue, Digital Financial Consultant

Table de matières

Table des matières ii
Acronymes.....1
1. Introduction.....3
2. Apercu du secteur des Transferts de Fonds ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.1. Les Tendances du marché ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2. Le cadre réglementaire..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3. Les Infrastructures.....9
3. Obstacles et catalyseurs du marché..... **Error! Bookmark not defined.**
3.1. Plan d'Affaire et Analyse de Rentabilité..... 12
3.2. La Réglémentation..... **Error! Bookmark not defined.**
3.3. Les Infrastructures..... 17
3.4. Les Facteurs liés au consommateur ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Conclusion and récommandations..... 21
Bibliographie..... 24

Liste de Schemas

Figure 1: Envoi et réception de Fonds en Côte d'Ivoire au Fil du temps.....5
Figure 2: Nombre de Migrants en Cote d'Ivoire et les Flux d'envoi de Fonds 6
Figure 3: Mise en place de système de Paiement Régional UEMOA 9

Acronymes

AML/CFT	Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme
API	Interface de Programmation d'Applications
ARTCI	Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire
ATM	Guichet Automatique
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BoP	Balance des Paiements
CDI	Côte d'Ivoire
DITT	Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques
ECOWAS	CÉDÉAO (Communauté économique des Etats d'Afrique de l'Ouest)
EMI	Emetteurs de Monnaie électronique
FATF	Groupe d'Action Financière
GDP	PIB
GIABA	Le Groupe d'Action Gouvernementale Contre le Blanchiment de capitaux en Afrique de l'Ouest
GIM-UEMOA	Commutateur Régional de l'espace UEMOA
KYC	Connaître Votre Client
MFI	Institution de Micro-Finance
MMO	Opérateur de Mobile Money
MNO	Opérateur de Réseau Mobile
MTO	Opérateur de Transfert d'Argent
NBFI	Institution Financière non-Bancaire
OTC	Au Comptoir, à la Caisse
POS	Terminal de Paiement
RSP	Fournisseur de Service de Tranfert de Fonds
RTGS	Règlement Brut en Temps Réel
SICA-UEMOA	Système Automatisé de Compensation Interbancaire
SSA	Afrique Sub-Saharienne
STAR-UEMOA	Système Automatisé de Transfert et de Règlement de Fonds
USD	Le Dollar Américain
USSD	Service suplémentaire pour données non-structurées
WAEMU	UEMOA (Union Econonmique et Monétaire Ouest Africaine)
XOF	CFA franc

Définitions clés

Opérateur de Mobile Money (MMO):	Fournisseur de services de mobile money agréé qui développe et déploie des services financiers via des téléphones mobiles et des réseaux de téléphonie mobile.
Opérateur de Réseau Mobile (MNO):	Une entreprise qui possède un permis délivré par le gouvernement fournir des services de télécommunication via des appareils mobiles.
Fournisseur de Service de Tranfert de Fonds (RSP):	Une entité fournissant des services permettant le transfert de fonds d'envois de fonds.

Source: Adapté de AFI (2013)

A propos des obstacles aux Transferts d'Argent dans la zone d'Afrique sub-Saharienne

Le coût moyen de Transfert d'Argent en Afrique Sub- Saharienne est estimé en ce moment à 9% de la valeur du montant de la transaction; comparé à la moyenne mondiale qui est de 6.9% (Banque Mondiale, 2018). Les Flux informels sont élevés– particuliérement pour l'Afrique Sub-Saharienne – et la tendance reste à la hausse dans nombre de corridors. Les sommes colossales des Transferts de Fonds du secteur informel, couplées aux coûts très élevés des Transferts du secteur Formel montrent bien que le marché formel ne saurait fonctionner correctement pour répondre à la demande de la polpulation. Le G20 et les Objectifs de Développements Durables (SDGs) se sont fixés pour objectif clair de réduire ces coûts de Transferts entre 3% et 5% de la valeur du montant de la transaction. Cependant, il fuadra trouver un juste équilible entre la réduction de ces coûts et le maintien de la rentabilité de l'activité de Transfert de Fonds; particulièrement pour les zones dont l'accès est difficile, pour ne pas compromettre l'accès des consommateurs des zones rurales.

Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre les obstacles du marché qui empêchent les coûts formels de diminuer et qui entravent ensuite une expansion de l'accès des consommateurs. Cela implique la comprehension à la fois des flux informels et formels; et les divers obsctacles qui entravent l'évolution du marché formel.

Ce document est le cinquième d'une série de sept qui explorent les obstacles desTransferts de Fonds trans-frontaliers en Afrique sub-saharienne; pour conclure sur ce qui serait necessaire au marché formel pour lui permettre d'exploiter son veritable potential.

Ces series sont structurées comme suite:

- Le Volume 1: Jette un regard sur les principaux corridors des Transferts de Fonds en Afrique Sub-Saharienne, du point de vue à la fois des pays d'envoi et des pays de réception. IL établit une correlation entre l'immigration et les Transferts de Fonds, tout en introduisant une catégorisation entre les différents pays.
- Le Volume 2: Souligne et classe par ordre, les obsctacles liés commerciaux qui entravent une fluide circulation des flux de Transferts d'Argent en Afrique Sub-Saharienne; tirée de la literature existante et des entretiens approndis, réalisés avec les acteurs du marché.
- Les Volumes 3 à 6: Présentent comment se manifestent les obstacles dans la region; en présentant quatre pays d'Afrique Sub-Saharienne comme Cas d'Etude; à savoir: l'Ouganda, l'Ethiopie, le Nigéria et la Côte d'Ivoire.
- Le Volume 7: Tire les conclusions, fait des recommandations à l'endroit de l'Afrique Sub-Saharienne en vue de l'aider à surmonter les obstacles visant à réduire l'impact de l'informel et les coûts des Transferts; tout en garantisant l'accès de la région.

Ce document présente la situation du secteur des Transferts de Fonds en Côte d'Ivoire, tout en dévoilant les principaux défis et les meilleures pratiques du secteur; s'appuyant sur des recherches documentaires et des consultations menées dans le pays en Juillet 2018 auprès des différentes parties prenantes.

1. Introduction

Une bouffée d'oxygène pour les ménages. Les Transferst Tran-frontaliers sont des transferts d'argent non réciproques d'un individu ou d'un ménage vers un autre individu ou un autre ménage d'un endroit bien déterminé vers un autre endroit[1] (Hougaard, 2008). Ils peuvent avoir plusieurs facettes, mais ils sont généralement associés à la main d'oeuvre migratoire qui envoie régulièrement certaines sommes d'argent pour soutenir leurs familles ou leurs communautés restées au Pays. L'avantage de ces paiements c'est qu'ils vont le plus souvent directement entre les mains des ménages, augmentant ainsi les revenus de ceux-ci et réduisant du coup la probabilité pour ces ménages de tomber dans une certaine précarité (Organisation Internationale de l'Immigration, 2005). Ce soutien financier a des effets positifs sur les résultats tant en matière d'éducation que de santé, et il a même été démontré qu'il apportait un soutient au développement du capital humain; particulièrement chez les enfants (Gupta and Pattillo, 2009; Hassan et al., 2017).

L'Union Monétaire offre une perspective unique au marché des Transferts de Fonds. Le Volume 1 de ces series (*où sont les flux?*) revèle l'importance de la Côte d'Ivoire (CDI) en tant que pays d'envoi des Transferts trans-frontaliers en Afrique Sub-Saharienne. La côte d'Ivoire abrite divers groupes de migrants Venus principalemnt d'Afrique de l'Ouest, faisant d'elle un véritable cas d'étude pour mieux cerner les réalités du marché des Transferts de Fonds en Afrique de l'Ouest Francophone. La Côte d'Ivoire et ses voisins font partie de l'Union économique et monétaire[2]; qui partage une monnaie commune et des cadres réglementaires harmonisés. Ces conditions créent un environnement favorable pour les Transferts trans-frontaliers dans la régioin. Les marges sur les taux de Change génèrent une grande part des coûts de Transferts de Fonds, comme indiqué dans le Volume 2 (*Les Obstacles Commerciaux aux Transferts de Fonds en Afrique Sub-Saharienne*), par conséquent, comprendre des obstacles uniques en absence de ces marges; constitue un Cas d'Ecole itéressant pour d'autres marchés. En plus, la Côte d'Ivoire est un Leader régional en matière de pénétration Mobile Money, y compris le premier pays ayant notamment autorisé les Transferts Mobile Money trans-frontaliers entre trois économies[3].

Cas d'Etude pour la Côte d'Ivoire. Cette étude de Cas décrit les obstacles et les facteurs favorables aux Transferts de Fonds en Côte d'Ivoire. Elle est structurée comme suite:

- La Section 2 Présente le secteur des Transferts de Fonds dans le pays, y compris les flux des Transferts, les acteurs, le cadre réglementaire et l'infrastructure sous-jacente aux Transferts d'Argent.

---

1 Les envois de fonds peuvent être « intérieurs », ce qui signifie que l'expéditeur et le destinataire des remises sont dans le même pays (mais toujours dans des endroits disparates), ou «international», ce qui signifie que l'expéditeur transfère de l'argent d'un pays à un bénéficiaire dans un autre pays (Hougaard, 2008).

2 Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA).

3 Le transfert international d'orange Money, qui relie la Côte d'Ivoire, le Mali et le Sénégal, est le premier exemple de transferts d'argent mobile entre trois marchés, permettant six corridors de remise distincts, dont l'un des plus importants flux d'Afrique subsaharienne: la côte d'Ivoire au Mali. Il est également un exemple de «intragroupes», en interne implementation (GSMA, 2015). D'autres opérateurs de réseau tels que MTN ont depuis suivi, offrant des transferts, par exemple, entre le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire.

- La Section 3 débat des obstacles et des facteurs favorables uniques aux Tranferst de Fonds dans le pays, surtout en termes de Plan d'Affaire, de réglementation, d'infrastructures et d'éléments propres aux consommateurs.
- La Section 4 propose des récommandations et des conclusions aux acteurs déjà actifs sur le marché et à ceux qui souhaitent faire leur entrée.

2. Apercu du secteur des Transferts

2.1. Les tendances du marché

Les Envois nets de Fonds en CI. En CI, les flux de réception des Transferts représentaient, en 2016, environ 1% du Produit Intérieur Brut (PIB) (Banque Mondiale, 2016). Quant aux flux d'Envois, ils sont à peu près trois fois plus élevés que les flux de réception, faisant du coup de la Côte d'Ivoire un pays d'Envoi des Transferts Trans-frontaliers. Ce qui indique que la Côte d'Ivoire est un pays migratoire. La Figure 1 indique bien que les Envois et les réceptions de Fonds ont augmenté au cours des 20 dernières années. Après une légère baisse du montant des réceptions de Transferts en dessous de ceux de 2014, les prévisions de 2017 annoncent un retour de croissance pour atteindre le niveau de 2014. En 2014, Les Envois de Fonds ont également atteint le Pic de 2014, avec 746 million de Dollars ayant été transférés de la Côte d'Ivoire. En 2015, la valeur des Transferts de Fonds a chuté de 650 million de Dollars (Aucune donnée sur les Envois de Fonds n'est disponible pour les années 2016 et 2017).

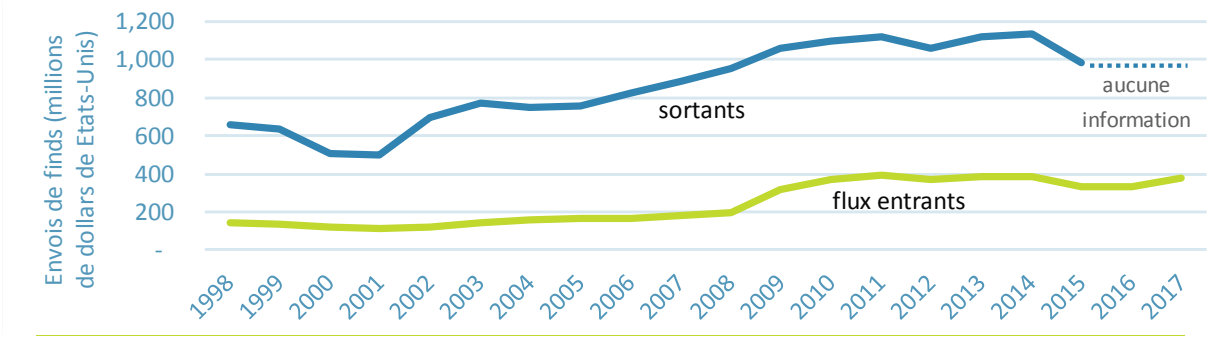


Figure 1: Côte d'Ivoire- Flux d'envois et de réceptions de Fonds au fil du temps

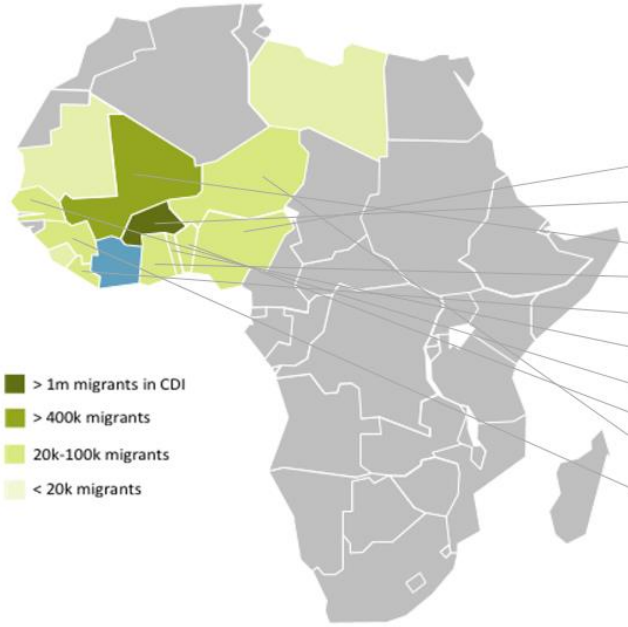
Source: Banque Mondiale (2016)

Les Envois de Fonds dominés par les Migrants de la Sous-Région Ouest Africaine. Selon les estimations 2017 de la Banque Mondiale sur la migration, la Côte d'Ivoire possède le plus grand nombre de Migrants en Afrique derrière l'Afrique du Sud. Au total, 2.3 million de migrants vivent en Côte d'Ivoire. Ce qui représente 10% de la population globale. Pratiquement, tous ces Migrants sont originaires des Pays de la Sous-Région Ouest Africaine; faisant de la Côte d'Ivoire le melting pot dans la region (Banque mondiale, 2016). Cela se rflète également au niveau des Envois de Transfert d'Argent comme le montre la figure 2.

Tous les Transferts d'Argent qui quittent le pays restent en Afrique de l'Ouest: plus de 50% des migrants de la Côte d'Ivoire viennent du Burkina Faso seul; et près de 343 million de dollars par an sont envoyés de la Côte d'Ivoire vers son voisin. Le Mali vient en deuxième position pour les envois de fonds reçus. La Guinée, le Libéria, le Benin, le Togo et le Niger sont les autres grands pays d'origine des Migrants, qui reçoivent chacun une part importante des Envois de Transfert d'Argent. Il est important de noter que seulement 44.000 Migrants Nigerians vivent en Côte

d'Ivoire, mais la valeur des Envois de Fonds au Nigéria reste la plus élevée- environ 612 million de dollars par an (Banque Mondiale, 2016)[4].

Avoir une telle base de migrants aussi diversifiée implique que les services de Transfert de fonds doivent répondre à divers ensembles de besoins et de corridors.



Destination	Envois de fonds (millions de dollars des États-Unis)
Nigéria	612
Burkina-Faso	343
Mali	335
Ghana	96
Libéria	93
Togo	42
Sénégal	41
Bénin	32
Niger	26
Guinée	19

Figure 2: Les chiffres des Migrants et les Envois de Transfert de Fonds en CI- Source Pays.

Source: Banque mondiale d'immigration (2017[5]) and Données sur les envois de fonds (2015)

Les principaux Flux de reception de Fonds provenant d'autres pays d'Afrique de l'Ouest. Au total, plus d'un million de Migrants Ivoiriens vivent à l'étranger. Dont plus de 50% vivent au Burkina Faso et la plupart des réceptions de Fonds en Côte d'Ivoire proviennent de là bas (187 million de Dollars). Le Libéria est la seconde destination la plus poulaire, avec environ 150.000 Migrants Ivoiriens (50 million de Dollars sont envoyés en Côte d'Ivoire à partir de là). En termes de valeur pour les receptions de Fonds, la France est la deuxième plus grande destination d'où proviennent 55 million de Dollar; et où vivent 90.000 Migrants Ivoiriens. Les Etats Unis et l'Italie sont les seules autres destinations non Africaines classes dans le Top 10, avec une part relativement faible des réceptions de Fonds (7 million de Dollars et 14 million de Dollars respectivement) qui proviennent de ces pays. En somme, la Côte d'Ivoire reçoit environ 75% des Transferts de Fonds d'autres pays d'Afrique de l'Ouest, environ 25% de l'Europe et de l'Amérique du Nord (Banque mondiale, 2016).

Les Opérateurs de Transfert d'Argent– et de plus en plus les Opérateurs de réseau Mobile – dominent le marché de Transfert du secteur formel. Etant donné la diversité des origines migratoires en Côte d'Ivoire, bon nombre de Fournisseurs de services de Transfert d'Argent privilégient les Transferts de Fonds trans-frontaliers dans les différents corridors. Au total, c'est

[4] Les raisons possibles pourraient être que les Nigérians vivant en CDI gagnent un revenu plus élevé que les autres groupes de migrants et sont donc en mesure d'envoyer plus d'argent à la maison. Par ailleurs, les données de remise capturées pourraient inclure certains flux commerciaux, ce qui gonflerait artificiellement les chiffres. Les églises nigérianes sont populaires dans CDI et les envois de fonds capturés pourraient inclure des donations et des honoraires d'adhésion.

[5] La Banque mondiale n'édite les matrices migratoires que tous les quatre ans. UNE comparaison entre 2013 et 2017 chiffres n'a révélé aucun changement radical dans les stocks migratoires, ce qui a conduit à l'hypothèse que 2015 flux de remise (2016 et 2017 données sur la valeur de remise ne sont pas disponibles) peut être raisonnable par rapport à 2017 les stocks migratoires.

28 banques, huit Opérateurs de Transfert d'Argent, trois Opérateurs de Réseau Mobile et un bureau de poste qui proposent des services de Transfert d'Argent nationaux et internationaux. Les entretiens réalisés avec les parties prenantes ont révélé que la préférence pour un Fournissseur de service de Transfert varie d'un corridor à un autre; lié en grande partie à la confiance que les groupes de Migrants lui témoignent. En raison des crises politiques repétées, qui a considérablement affaibli la confiance des consommateurs aux banques locales, ainsi que les faillites recurrentes de plusieurs banques publiques, les consommateurs ont en grande partie pris leur distance vis-à-vis des Transferts de Fonds à travers les comptes bancaires (Banque Mondiale, 2016). Tandis que les services au comptoir des Opérateurs de Transfert d'Argent dominent le marché trans-frontalier formel, Mobile Money s'est rapidement développé de façon exceptionnelle sur le marché national: près de 70% des expéditeurs et des Bénéficiaires de Transfert d'Argent National envoient et reçoivent leur transfert via un Opérateur Mobile- une hausse de près de 20% depuis 2014 (Findex, 2017). En outre, les trois opérateurs de réseau mobile proposent des services de transfert de fonds à l'international, vers plusieurs marchés d'Afrique de l'Ouest; les valeurs effectuées via le canal mobile augmentent sans cesse. Le corridor Côte d'Ivoire- Mali est l'un des plus importants des transferts Mobile Money en Afrique Sub-Saharienne (GSMA, 2017).

Le secteur informel sévit malgré les frais de Transfert relativement bas. Les prix sont assez compétitifs. Par exemple, le coût moyen des frais d'Envoi de 200 Dollars de la France vers la Côte d'Ivoire est d'environ 11 Dollars; soit un peu plus de 5% du montant total. Cela correspond presque à l'objectif de 3% à 5% défini dans les Objectifs de Développement Durable. Un expéditeur à la possibilité de choisir parmi 14 différents fournisseurs dans ce couloir; et le Bénéficiaire peut recevoir le Transfert en espèces, sur un compte bancaire ou sur un portefeuille électronique, souvent en moins d'une heure. L'envoi de 200 Dollars de la Côte d'Ivoire vers le Mali coût moins de 6 Dollars; soit 2, 7% du montant envoyé. Quatre Founisseurs de services de Transfert peuvent envoyer l'argent en espèce ou à travers un portefeuille électronique. Par exemple, Orange Money promet des transferts vers le Mali, en temps réel via Mobile Money, pour un coût de 1,6% (Banque mondiale, 2018). En dépit des prix relativement bas, les entretiens réalisés avec les parties prenantes ont révélé que les Envois et Réceptions de Fonds via les canaux informels, tant National qu'International, sont monnaie courante. Les estimations du secteur informel varient entre 40% et 70% du marché; la confiance étant citée comme le principal facteur (CGAP, 2013).

2.2. Cadre réglementaire

Appartenant à l'espace UEMOA, les Transferts de Fonds de la Côte d'Ivoire reglémentés par la BCEAO. La Côte d'Ivoire est membre de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), une zone de libre-échange en pleine évolution, qui utilise une monnaie commune, le franc CFA (XOF) - indexée à l'euro à 656 FCFA (OANDA, 2018). Le Trésor public français détient les réserves Internationales des États membres de l'UEMOA. La Banque Centrale de l'UEMOA, la BCEAO, exerce un pouvoir exclusive sur la masse monétaire et est la principale Autorité (avec la participation de la Commission bancaire régionale) de Régulation et de surveillance des Transferts de Fonds Nationaux et Trans-frontaliers. La BCEAO est en charge de la supervision de tous les systemes de paiement de la region, y compris leur sécurité et leur bon état de fonctionnement. Elle autorise les banques, les institutions de Micro-finance, la Poste et le Trésor Public à fournir des systems de paiement[6]. Cependant, la Côte d'Ivoire conserve son autorité de réglèmentation en matière des télécommunications par le biais de l'Autorité des

[6] Selon l'instruction N°127-07-08 du 9 juillet 2008 fixant les modalités de mise en œuvre de la surveillance par la BCEAO des systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA.

Télécommunications (ARTCI) et de la protection générale des Consommateurs. De ce fait, alors que la BCEAO conserve le pouvoir exclusive de réglèmenter les services financiers du point de vue de la protection des consommateurs financiers; la Côte d'Ivoire dispose de ces propres lois sur la protection des consommateurs, et supervise également les institutions qui ont un impact sur les services financiers (CGAP, 2017). La Côte d'Ivoire fait également partie de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et du Groupe d'action intergouvernemental contre le blanchiment d'argent en Afrique de l'Ouest (GIABA), membre associé du Groupe d'action financière (FATF) (Département américain du Commerce, 2015).

Promotion de la monnaie Electronique assurée par la BCEAO. En 2015, la BCEAO a publié une Instruction relative à la monnaie électronique qui permet aux émetteurs d'accepter des fonds du public sans avoir à obtenir une licence d'acceptation de dépôts[7]. Les émetteurs de Monnaie Electronique (EME) peuvent être des banques, des Sociétés de paiement (Institutions financières non-bancaires), des Instituions de Micro-Finance, des Sociétés non-fianacières autorisées. Les Emetteurs de Monnaie Electroniques se doivent de respecter les norms de distinction en matière de gouvernance d'entreprise et de reserver exclusivement à l'émission de Monnaie Electronique. Les Opérateurs de Réseau Mobile qui dominant le secteur, ont tous créent des filiales de Monnaie électronique pour gérer leur licence d'émission de la Monnaie Electronique; tandis que la demande du Bureau de Poste est toujours en cours de traitement. Les fonds convertis en Monnaie électronique doivent au préalable être places dans un compte bancaire ou un compte dans une institution de Micro-finance crée à cet effet; qui ne saurait générer des intérêts ni faire l'objet de prêts (CGAP, 2017).

L'utilisation d'Agents de paiement est possible; mais les accords de partenariats exclusifs sont interdits. Les Fournisseurs de services de Transfert d'Argent peuvent recourir à des Agents pour la distribution de la Monnaie Electronique, pour les Transferts rapides de Fonds au comptoir, y compris pour les ouvertures de Comptes électroniques aux clients, les dépôts et les Retraits, ainsi que pour les services de paiement. Quleques détaillants, les Institutions de Micro-finance, les bureaux de la Poste et bien d'autres institutions Financières non-bancaires peuvent être utilises comme Agents de distribution avec des sous-agents dependant d'eux; et qui doivent être des entreprises légalement constituées. Toutefois, l'Emetteur reste légalement responsable vis-à-vis de ses clients et des Tiers, pour l'ensemble des ervices qu'il a sous-traité à ses Agents. Par exemple, effectuer les verifications prélables sur les clients, garantir la sécurité des transactions et disposer de liquidité suffisante pour honorer les transactions. Les accords de partenariats ou d'agences exclusives sont interdits (CGAP, 2017).

Les exigences KYC n'étant pas hiérarchisées, mais particulièrement onéreuses. Les procédures de "Connaître Votre Client" (KYC) sont définies dans la Directive 2015 de l'UEMOA sur le blanchiment de capitaux et de lutte contre le financement du terrorisme (LBC / FT)[8]. Selon cette directive, les informations d'identité doivent être collectées lors de l'ouverture de comptes ou lors de tout transfert de fonds. Les pièces d'identité conformes doivent comporter une photo; et comprennent les Pièces d'identité nationales, les passeports, les permis de conduire, les cartes de réfugié et les cartes d'identité professionnelles ou d'étudiant (CGAP, 2017). La Directive ne prévoit pas la creation de KYC basés sur le niveau de risqué, ni pour les institutions financières encore moins pour les Emetteurs de Monnaie Electronique; mais étant peu trop onéreuse; étant donné par exemple, qu'une simple d'adresse n'est requise. La Côte d'Ivoire n'a pas proposé d'approche de la LBC / FT fondée sur les risques, c'est-à-dire que la loi LBC / FT en vigueur ne donne pas la possibilité aux institutions financières d'appliquer des

[7] Selon l'instruction *N°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'UEMOA*. This instruction updates a 2006 instruction on the topic.
[8] Selon l'articles *18–29, 32–33, 40*.

mesures réduites ou simplifiées même lorsque les risques de BC ou de FT peuvent être considérés comme faibles (FATF, 2013).

Les Contrôles de change s'appliquent uniquement aux transanctions Hors UEMOA. The L'UEMOA a unifié la réglementation sur les changes, en vertu de laquelle aucune restriction n'est imposée pour les transferts au sein de la communauté, par l'intermédiaire de banques désignées[9]. Toute opération de change, tout mouvement de fonds ou tout paiement entre un pays membre de l'UEMOA et un pays non membre de l'UEMOA doit toutefois être effectué par l'intermédiaire de la BCEAO, des bureaux de poste ou des agents autorisés. Les transferts internationaux doivent s'effectuer à travers la participation de la BCEAO pour une couverture en XOF dans le Système automatisé de transferts et de règlements de l'UEMOA (STAR-UEMOA). Les transactions à l'étranger nécessitent une demande d'autorisation du ministère ivoirien de l'économie et des Finances, accompagnées de documents justificatifs prouvant la nature de la transaction. Certains paiements sont exemptés; par exemple les allocations aux résidents voyageant à l'étranger et les transferts d'argent don't les montants sont inférieurs à 500 000 FCFA - environ 765 EUR (ALB, 2018).

Mise en place d'infrastructure de système de paiement regional pour générer des économies d'échelle. L'une des caractéristiques essentielles du système de paiement de l'UEMOA est la monnaie unique utilisée par tous les États membres. Le maintien d'une monnaie commune permet l'intégration des paiements régionaux via un système de paiement commun. Ce qui d'augmenter la vitesse et le volume des règlements; et d'optimiser les flux pour réduire les coûts. Plus un système de paiement génère de la valeur et du volume, plus il peut fonctionner de façon durable, car les frais sont généralement collectés par transaction. La BCEAO est chargée de la gestion du système automatisé de compensation interbancaire de l'UEMOA (SICA-UEMOA), des systèmes de paiement STAR-UEMOA ainsi que du commutateur national (GIM-UEMOA), comme indiquée ci-dessous sur la Figure 3.

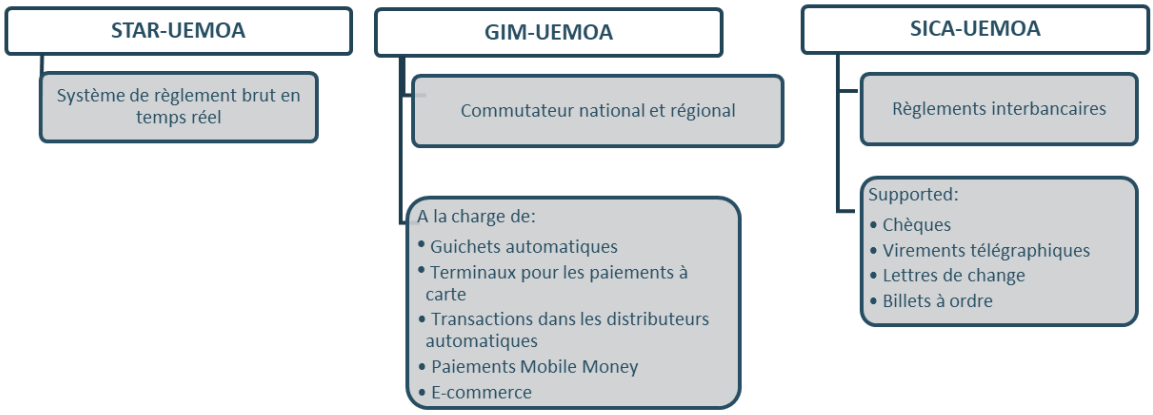


Figure 3: Configuration du système de paiement régional WEAMU

Source: Adapté de IFC, 2012

Ces trois éléments ont les fonctions suivantes:

- **SICA-UEMOA** est un système automatisé de compensation des transactions multilatérales. SICA-UEMOA effectue la compensation de divers instruments de paiement par le traitement des lots de fichiers, y compris les articles en papier numérique tells que les chèques, pour tous les participants de l'UEMOA. Les paiements traités par SICA-UEMOA

[9] Selon la réglementation *N° 09/2010/CM/UEMOA*.

sont généralement des ordres de virements inférieurs à 50 million XOF (environ 77 000 Euros). SICA-UEMOA autorise les institutions financières participantes à exécuter des ordres de paiement reçus de leurs clients à travers le processus de compensation interbancaire. Il comprend neuf systèmes de règlement (un système régional et un pour chaque Etat membre de l'UEMOA).

- **GIM-UEMOA** est un commutateur unique pour les guichets automatiques et les Terminaux pour les paiements à carte, les transactions dans les distributeurs automatiques et les paiements Mobile Money dans l'ensemble de l'UEMOA. Bien que les Institutions de Micro-Finances et les opérateurs de réseau Mobile ont techniquement la possibilité de se connecter au commutateur s'ils dispossent dutitre d'Emetteur de Monnaie Electronique, ils ne le font pas pour le moment.
- À la fin du processus de compensation, les soldes de chaque participant calculés par SICA-UEMOA sont réglés dans **STAR-UEMOA**. STAR-UEMOA est le système régional de règlement brut en temps réel des paiements urgents ou de transactions d'importance systémique. STAR-UEMOA gère essentiellement les transferts interbancaires, le règlement des transactions de Titres (pour des fins de liquidité) et bien d'autres en temps réel, ensemble avec de gros règlements (retardés) au compte de SICA-UEMOA et GIM-UEMOA. Il n'existe aucun système de transfert électronique de fonds (TEF) au détail, ce qui limite les transferts traités de compte à compte; qui est généralement le canal le moins cher.

Les participants sont connectés au réseau du commutateur ou le réseau privé de la BCEAO. La BCEAO supervise le STAR-UEMOA et SICA-UEMOA; et détient une participation majoritaire au sein du GIM-UEMOA. L'adhésion à ces systèmes de paiement est limitée à la BCEAO, aux banques, aux Institutions Financières non-bancaire (STAR-UEMOA), aux autorités des trésoreries publiques et de la poste (SICA-UEMOA). Les commissions sont fixées à 100 FCFA (0, 15 Euros) par transaction pour SICA-UEMOA et à 150 - 450 FCFA (0,20–0,65 Euros) pour STAR-UEMOA, en fonction du Temps de traitement et du volume (CGAP, 2017).

L'accès des Agences de services financiers concentrés au sud. La majorité des agences de services financiers accessible sont situées à Abidjan. Les districts du sud du pays bénéficient de plus d'infrastructures développées que le reste du pays et de marché plus important en termes de portefueille clients; par conséquent, la plupart des points d'accès y sont concentrés. En revanche, les Régions du Worodougou et du Denguelé dans le nord-ouest, disposant d'une faible densité de population; avec un accès très limité aux principales infrastructures routières, sont presque dépourvues de points d'accès. En 2016, Il y avait plus de 40 000 points de vente Mobile Money enregistrés, plus de 930 guichets automatiques et 666 agences des banques commerciales (FMI, 2016). Par conséquent, le Réseau de distribution Mobile Money reste la plus grande et forte portée tandis que la pénétration du réseau d'agences des banques est faible. En 2015, il y avait environ 250 agences de Micro-Finance, comparées aux 125 agences de la poste (FINclusion Lab, 2015). Le taux de pénétration des Institutions de Micro-Finance en Côte d'Ivoire est inférieur à celui des autres pays de l'UEMOA et les Institutions de Micro-Finance ne sont autorisées qu'à opérer en tant que sous-agents des banques en matière de transfert de Fonds.

Bonne couverture du Réseau mobile, mais zones Rurales restent à la traîne en termes d'accès au Réseau électrique. Les infrastructures électriques, routières et le réseau Téléphonique Mobile sont nécessaires pour assurer l'efficacité des Transferts de fonds à travers le pays:

- **Réseau Mobile.** Selon le rapport 2017 du Findex, 41% des adultes en Côte d'Ivoire détiennent un compte de services financiers, largement adominé par Mobile Money. Alors que seulement 15% des adultes possèdent un compte en banque, près de 40% des adultes

possèdent un compte Mobile Money. La Côte d'Ivoire est un marché sur lequel le prépayé domine essentiellement, et présente l'un des forts taux d'utilisation double-SIM cartes au monde; les abonnés possèdent en moyenne plus de deux SIM-cartes. En 2016, près du quart de la population se connectait à l'Internet via le Téléphone mobile, l'un des taux les plus élevés de l'Afrique de l'Ouest. Le taux de pénétration des smartphones se situe actuellement autour de 27% (GSMA, 2017).

- **L'électricité**. 55% des Ivoiriens vivent en zones urbaines et 95% d'entre eux ont accès à l'électricité. Cependant, seuls 38% des populations en zones rurales ont accès à l'électricité (Banque mondiale, 2016).
- **Les Routes.** Le réseau routier est généralement consideré comme bon, de nombreuses routes étant en cours de réhabilitation (Atlassian, 2018). Cependant, dans les zones rurales, elles peuvent constituer un véritable défi (Selon les Entretiens avec les parties prenantes, 2018).

3. Obstacles économiques et facteurs favorables

Sur le marché du Transfert d'Argent, la Côte d'Ivoire n'a pas encore réalisé son plein potential. Bien qu'elle soit citée comme un Leader regional d'adoption Mobile Money, d'importantes lacunes demeurent encore. Celles-ci bien résolues pourraient considérablement faciliter d'importants flux de transferts d'argent, en particulier hors UEMOA.

Cette section donne un aperçu sur les obstacles éconimiques du marché et les meilleures pratiques en la matière en Côte d'Ivoire. Un obstacle ou une barrière du marché est défini comme étant un facteur identifié au cours des entretiens avec les parties prenantes ou dans la littérature comme tout facteur de coût pour l'industrie du Transfert de fonds, qui entrave l'accès des consommateurs au marché de Transferts des fonds ou entravant le développement du marché. Les obstacles et les meilleures pratiques ont été récueillis lors d'une revue de littérature et de divers entretiens avec les acteurs de la chaîne de valeur du marché des Transferts de fonds; menés dans le pays en juillet 2018[10].

Les barrières et les catalyseurs du marché sont présentés sous quatre différents angles: **Le Plan d'Affaire ou les facteurs** commerciaux sont ceux qui ont une incidence sur la capacité d'un fournisseur des services de Transferts d'Argent à offrir des services à différents coûts ou d'étendre son réseau de distribution**. Les implications réglementaires** concernent de spécifiques clauses relevant des coûts et de l'accès aux Transferts de fonds**.** Les Transferts de fonds doivent être définis dans un environnement adéquat pour y permet l'accès à tous. – Les facteurs liés aux **infrastructures** décrivent les conditions de développement en Côte d'Ivoire. Les questions **liées au consommateur** sont celles qui mettent en lumière les réalités du consommateur sur le terrain. Elles peuvent être présentées comme des moteurs ou des obstacles pour certains fournisseurs de services de Transfert d'Argent.

3.1. Le Plan d'Affaire ou l'analyse de rentabilité

Seules les conditions du marché local et régional ont réussi à façonner celui des Transferts de fonds en Côte d'Ivoire. Par exemple, contrairement aux autres pays d'Afrique subsaharienne, les parties prenantes ne peinent pas à attirer du personnel qualifié pour leurs activités de Transfert de fonds. Toutefois, les entretiens réalisés avec les parties prenantes ont révélé un d'autres obstacles. Celles-ci comprennent le comportement non concurrentiel, le risque de réputation, le coût de gestion des agents, la cybercriminalité, la fiabilité des données, les coûts des marges de change excessifs et les partenaires bancaires peu fiables. Chacune de ces barrières est ci-dessous abordée à tour de rôle.

Un impressionnant nombre de concurrents dans l'espace UEMOA, mais la restriction sur le Menu USSD crée d'inégales conditions de jeu. Comme indiqué dans la Section **Error! Reference source not found.**, bon nombre de fournisseurs de services de Transferts de Fonds opèrent en Côte d'Ivoire., garantissant ainsi des frais de Transfert relativement concurrentiels aux consommateurs de l'espace UEMOA.De façon classique, seules les banques, les bureaux de poste et certaines Institutions de Micro-Finance étaient autorisées à effectuer des operations

[10] Elle ne tient donc pas compte des modifications apportées au marché ou au cadre réglementaire après le 2018 juillet.

de virement de fonds en Côte d'Ivoire. En 2015, suite à l'introduction des Licences d'émetteursde Monnaie, éléctronique le marché s'est ouvert aux acteurs non-bancaires; tels que les Opérateurs Télécoms pour y conquérir d'importantes parts de marché. En occurrence les Opérateurs Télécoms possédant d'importantes filiales de monnaie électronique parviennent de plus en plus à dominer le marché, particulèrement celui les transferts de fonds nationaux et certains corridors spécifiques de l'UEMOA. Les entretiens réalisés avec les parties prenantes révèlent que les opérateurs Télécoms protègent leur marché en limitant l'accès de leurs canaux de communication mobile aux autres fournisseurs de services de Transfert de Fonds. L'une des réglementations de l'ARTCI sur les télécommunications stipule que les Opérateurs Télécoms devraient ouvrir l'accès de leurs canaux de Données des services suplémentaires non structurées (USSD) à d'autres prestataires externes, tels que les banques, les Opérateurs de Transferts d'Argents et les bureaux de Poste pour assurer l'accès à leur réseau et le paratge d'infrastructures essentielles, pourtant ceci n'est pas encore appliqué. Les entretiens réalisés avec les parties prenantes ont déploré le fait que les opérateurs Télécoms aient octroyé un accès préférentiel aux canaux USSD à leus propres agences, limitant l'accès aux autres ou leur facturant des taux d'accès élevés, entrainant ainsi des pratiques commerciales anticoncurrentielles.

Gestion Onereuse du réseau d'Agents. Les clients préfèrent encore largement envoyer et recevoir leurs transferts de fonds en espèces, tandis que très peu d'entre eux conservent leurs fonds dans des institutions financières ou dans des portefeuilles électroniques. Ce qui nécessite une forte dépendance du réseau d'agents pour faciliter les transferts d'argent. L'instruction de 2015, relative à l'émission de la monnaie électronique permet aux agents d'ouvrir des comptes Mobile Money et d'effectuer des services de paiement ainsi que les Dépôts et les Retraits. Toutefois, les Fournisseurs de Services de Transfert d'Argent reste toujours responsable de la gestion de liquidité des agents, de la supervision, de la rémunération, de la formation des agents ainsi que de la lutte et de la prévention contre la fraude. Les facteurs ont été mis en evidence lors des entretiens réalisés avec les différentes parties prenanntes:

- **Gestion de liquidité.** Dans les zones rurales, il est difficile pour les Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds d'assurer une gestion efficace de la liquidité, surtout dans les régions où le nombre d'agents est faible ; et où ceux-ci ne peuvent facilement effectuer leurs réchargements. Certains Fournisseurs des Services de Transfert de Fonds ont recours à de super-agents ou de Grossistes (un dans chacune des 15 régions) pour assurer la réticulation des espèces. En outre, un nombre restraint de Fournisseurs de Services Financiers font de plus en plus appel à des détaillants et des stations-service comme partenaires pour la gestion de liquidité; Cependant, cette pratique est encore en cours de développement.
- **Rémunération.** Compte tenu de la forte concurrence sur le marché, les acteurs ont indiqué que les marges de transfert de fonds se réduisaient de plus en plus en faveur des Fournisseurs de Services de Transfert. En fonction du modèle d'Affaire, les agents rémunérés sur la base de commission s'avèrent de plus en plus coûteux. Certains Fournisseurs de Services de Transferts de Fonds s'appuient sur des subventions croisées provenant d'autres sources de revenus. Ceux qui ne disposent pas de ces possibilités doivent constamment effectuer d'importants volumes de transactions, car les commissions sont généralement fixées à un taux forfaitaire. Ce qui implique l'absence de marge de manœuvre pour faire baisser les frais de Transfert aux consommateurs. Les incitations offertes aux agents devraientt être adéquates pour garantir une meilleure qualité de service, car les agents ont également tendance à proposer les services de la concurrence. Ce qui limite le pouvoir des Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds sur la manière de valoriser leur Marque. Les entretiens réalisés avec les parties prenantes ont révélé des

cas où les agents auraient conseillé aux consommateurs d'utiliser tel canal concurrent plutôt qu'un autre; évoquant la mauvaise qualité de ce service; car la commission de l'agent était plus élevée. Pour ce faire, la rémunération des agents ne comporte pas seulement des risques financiers, mais également des risques de réputation.

- **Recrutement et Formation.** La formation des agents représente une importante part des dépenses opérationnelles des Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds. Les entretiens réalisés ont révélé des difficultés de recruter des agents, surtout en zones rurales. Cela pourrait être dû au fait que de nombreux Agents fonctionnent après la Campagne cacaoière où ils ne peuvent traivailler nul part d'autre. Par conséquent, les coûts de formation et de désabonnement s'avèrent élevés.
- **Fraude.** Les fraudes commises par les agents, en particulier sur les canaux digitaux, ont non seulement des conséquences financières directes sur les Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds, mais comportent également un risque de réputation lorsque des clients sont dupés par un agent en position de confiance. Les clients les plus âgés, en particulier, se méfient toujours des canaux digitaux; et ils sont facilement dissuadés par des fraudes, qui permettent ensuite d'alimenter l'adoption de mécanismes du secteur informel. Afin de réduire les incidences de fraude, une surveillance accrue est nécessaire, ce qui ajoute une couche suplémentaire aux coûts des fournisseurs de Services de Transfert de Fonds.
- ***La cybercriminalité est en hausse sur les réseaux Mobile, augmentant les coûts de faire des Affaires.*** Bon nombre d'intervenants ont mentioné une forte hausse d'actes de cybercriminalité liés à leurs activités de Transfert de fonds. Selon la Direction de l'informatique et des traces technologiques (DITT), une Organisation créée pour lutter contre la cybercriminalité en Côte d'Ivoire; la criminalité sous forme d'actes d'escroquerie liée au transfert d'argent, a augmenté de plus de 207% entre 2014 et 2015. Ces Incidents ne sont pas généralement liés au piratage, mais les escrocs ont souvent recours à la persuasion pour généralement cibler les utilisateurs Mobile Money qui ignorent encore le monde virtuel; en vue d'obtenir des informations sur leur compte ou pour faire virer de l'argent directement sur le compte de l'escroc. Les fortes augmentations concernent les arnaques transfrontalières entre le Burkina Faso, le Bénin, le Cameroun et la Côte d'Ivoire (ACTUAL-IT, 2016). La monté de la cybercriminalité fait croître le risque de reputation; et augmente les coûts de sécurité, de formation, de sensibilisation des agents et des clients.

La mise en cause de la fiabilité des données. Il serait important de disposer de données fiables sur le secteur de Transfert de Fonds, en vue de l'aider à élaborer un Plan d'Affaire pour l'obtention de financement. La Banque centrale demande aux Opérateurs de Transferts de Fonds de lui founir des rapports réguliers sur les operations effectuées. Cependant, les données sur les flux de Transfert de fonds pourraient être discutables. La majorité des intervenants soulignent qu'ils ne recueillent pas les motifs pour lesquels les Transferts d'argent sont effectués par les clients. En d'autres termes, il n'existe aucun code spécifique dédié à la balance des paiements pour estimer les flux de transferts de fonds personnels. Par conséquent, les paiements ne relèvant pas des Transferts de personne à personne, tels que les paiements à caractère commercial, pourraient également être prise en compte dans les rapports; et les flux pourraient donc être surestimés.

Les marges excessives des taux de change hors UEMOA augmentent l'activité du secteur informel. La monnaie locale ne devrait circuler en déhors de l'UEMOA sans autorisation spéciale du ministère des Finances. La licence d'émetteur de monnaie électronique n'autorise pas les opérations de change; et pour le faire, la Banque Centrale exige un partenariat avec une banque. Selon certains acteurs interviewés, cela limite la capacité des Fournisseurs de Services

de Transfert locaux à effectuer des transferts de fonds trans-frontaliers en dehors de la région, à moins que ceux-ci ne lient des partenariats très onéreux avec des banques. Ce qui renforce la position des Fournisseurs de Services de Transfert internationaux qui ont facilement accès aux devises étrangères du fait de leur présence mondiale. En absence d'une vraie concurrence, ces acteurs facturent à leurs partenaires des marges de taux de change élevées; qui poussent les consommateurs à l'utilisation de mécanismes informels.

Les plus petits Founisseurs de services de Transfert peinent à trouver des banques partenaires. Vue le processus de délivrance des Licences, les plus petits Fournisseurs de Services de Transfert ont nécéssairement besoin du partenariat des banques pour pouvoir exercer leurs activités de Transferts de Fonds; car toutes seules, ells ne peuvent obtenir une Licence d'émission de Monnaie électronique. Les acteurs plus petits et moins rentables ont du mal à trouver des partenaires bancaires prêts à accepter leur concurrence; et surtout la taille du volume des flux n'attire guère les banques. En outre, lorsqu'une banque est dans des difficultés financières, cela peut avoir de graves conséquences pour les Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds. Par exemple, des intervenants ont indiqué que le partenariat avec une banque dans des difficultés financières; et qui rencontre des retards au niveau des règlements peut non seulement nuire à leur réputation, mais il serait également difficile d'attirer un nouveau partenaire bancaire.

3.2. La réglementation

En général, le cadre réglementaire de la Côte d'Ivoire est beaucoup plus favorable aux Transferts de fonds nationaux et transfrontaliers (au moins dans la région) comparé aux autres marchés d'Afrique subsaharienne. Le cadre réglèmentaire de l'espace UEMOA encourage les Transferts de Fonds Nationaux et trans-frontaliers. Alors que les Fournisseurs de Transfert de Fonds des autres pays déplorent une fragmentation des exigences du cadre réglèmentaire en matière des Transferts trans-frontaliers, en termes de Connaître Votre Client(KYC) et de processus d'octroi de la Licence; la BCEAO est parvenue à introduire une approche harmonisée des deux systèmes, à travers la licence d'émission de monnaie électronique. Selon les entretiens réalisés avec les parties prenantes, une taxe prévue sur Mobile Money avait été annulée en début de 2018; en raison de probables conséquences de distorsion qu'elle pourrait avoir sur l'usage Mobile Money et l'adoption de services financiers formels. A une époque où de plus en plus de pays envisagent et adoptent une telle taxe, la Côte d'Ivoire a donc créé un important précédent. En outre, les consommateurs n'ont pas besoin de présenter une preuve d'adresse, chose très rare en Afrique subsaharienne; ce qui favorise considérablement l'inclusion financière. Toutefois, Il subsiste des lacunes dans la réglementation, notamment des contracdictions réglèmentaires liées aux KYC, des défaillances dans le processus d'octroi de la Licence d'émission de Monnaie électronique, l'absence de cadre juridique biométrique, des signatures électroniques, des transactions électroniques et le stockage de copies électroniques. Ceux-ci sont soulignés ci-dessous.

Approche réglementaire iencourageante mais pas encore totalement inclusive. Les intervenants ont présenté un tableau reluisant des relations entre les acteurs du secteur et l'organisme principal de réglementation, la BCEAO, qui est l'une des rares banques centrales à avoir autorisé des institutions non bancaires à émettre de la monnaie électronique; ce qui a ainsi vu le niveau d'inclusion financière accroître en Côte d'Ivoire. La BCEAO est décrite comme un régulateur assez ouvert, désireux d'échanger les idées avec les acteurs du marché et d'être tenue informer des nouveaux développements. Cependant, alors que la banque centrale sreste ouverte à de nouvelles propositions, les entretiens révèlent que l'approbation et les mises en œuvre des processus trainent trop souvent. La BCEAO demande aux fournisseurs de présenter

les innovations majeures de leurs produits et services avant tout lancement; afin d'évaluer la conformité et les risques pour le consommateur. Les entretiens ont révélé que son attitude à l'égard des acteurs établis était permissive, leur permettant d'essayer de nouveaux produits facilement avant d'y intervenir. Apparemment, il est beaucoup plus difficile pour les nouveaux acteurs de présenter leurs solutions à la banque centrale; car ils peuvent se sentir moins favorisés et traités de façon injuste, particulièrement là où le régulateur a ses propres intérêts. C'est le cas du Commutateur Régional, le GIM-UEMOA. La BCEAO est majoritaire, et détient 53% des actions du Commutateur; obligeant toutes les banques commerciales à s'y connecter. Cela crée effectivement un monopole qui pourrait nuire à l'innovation (AFDB, 2012). Il n'existe pas d'approche formelle en matière d'innovation, par exemple, sous forme de « sandbox » ou de dispositions «test et apprentissage », mais c'est plutôt une attitude « attentiste » qui semble prévaloir (Entretiens réalisés avec Acteurs du marché, 2018).

La Licence d'émetteur de monnaie électronique est un important facteur catalyseur, mais des restrictions demeurent toujours. La licence d'émetteur de monnaie électronique a été véritablement quelque chose de révolutionnaire à l'époque de sa délivrance; et elle a ouvert le marché aux acteurs non financiers qui devrait auparavant s'associer à une banque commerciale. Avec la licence de monnaie électronique, les acteurs n'ont plus besoin de demander chaque fois la permission à la banque centrale pour le lancement de leurs nouveaux produits. Selon certains entretiens, plusieurs Opérateurs de Réseau avaient déjà établi des corridors de transfert viables, par exemple entre la France et la Guinée (Conakry), mais la banque centrale les a obligés à les fermer, car c'est seules les banques et les Opérateurs de Transfert d'Argent sont autorisées à effectuer des transactions internationals; en dehors de l'UEMOA, freinant en fait la concurrence. Les Offres d'épargne et de credit ne sont pas couvertes par cette Licence, rendant plus delicates les conversions des transactions de Persone à Persone pour les utilisateurs des autres services financiers sur Mobile. Cela pourra décourager à l'avenir l'adoption par certains clients des services financiers numériques. Les exigences prudentielles pour les Institutions de Micro-Finances sont beaucoup plus élevées que celles des banques; et elles varient au cas par cas en fonction du niveau de risque. Il est donc très difficile pour les Institutions de Micro-Finance d'obtenir une licence d'émissions de monnaie électronique. L'actuel cadre réglementaire ne favorise pas l'expansion des agences de Micro-Finance en zones rurales et d'autres points d'encaissement. Ce qui peut décourager le développement des services de transfert de fonds dans ces zones.

Les exigences de Connaitre Votre Client (KYC) pour les transactions de faible valeur ne sont pas clairement définies. Le Régulateur autorise un ensemble de documents KYC en vertu de l'instruction de Blanchiment des Capitaux et de lutte contre le Financement du Terrorisme (LAB / CFT), mais n'insiste pas sur la preuve d'adresse, chose propice à l'accès aux services financiers pour tous. Toutefois, l'instruction de 2015 relative à l'émission de la monnaie électronique permet à l'émetteur d'effectuer de petites opérations de monnaie électronique (jusqu'à 200 000 FCFA - environ 300 Euros - de monnaie électronique par mois) pour chaque client sans Pièce d'Identité; créant ainsi un niveau de KYC proportionnel au risque. Mais ces deux instructions sont en conflit car la directive sur le Blanchiment des Capitaux et la lutte contre le Financement du Terrorisme prévaut sur l'instruction d'émission monnaie électronique; et celle-ci n'autorise pas d'exception matière d'identification sur les petites transactions (CGAP, 2017). En plus, le régulateur des Télécommunications exige une Pièce d'Identité à tous ceux qui souhaitent acquérir des cartes SIM. Ce qui signifie que les consommateurs sans pièce d'identité, qui pourraient bénéficier de la clause d'exception relative à l'identification de l'instruction de monnaie électronique, ne peuvent en premier lieu obtenir une carte SIM. Par conséquent, ces exigences pour l'acquisition de la carte SIM restreignent l'accès aux services Mobile Money. Le rapport Findex de 2017 révèle que 24% des adultes en Côte d'Ivoire ne

possèdent pas de compte d'un service financier en raison du manque de documentation requise. Ce qui incite les personnes sans pièce d'identité à utiliser des canaux informels.

Les signatures et la sauvegarde électroniques de KYC n'étant pas encore implémentées; ce qui augmente les coûts opérationnels. La Côte d'Ivoire a des dispositions réglèmentaires, autorisant de façon technique les transactions entièrement numérisées; y compris les signatures électroniques. Toutefois dans la pratique, il n'existe pas encore de système biométrique numérique et la banque centrale n'accepte pas encore les signatures numériques conventionnelles, mais elle exige plutôt qu'elles se présentent sous la forme de signatures cryptographiques[11]. Une signature électronique ne peut être acceptée que si elle est sécurisée par un certificat électronique qualifié délivré par l'ARTCI ou tout autre fournisseur agréé. Au delà de cette exigence, les acteurs mentionent que le régulateur insiste toujours sur les copies papier avec signatures physiques. Ce qui complique le processus d'ouverture de compte au consommateur, impactant ainsi les transferts de fonds formels. En outre, les Fournisseurs de Service de Transfert de Fonds tenus de conserver des copies de la documentation physique pour une période comprise entre cinq et dix ans; chose qui augmente les coûts de stockage et n'est pas plus sécurisé que la sauvegarde de copies numériques (Laserfiche, 2013). Au cours des entretiens, l'un des Fournisseurs de service de Transfert de Fonds a mentionné qu'un incendie avait récemment ravage une grande partie de leurs installations techniques. Cette nécessité de conserver les copies physiques donne du travail supplémentaire aux employés; et pourrait également décourager les consommateurs qui doivent inutilement attendre ou patienter longtemps dans un point de vente pour accomplir le processus d'enrôlement.

3.3. L'infrastructure

En Côte d'Ivoire, l'infrastructure de soutien aux Transferts de fonds est assez avancée. Comme indiqué dans la section 2.3, le réseau routier et celui du Mobile ne semblent pas poser d'autant de problèmes que sur les autres marchés de l'Afrique subsaharienne, comme le souligne les entretiens réalisés avec les parties prenantes. L'infrastructure du système de paiement regional installé est beaucoup plus durable qu'aurait été un simple système national de paiement pour la Côte d'Ivoire. Cette approche régionale procure de précieux enseignements aux autres marchés d'Afrique subsaharienne. Cependant, quelques obstacles liés aux infrastructures nationales et aux systèmes de paiement persistent encore: L'électricité et l'accès à Internet restent un défi majeur. Le Commutateur reste toujours l'exclusivité des banques, et l'absence d'interopérabilité augmente considérablement les coûts opérationnels des prestataires. L'absence d'une base de données nationale opérationnelle sur l'Identité oblige chaque fournisseur à créer sa propre base de données. En outre, les entretiens soulignent que l'absence d'agences bancaires en zones rurales a des répercussions sur l'expansion rurale des services de Transfert de Fonds. Ces questions sont abordées ci-dessous en profondeur.

L'Interopérabilité des Fournisseurs de services de Transfert de Fonds limitée mais croissante. La banque centrale reste un ardent défenseur de l'interopérabilité des canaux. Les guichets automatiques sont presque tous interopérables tandis que celle des terminaux de paiement est en cours de route. Selon une instruction de l'UEMOA, les émetteurs de monnaie électronique doivent s'assurer d'avoir pris toutes les mesures techniques et opérationnelles nécessaires pour faciliter l'interopérabilité avec les autres systèmes de paiement. Grâce au commutateur régional GIM-UEMOA, l'interopérabilité reste une priorité majeure. A ce stade toutefois,

[11] Les signatures numériques cryptographiques (signatures cryptographiques) utilisent des algorithmes de clé publique pour assurer l'intégrité des données. Lorsque vous signez des données avec une signature numérique, quelqu'un d'autre peut vérifier la signature et peut prouver que les données proviennent de vous et n'a pas été modifiée après que vous l'avez signé (Coinmonks, 2018).

l'interopérabilité entre les Opérateurs de Transfert d'Argent, les Opérateurs de Réseau Mobile et les Opérateurs Mobile Money reste à établir. Cette absence d'interopérabilité peut contribuer à augmenter les charges d'exploitation des fournisseurs et des consommateurs. En lieu et place de l'opérabilité des canaux, de nombreux systèmes en boucle fermée sont entrés en jeu; par exemple au niveau des groupes d'Opérateurs de Réseau Mobile et au niveau du système bancaire. À ce jour, les Opérateurs Télécoms ont mis en place un grand nombre d'accords trans-frontaliers. Cependant, ces accords reposent encore sur des liens bilatéraux plutôt que sur des systèmes interopérables. Seule une intégration complète pourra permettre aux Fournisseurs de Transfert de Fonds de réaliser d'énormes d'économies.

L'absence de Système de Télévirement (EFT) au detail augmente les coûts et les risques. L'absence d'un système de télévirement au détail pour le traitement des flux de Transfert de fonds de faible valeur et de gros volume risque d'augmenter les coûts aux fournisseurs et aux consommateurs, étant donné que ces paiements sont traités à tranvers le système onéreux des Règlements Bruts en Temps Réel (RBTR). En l'absence d'un système de Télévirement (EFT) en temps réel, les flux sont partiellement traités par le système de Règlements Bruts en Temps Réel (RBTR) ou par lots à travers les canaux du mobile, de la carte ou de chèque. Un système de Télévirement (EFT) en temps réel a la capacité d'être beaucoup plus efficace, car il peut remplacer le système onéreux de cheque et peut être géré à faible coût pour tous les canaux; s'il est configuré de manière omniprésente. Ceci à cause du fait qu'il minimise les risques de paiement, de compensation et de règlement; étant donné sa fonction de Temps Réel.

L'absence de Base de Donnée Nationale sur l'identification renforce l'exclusion. L'état de Côte d'Ivoire et l'Office National d'Identification sont à piied oeuvre pour la mise en place d'une Base de Données Nationales d'Identification; tout en poussant le déploiement d'une politique d'Identification. En attendant, chaque fournisseur s'appuie sur sa propre base de données, ce qui augmente les charges d'exploitation. Il n'existe aucun cadre juridique permettant de bâtir une biométrie interopérable et une identité numérique nationale; et aucun des fournisseurs interrogés n'a à present connaissance des progrès réalisés en termes d'identité numérique et de biométrie interopérable.

Les coûts du Commutateur pourraient être prohibitifs pour les Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds non bancaires. Alors que des travaux sont en cours pour connecter les Institutions de Micro-Finance au commutateur régional GIM-UEMOA, seules les banques y basculent actuellement. Les coûts d'adhésion au GIM-UEMOA répresentent une majeure préoccupation pour les Fournisseurs de Services de Transfert de Fonds et les Institutions de Micro-Finance, particulièrement là où il existe une restriction sur l'usage de cartes de leur Base de Données clients. Le Compensation n'est pas fait en temps réel et cela peut prendre jusqu'à trois jours; ce qui augmente les risques opérationnels et de réputation des fournisseurs.

En zone rurale, le faible taux de pénétration d'agences bancaires affecte leur portée. Pour ces fournisseurs de service de Transfert travaillant en partenariat avec une banque, leur portée en zone rurale est limitée; étant donné que la pénétration des agencies n'est seulemnt suffisante qu'en zone urbaine. Cela pose de sérieux problèmes de réticulation des espèces car non seulement les clients ne peuvent accéder à leurs fonds au guichet automatique ou dans une agence bancaire sans toutefois parcourir de longues distances; mais les agents ne peuvent pas facilement se recharger en monnaie électronique. Cela pourrait dissuader les Marchands désireux de devenir des agents; si cela implique qu'ils ferment à tout moment leur point de vente pour aller s'approvisionner en monnaie électronique au prochain point de vente accessible disponible. Pour surmonter ces difficultés liées à la réticulation d'espèces, les Founisseurs de Service de Transfert recherchent de plus en plus de partenariats avec les détaillants et les stations-service en vue d'effectuer les operations de Dépôt et de Retraits.

En Zones Rurales, l'électricicté et l'Internet représentent un défi pour les Fournisseurs de Transfert de Fonds. Comme indiqué dans la section 2.3, les sources d'alimentation d'électricité et d'internet inégales dans les régions du nord et de l'ouest, posent aux Founisseurs de Transfert d'Argent de sérieux problèmes opérationnels; et ceux-ci doivent investir dans des solutions d'énergie solaires pour alimenter leurs parcs de Guichets automatiques et leurs TPE dans les points de vente.

3.4. Les facteurs liés aux consommateurs

En Côte d'Ivoire, les facteurs liés aux consommateurs sont principalement dûs à une faible adoption des services de transfert numériques, comparés aux services de base des Opérateurs de Transferts d'Argents. En l'absence d'un écosystème entièrement digitalisé des paiements Mobile Money, l'usage de Cash demeurera Roi et les Transactions au Comptoir seront toujours privilégiées. Les entretiens réaliés indiquent que le manque de confiance au système financier formel est exacerbé par les longues periodes d'attente pour obtenir des pièces d'identité nationales, la cybercriminalité, la fraude aux points de vente et le sentiment de « mise à l'écart » des consommateurs. Chacune de ces questions est abordée ci-dessous.

De longues périodes d'attente pour obtenir une carte d'identité, découragent l'utilisation du secteur formell. Au cours des dernières années, le gouvernement a lancé un vaste programme de délivrance de pieces d'identité à tous les citoyens. Bien que des progrès soient réalisés, une majeure partie de la population ne dispose toujours pas de pièce d'identité, comme indiqué dans la section 3.2. Les entretiens réalisés ont révélé que les consommateurs devraient attendre six mois ou plus, avant d'obtenir leur nouvelle carte d'identité, ce qui encourage l'adoption de mécanismes informels et réduit la confiance placée aux institutions formelles.

L'absence de Parcours Client dans le Digital renforce la préférence des clients pour le Cash. La préférence des consommateurs pour les Transferts de fonds en espèce a étét exacerbée par l'absence de parcours client du Numérique. En l'absence des Transferts Digitaux, Gouvernement – Particulier (G2P), les Transferts de fonds constituent souvent le premier contact de nombreux consommateurs avec les services financiers numériques. Si la banque centrale et les Fournisseurs de Services Financiers souhaitent encourager les consommateurs à conserver les valeurs reçues dans leurs portefeuilles et leurs comptes électroniques, ils doivent pouvoir répondre aux besoins des consommateurs comme c'est le cas pour l'usage d'espèce (Bester et al., 2016). Cependant, ce n'est pas encore le case en ce moment en Côte d'Ivoire. Les moyens de paiement digitaux sont de plus en plus répandus pour les paiements de factures ou des frais de scolarité, mais le taux d'adoption de la carte bancaire reste faible dans le système de paiement en CDI; faisant des paiements en espèce la seule option viable pour la plupart des clients ruraux. Il y a une limite sur la quantité de fonds que les consommateurs sont autorisés à conserver dans leur portefeuille éléctronique et sans pour autant gagner aucun intérêt. En plus, dans les zone Rurales en particulier, Mobile Money ne peut pas être utilise pour effectuer la plupart des achats. Jusqu'à ce que la chaîne de valeur des paiements soit entièrement digitalisée, les fournisseurs doivent prendre des dispositions coûteuses en matière de gestion d'espèces.

La confiance aux services électroniques émerge toujours. Plusieurs intervenants ont mentionné que tandis que l'adoption au Téléphone mobile a été excellente, la confiance placée aux services financiers mobiles en est encore à ses débuts, et reste fragile. Les consommateurs en zones rurales ont besoin de sensibilisation technique approfondie et d'éducation financière pour mieux comprendre les nouvelles solutions de transfert de fonds. La montée en puissance de la cybercriminalité et de la fraude par les agents, porte atteinte à la réputation des Fournisseurs de services Digitaux ; ce qui fait le jeu des Opérateurs de Transfert d'Argent

dominants et coûteux. Au cours des entretiens, il a été mentionné que les mécanismes de recours aux réclamations des clients étaient insuffisants, en occurrence pour le cas des transferts de Fonds Mobile Money. Par exemple, les Transferts par erreursur un numéro de telephone erronné, ne peuvent être récupérés que s'ils n'ont pas encore été encaissés. Ce qui crée de la méfiance. En plus, l a été rapporté lors des interviews que de nombreux clients plus deplus démunis ne se sentiraient pas à l'aise dans les agencies des banques.

L'absence de langues vernaculaires décourage les utilisateurs. La Cöte d'Ivoire a plus de 70 langues; mais la plupart des services de Transfert d'Aregnt du secteur formel utilisent la langue française. Par exemple, les canaux USSD ne sont généralement accessibles qu'en français. Les agents jouent donc un rôle important en expliquant Mobile Money aux clients dans leur langue vernaculaire. Afin de contourner ces agents et de décourager l'utilisation de mécanismes du secteur informel dans les zones où ceux-ci ne sont présents, les Fournisseurs des services de Transfert doivent trouver un moyen de rendre les services digitaux disponibles pour ceux qui ne possèdent pas de compétences requises en français. Les acteurs ont exprimé leur volonté de proposer leurs services dans plusieurs langues.

4. Conclusion et recommandations

La Côte d'Ivoire est un important marché pour les Transferts d'Argent en Afrique de l'Ouest, étant donné qu'elle de nombreux migrants de la sous-région. La Côte d'Ivoire est un pays d'envoi de fonds à destination des autres pays principalement ceux d'Afrique de l'Ouuest; environ 650 millions de dollars d'envois par an. Le cadre réglementaire harmonisé de l'UEMOA et la monnaie commune permettent un flux de transferts de fonds à moindre coûts; et surtout plus efficace par rapport aux autres régions d'Afrique subsaharienne. En un laps de temps, Mobile Money a réalisé d'énormes progress en termes d'adoption. Cependant, la valeur des flux informels reste élevée, ce qui a des répercussions sur les résultats des fournisseurs de service de transfert formels, particulièrement dans les zones ruralesEn outre, les coûts d'envoi et de réception des fonds provenant de l'extérieur de la région restent au-dessus des Objectifs de Développement Durables.

La Côte d'Ivoire présente un certain nombre de défis commerciaux liés à l'analyse de rentabilité, à la réglementation, à l'infrastructure et au consommateur, qui induisent des coûts et de l'informalité. Parmi les plus importants, on peut citer, entre autres, la mise en place d'une politique inefficace de réglementation sur le taux de change, un écosystème de paiement digital peu développé, des exigences de KYC disproportionnées, un manque d'accès à la base de données nationale d'Identité, un comportement peu compétitif des opérateurs de réseau, l'absence de données en temps réel. Système de télévirement en temps reel (EFT) et l'absence de collecte de données systématiques sur la taille réelle du marché des Transferts de fonds.

Afin d'accroître Le développement durable du secteur des Transferts de fonds et accroître aussi l'accès des populations rurales du pays à ces services, les actions suivantes pourraient être envisagées:

- **Mettre l'interopérabilité en application pour réduire les coûts et augmenter la commodité.**
    i. L'interopérabilité des systèmes telle que proposée par la BCEAO n'a pas été appliquée de manière significative: Les Opérateurs de Réseau Mobile, les Opérateurs de Transfert d'Argent et les banques opèrent toujours sur la base d'accords bilateraux et une interopérabilité de groupes. La plupart des Terminaux de paiement ne sont pas interopérables. Le régulateur pourrait envisager des moyens pour combler ce vide en vue d'accroître la certitude et la concurrence sur le marché.
    ii. Tout comportement anti-concurrentiel devrait idéalement faire l'objet d'une enquête et être traité par le régulateur, exemple. Les Opérateurs de Réseau Mobile qui bloquent l'accès des autres acteurs aux canaux USSD. Cela pourrait accroître le confort des consommateurs et encourager plus de flux de transferts de fonds du secteur formel.
    iii. Afin de profiter des avantages à grande échelle générés par les effets de réseau, les acteurs des Transferts de fonds devraient idéalement avoir un accès effectif au commutateur régional en vue d'accroître la rentabilité globale du secteur.
    iv. La mise en place d'un système de Télévirement (EFT) au détail en temps réel pour la région serait idéale afin de soutenir la création d'une plate-forme omniprésente pour tous les canaux (mobile, carte, chèque, etc.). Cette plate-forme serait l'option la moins

coûteuse pour tous les acteurs et ne nécessiterait pas une integration onéreuse de système entre les fournisseurs. Pas de frrais onéreux pour les Réglèments Bruts en Temps Réel (RBTR). Au moins, un système de télévirement (EFT) devrait être mis en place en l'absence d'une fonctionnalité en temps réel pour accroître l'efficacité et mettre en place l'écosystème nécessaire pour les paiements digitaux; tels que les paiements Gouvernement – Personne (G2P) et le paiement des factures.

v. IL serait profitable aux fournisseurs de services techniques d'accorder la priorité à l'élaboration de solutions biométriques, appuyées par un cadre juridique biométrique interopérable. Ce mécanisme serait idéal pour soutenir un grand nombre de consommateurs en offrant l'accessibilité de tous aux établissements supervisés. Conjointement, la base de données d'Idnetité nationale devrait être accessible à toutes les institutions supervisées.

- **Encourager l'innovation et le développement du marché régional.**

  i. L'e régulateur pourrait envisager une approche inclusive de la réglementation sur l'innovation, octroyant l'accès à tous les acteurs aux différents processus et non pas seulement à ceux qui disposent d'une licence d'émission de monnaie électronique. L'instruction sur la licence de monnaie électronique, par exemple, pourrait être modifiée de façon à permettre l'intermédiation de fonds avec des garanties appropriées pour inciter l'épargne formelle et l'utilisation de crédits pour promouvoir l'inclusion financière; chose qui pourrait davantage stimuler la croissance économique.

  ii. La conformité des rapports de données officielles, tels que les rapports de la balance des paiements, serait idéallement en vigueur pour apporter plus de confiance aux données comparables au plan international. Les partenaires du développement pourraient apporter leur soutien aux initiatives de qualité des données.

  iii. Le système de change favorise quelques acteurs du marché, ce qui ouvre la voie à l'arbitrage et à l'exploitation. Cette barrière de Transfert de fonds traverse de nombreux ministères et entités. La mise en place d'un cadre réglementaire de changes en devices, qui tient compte de la nécessité de procéder à une remise tout en renforçant les mécanismes de surveillance et d'atténuation des risques pourrait générer plus de flux formels.

- **Étendre l'écosystème du paiement digital pour alléger le fardeau de l'usage d'espèce et celui de l'opérationnel.**

  i. Le nombre d'utilisateurs Mobile Money est toujours en deçà de son potentiel. Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans la valeur de la Monnaie Digitale et, partant, de réduire la préférence à la liquidité au profit des moyens de paiement digitaux, le régulateur, les acteurs du secteur privé et les partenaires au développement pourraient développer une approche plus intégrée pour l'expansion du digital. Cela comprend la digitalisation de la chaîne de valeur, non seulement chez le commerçant, mais aussi chez le grossiste, afin de provoquer un effet entrainant l'adoption du paiement digital.

  ii. L'expansion de l'électricité devrait être motivée pour permettre aussi bien aux consommateurs e qu'aux agents d'alimenter leurs appareils, pour permettre des transferts en temps réel dans les zones rurales en vue de stabiliser l'écosystème. Un cadre robuste pour les transactions digitales hors-ligne serait bénéfique.

  iii. Les signatures électroniques doivent être acceptées au même titre que les signatures sur papier, sans toutefois insister sur le niveau de cryptage le plus élevé et de contrôle le pour faciliter le processus d'enregistrement du consommateur. La vérification

biométrique pourrait atteindre le même niveau de sécurité sans générer autant de coûts opérationnels. De même, l'insistance sur la conservation de la documentation officielle en papier devrait être réexaminée.

iv. Ne pas exiger de preuve d'adresse est certainement un pas dans la bonne direction, cependant, les exigences liées à l'identification devraient être proportionnelles au risque du consommateur. Le régulateur devrait activement décourager les exigences excessivement onéreuses imposées aux consommateurs à faible revenu. De façon idéale, les auditeurs auront besoin d'intégrer l'approche basée sur les risques lors des audits internes sur le devoir de diligence de la clientèle. L'approche de la LBC / FT fondée sur les risques devrait être mise en œuvre de manière adéquate aux niveaux des autorités de réglementation, des prestataires de services financiers et des prestataires de services de sécurité, afin de garantir aux consommateurs des exigences de KYC proportionnelles. Cela nécessite une évaluation adéquate des risques de LBC / FT dans le pays. L'envoi et la réception de fonds de faible valeur par des consommateurs à faible risque ne devraient pas nécessiter le même niveau de certitude d'identification ou de vérification que les transferts à valeur supérieure par des consommateurs à risque élevé. Les régulateurs doivent demander des comptes aux RSP lorsqu'ils ont appliqué une norme de KYC trop élevée et non nécessaire pour limiter les risques des consommateurs. La mise en œuvre d'un concept d'identification fondé sur des principes est la clé de l'adoption des critères de connaissance du client proportionnels.

Bibliographie

ACTUAL-IT, 2016. *La cybersécurité, clé de voûte de l'économie numérique en Côte d'Ivoire.* [s.n.]

AFDB, 2012. *Mobile payment regulation in WAEMU (UEMOA).* Available online: https://www.afdb.org%2Ffileadmin%2Fuploads%2Fafdb%2FDocuments%2FGeneric-Documents%2F18.%2520Jocelyne%2520Akuwa%2520Azoma_BECEAO.ppt [Accessed: 11 September 2018].

AFI (2013). *Mobile financial services, basic terminology*. s.l.: s.n.

ALB, 2018. *Special Report on Investment in Africa 2018.* Available online: https://www.africanlawbusiness.com/specialreport/ivory-coast [Accessed: 4 September 2018].

Atlassian, 2018. *Côte d'Ivoire Road Network.* Available online: https://dlca.logcluster.org/pages/releaseview.action;jsessionid=40161977AF8023DA9121C01DC63766D3?pageId=853594 [Accessed: 4 September 2018].

Bester, H. et al., 2016. *The king is (not) dead.* Available online: https://map.uncdf.org/download/file/127/4223/note05pdf

CGAP, 2013. *How do Low-Income People in Côte d'Ivoire Manage their Money?* Available online: http://www.cgap.org/blog/how-do-low-income-people-cote-d%E2%80%99ivoire-manage-their-money [Accessed: 3 September 2018].

CGAP, 2017. *Regulatory Framework for Digital Financial Services in Côte d'Ivoire*. [s.n.]

Coinmonks, 2018. *Public Key Cryptography and Digital Signatures.* Available online: https://medium.com/coinmonks/a-laymans-explanation-of-public-key-cryptography-and-digital-signatures-1090d4bd072e.

FATF, 2013. *Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism Mutual Evaluation Report*. [s.n.]

FINclusion Lab, 2015. *Ivory-Coast – National Overview.* [s.n.]

Findex, 2017. *The Global Findex Database 2017.* Available online: https://globalfindex.worldbank.org [Accessed: 3 September 2018].

GSMA, 2017. *Country overview: Côte d'Ivoire.* [s.n.]

Hougaard, C., 2008. *The landscape of remittances in Zambia.* Available online: http://cenfri.org/documents/Remittances/2008/Zambia_remittances_doc_Sep%202008.pdf.

IFC, 2012. *IFC Mobile Money Scoping.* [s.n.]

IMF, 2016. *Côte d'Ivoire Selected Issues.* [s.n.]

International Organisation for Migration, 2005. *XIX. The Millennium Development Goals (MDGs) and Migration.* Available online: http://www.un.org/esa/population/publications/PopAspectsMDG/18_IOM.pdf.

MicroSave, 2016. *OTC: A Digital Stepping Stone, or a Dead End Path?* [s.n.]

OANDA, 2018. *Currency converter.* Available online: https://www.oanda.com [Accessed: 3 September 2018].

US Department of Commerce, 2015. *Côte d'Ivoire – Conversion and Transfer Policies.* Available online: https://www.export.gov/article?id=Cote-d-Ivoire-Conversion-and-Transfer-Policies [Accessed: 2017 September 2018].

World Bank, 2016. *Côte d'Ivoire.* Available online: https://data.worldbank.org/country/cote-divoire [Accessed: 18 September 2018].

World Bank, 2016. *Financial Services in Côte d'Ivoire: Banks Set Aside in Favor of Mobile Money.* [s.n.]

World Bank, 2016. *Migration and Remittances Data.* Available online: http://www.worldbank.org/en/topic/migrationremittancesdiasporaissues/brief/migration-remittances-data [Accessed: 28 August 2018].

World Bank, 2018. *Remittance Prices: Price comparison.* Available online: https://remittanceprices.worldbank.org/en [Accessed: 29 August 2018].

À propos de Cenfri

Cenfri (The Centre for Financial Regulation & Inclusion) est un think tank indépendant basé à Cape Town. Notre mission est de soutenir l'inclusion financière et le développement du secteur financier en facilitant une meilleure règlementation et de meilleurs dispositions dans le marché financier. Nous faisons cela en développant des programmes de bonification des capacités pour les régulateurs, les donateurs, les fournisseurs de services financiers et autres partis opérant dans les marchés à faibles revenus. En collaboration avec des partenaires et financiers clés, nous nous engageons activement à travers l'Afrique, l'Amérique latine et l'Asie.

À propos de FSD Africa

FSD Africa est une société à but non lucratif qui vise à accroître la prospérité, à créer des emplois et à réduire la pauvreté en amenant une transformation des marchés financiers en Afrique subsaharienne (SSA) et dans les économies qu'ils desservent. Il fournit le savoir-faire et le capital aux champions du changement dont les idées, l'influence et les actions rendront le financement plus utile aux entreprises et aux ménages africains. Il est financé par UK Aid du gouvernement britannique. La FSD Africa fournit également un soutien technique et opérationnel à une famille de 10 agences de développement des marchés financiers ou «FSDs» à travers la SSA appelée le réseau FSD.