



LES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE

À L'APPUI DU DÉVELOPPEMENT DE
L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DANS
LA COMMUNAUTÉ D'AFRIQUE DE L'EST



Étude comparative des plates-formes
et réglementations actuelles





LES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE

À L'APPUI DU DÉVELOPPEMENT DE
L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DANS
LA COMMUNAUTÉ D'AFRIQUE DE L'EST



Étude comparative des plates-formes
et réglementations actuelles



NOTE

Au sein de la Division de la technologie et de la logistique de la CNUCED, la Section de l'analyse des TIC mène des travaux d'analyse sur les incidences sur le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), et est chargée de l'établissement du *Rapport sur l'économie de l'information*. Elle promeut le dialogue international sur les questions relatives à la contribution des TIC au développement et aide les pays en développement à renforcer leurs capacités de mesurer l'économie de l'information et de concevoir et mettre en oeuvre des politiques et une législation appropriées.

Les signes typographiques ci-après ont été utilisés dans les tableaux:

Deux points (..) signifient que les données ne sont pas disponibles ou ne sont pas fournies séparément. Dans le cas où aucune donnée n'était disponible pour l'ensemble des éléments composant une ligne d'un tableau, celle-ci a été omise;

Un tiret (-) signifie que l'élément considéré est égal à zéro ou que sa valeur est négligeable;

Tout blanc laissé dans un tableau indique que l'élément considéré n'est pas applicable sauf mention contraire;

Une barre oblique (/) entre deux années, par exemple 1994/95, indique qu'il s'agit d'un exercice financier;

Le trait d'union (-) entre deux années, par exemple 1994-1995, indique qu'il s'agit de la période tout entière, y compris la première et la dernière année;

Sauf indication contraire, le terme dollar s'entend du dollar des États-Unis d'Amérique;

Sauf indication contraire, les taux annuels de croissance ou de variation sont des taux annuels composés;

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme et celle des pourcentages figurant dans les tableaux ne correspondent pas nécessairement aux totaux indiqués.

Le texte du présent Rapport peut être cité sans autorisation sous réserve qu'il soit fait mention de la source.

UNITED NATIONS PUBLICATION

UNCTAD/DTL/STICT/2012/2

Copyright © United Nations, 2012

All rights reserved. Printed in Switzerland

PRÉFACE

En 2006, le Conseil des ministres de la Communauté d'Afrique de l'Est (CAE) a souligné que la création d'un environnement juridique et réglementaire favorable est un facteur déterminant de la mise en œuvre efficace des stratégies concernant l'administration en ligne et le commerce électronique aux niveaux national et régional. Depuis, dans le cadre de son mandat concernant l'assistance technique aux pays en développement pour la réforme juridique et réglementaire dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) aide la CAE à construire un cadre harmonisé pour les cyberlégislations dans les cinq États partenaires. C'est ainsi que la phase I du Cadre juridique pour la cyberlégislation, englobant les transactions électroniques, les signatures électroniques et l'authentification et la criminalité informatique, ainsi que la protection des données et le respect de la vie privée, a été adoptée en 2010 par le Conseil sectoriel des ministres des transports, des communications et de la météorologie de la CAE. Sa mise en œuvre est actuellement en cours au niveau national. La phase II de ce cadre, qui devrait être examinée et adoptée en 2012, concerne les droits de propriété intellectuelle, la concurrence, la taxation électronique et la sécurité de l'information.

L'adoption de cadres harmonisés pour les cyberlégislations et leur transposition dans les législations nationales est essentielle pour assurer une réponse juridique appropriée, face aux défis et perspectives résultant de l'adoption de plus en plus répandue des TIC. La progression rapide des services de téléphonie mobile dans les transactions financières, avec leur vaste potentiel pour le développement économique de la région et l'établissement du marché commun, ne rend que plus urgente la mise en place d'un cadre juridique et réglementaire efficace et robuste. La CAE est en avance sur d'autres régions du monde dans le domaine des transferts électroniques d'argent puisque M-PESA, qui a été lancée au Kenya en 2007, est à l'avant-garde des innovations permettant un accès plus large aux services financiers pour une grande partie de la population auparavant non bancarisée.

L'emploi du téléphone portable dans les transactions commerciales les plus diverses se généralise dans beaucoup de pays en développement. Pour les petites entreprises, les solutions offertes par le téléphone portable facilitent les transferts d'argent, ainsi que le paiement des fournisseurs, des factures et des salaires. Des services financiers plus complexes, tels que le crédit, l'épargne et l'assurance, vont probablement se développer également pendant les prochaines années. Pour que ces services réussissent, il faudra que les opérateurs de réseaux mobiles nouent des partenariats efficaces avec les banques, les institutions de microfinancement, les compagnies d'assurance ou d'autres entités. Il faudra également que les consommateurs et les entreprises qui utilisent ces services puissent avoir confiance dans les systèmes offerts.

Dans ce contexte, les gouvernements doivent trouver des réponses à une série de défis et de questions pour faire en sorte que l'introduction des systèmes de services monétaires par téléphonie mobile ait des effets positifs. L'évolution de ce secteur en Afrique de l'Est est particulièrement importante à cet égard, dans la mesure où les pays de la région sont à la pointe du progrès dans le déploiement de ces systèmes et cherchent activement à tirer le plus grand parti possible de ce nouveau créneau.

Cette étude comparative des plates-formes et réglementations en place dans la CAE dans le secteur des services monétaires par téléphonie mobile vient enrichir nos connaissances dans ce domaine. Elle a été menée dans le cadre des travaux de la CNUCED sur les TIC au service du développement.

Le consultant principal chargé de la rédaction de l'étude est Ali Ndiwalana. L'étude a été préparée par une équipe de la CNUCED comprenant Torbjörn Fredriksson et Cécile Barayre, sous la supervision directe de Mongi Hamdi et la direction d'ensemble d'Anne Miroux. Les services de soutien statistique et administratif et les services de secrétariat ont été assurés par Smita Barbattini et Agnès Collardeau-Angleys.

Des observations et contributions utiles ont été reçues de Robert Achieng, Luca Castellani, Xavier Faz, Shruti Kashyap, Diana Korke, Rémi Lang, George Lwevoola, Stephen Mwaura, Michael Tarazi, Jovita Okumu et Ian Walden. Des remerciements particuliers vont également aux membres du Groupe de travail de la CAE chargé de la cyberlégislation, ainsi qu'aux nombreux représentants de ministères, d'établissements financiers, d'organismes de réglementation, d'universités et du secteur privé de la CAE qui ont été consultés et ont fait part de leurs impressions au cours de la préparation de l'étude.

Nous sommes reconnaissants au Gouvernement finlandais de son concours financier.

TABLE DES MATIÈRES

Préface	iii
Liste des sigles et acronymes	ix
A. INTRODUCTION	1
A.1 Les acteurs de l'«écosystème» des services monétaires par téléphonie mobile.....	2
A.2 Les plates-formes des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE	4
B. SERVICES ET TARIFS	6
B.1 Types de services	6
B.1.1 Les transferts par téléphonie mobile.....	6
B.1.2 Les paiements par téléphonie mobile	8
B.1.3 Les services financiers par téléphonie mobile	9
B.2 Tarification	10
C. PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU DÉPLOIEMENT DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE DANS LA CAE	15
C.1 Canaux de transmission	15
C.2 Sécurité.....	15
C.3 Enregistrement et limites des transactions	17
C.4 Les réseaux d'agents	18
C.5 Sensibilisation des consommateurs et services à la clientèle	19
D. LA RÉGLEMENTATION ET LES POLITIQUES PUBLIQUES	21
D.1 Introduction.....	21
D.2 Les aspects juridiques et réglementaires des services monétaires par téléphonie mobile.....	21
D.2.1 La législation relative au commerce électronique	22
D.2.2 La protection des consommateurs.....	23
D.2.3 Le respect de la vie privée et la confidentialité des données	24
D.2.4 Les télécommunications.....	25
D.2.5 La réglementation financière	26
D.2.6 Les lois sur la concurrence	30
D.3 Quelques aspects particuliers des services monétaires par téléphonie mobile	31
D.3.1 La convergence des différentes sphères de réglementation.....	31
D.3.2 La sécurité des données concernant les utilisateurs	31
D.3.3 Le traitement des dépôts	32
D.3.4 Les transferts internationaux	34
E. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	35
E.1 La protection des consommateurs	36
E.2 L'enregistrement et les limites des transactions	37
E.3 Les réseaux d'agents	38
E.4 L'interopérabilité	39
E.5 Les gouvernements et la fiscalité	40
E.6 La collaboration entre les organismes de réglementation	40
Annexe: Profils par pays	41
A. Profil des services monétaires par téléphonie mobile: Burundi	41
A.1 Législation pertinente.....	41
A.1.1 Réglementation financière	41
A.1.2 Autres réglementations.....	42

A.2 Les acteurs	42
A.3 Les services	42
A.4 Les coûts	42
B. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: KENYA.....	43
B.1 Législation pertinente.....	44
B.1.1 Réglementation financière	44
B.1.2 Autres textes législatifs	44
B.2 Les acteurs	45
B.3 Les services	45
B.4 Les coûts	47
C. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: RWANDA.....	50
C.1 Législation pertinente.....	51
C.1.1 Réglementation financière	51
C.1.2 Autres textes législatifs	51
C.2 Les acteurs	51
C.3 Les services	52
C.4 Les coûts	52
D. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE.....	54
D.1 Législation pertinente.....	54
D.1.1 Réglementation financière	54
D.1.2 Autres réglementations.....	55
D.2 Les acteurs	55
D.3 Les services	56
D.4 Les coûts	56
E. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: OUGANDA	59
E.1 Législation pertinente.....	59
E.1.1 Législation financière	59
E.1.2 Autres textes législatifs	59
E.2 Les acteurs	60
E.3 Les services	60
E.4 Les coûts	61
F. LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	64

TABLEAUX

Tableau 1:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile dans les pays de la Communauté d'Afrique de l'Est (au 31 août 2011).....	3
Tableau 2:	es opérateurs de réseaux mobiles dans la Communauté d'Afrique de l'Est – Plates-formes de services monétaires mobiles et banques partenaires (décembre 2011)	5
Tableau 3:	Les services monétaires par téléphonie mobile disponibles dans la Communauté d'Afrique de l'Est, par catégorie de services	7
Tableau 4:	Tarifs appliqués par MTN MobileMoney en Ouganda pour les transferts par téléphone mobile (envoi et réception)	11
Tableau 5:	Tarifs appliqués par Safaricom M-PESA au Kenya pour les transferts par téléphone mobile	11
Tableau 6:	Comparaison des tarifs appliqués par les plates-formes de services monétaires mobiles en Ouganda pour les transferts aux utilisateurs enregistrés et non enregistrés	12
Tableau 7:	Comparaison des tarifs appliqués par les plates-formes de services monétaires mobiles au Kenya pour les transferts aux utilisateurs enregistrés et non enregistrés	12

Tableau 8:	Tarifs de MTN MobileMoney en Ouganda pour les paiements par téléphonie mobile (services, services publics et paiements de masse)	13
Tableau 9:	Tarifs appliqués par Safaricom M-PESA au Kenya pour les paiements par téléphonie mobile (services, services publics et paiements de masse)	13
Tableau 10:	Tarifs des transactions d'Iko Pesa Bank	14
Tableau 11:	Canaux de transmission offerts par différentes plates-formes de services monétaires mobiles dans les pays de la Communauté d'Afrique de l'Est, août 2011	16
Tableau 12:	Fonctions financières constituant un service monétaire par téléphonie mobile.....	22
Tableau 13:	Situation des cyberlégislations dans la CAE.....	23
Tableau 14:	Autorités chargées de la réglementation des télécommunications dans les pays de la CAE	25
Tableau 15:	Aperçu des acteurs du secteur des services monétaires par téléphonie mobile au Burundi	42
Tableau 16:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Burundi.....	42
Tableau 17:	Coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Burundi.....	43
Tableau 18:	Coût des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile au Burundi.....	43
Tableau 19:	Coûts des transferts par téléphone mobile au Burundi.....	43
Tableau 20:	Coûts d'autres transactions monétaires par téléphone mobile au Burundi	43
Tableau 21:	Seuils/limites des transactions par téléphone mobile au Burundi.....	43
Tableau 22:	Aperçu des acteurs du secteur des services monétaires par téléphonie mobile au Kenya	45
Tableau 23:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Kenya	46
Tableau 24:	Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Kenya	47
Tableau 25:	Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile au Kenya	47
Tableau 26:	Comparaison des coûts des transferts par téléphone mobile au Kenya	48
Tableau 27:	Comparaison des coûts des paiements par téléphone mobile au Kenya.....	48
Tableau 28:	Comparaison des coûts des retraits DAB par les utilisateurs enregistrés au Kenya	49
Tableau 29:	Coûts des services financiers par téléphonie mobile via Iko Pesa	49
Tableau 30:	Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile au Kenya.....	50
Tableau 31:	Comparaison des seuils/limites des transactions par téléphone mobile au Kenya.....	50
Tableau 32:	Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile au Rwanda	52
Tableau 33:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Rwanda.....	52
Tableau 34:	Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Rwanda	53
Tableau 35:	Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces au Rwanda	53
Tableau 36:	Comparaison des coûts des transferts par téléphonie mobile de particulier à particulier au Rwanda	53
Tableau 37:	Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile au Rwanda	54
Tableau 38:	Comparaison des seuils/limites des transactions au Rwanda	54
Tableau 39:	Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile en République-Unie de Tanzanie.	56
Tableau 40:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles en République-Unie de Tanzanie	56
Tableau 41:	Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) en République-Unie de Tanzanie	57
Tableau 42:	Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie.....	57

Tableau 43:	Comparaison des coûts des opérations monétaires par téléphone mobile de particulier à particulier en République-Unie de Tanzanie	58
Tableau 44:	Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie	58
Tableau 45:	Comparaison des seuils/limites des transactions en République-Unie de Tanzanie	58
Tableau 46:	Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile en Ouganda	60
Tableau 47:	Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles en Ouganda	61
Tableau 48:	Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) en Ouganda.....	61
Tableau 49:	Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile en Ouganda	62
Tableau 50:	Comparaison des coûts des opérations monétaires par téléphonie mobile de particulier à particulier en Ouganda	62
Tableau 51:	Nouveaux seuils des transactions par téléphone mobile autorisés par MTN MobileMoney et tarifs correspondants	63
Tableau 52:	Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile en Ouganda	63
Tableau 53:	Comparaison des seuils/limites des transactions en Ouganda	64

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AML/CFT	Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism (Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme)
ARCT	Agence de régulation et de contrôle des télécommunications
ARPU	Average Revenue Per User (revenu moyen par usager)
BCR	Banque commerciale du Rwanda
BNR	Banque nationale du Rwanda
BoT	Banque de la République-Unie de Tanzanie
BOU	Banque d'Ouganda
BRB	Banque de la République du Burundi
CAE	Communauté d'Afrique de l'Est
CBK	Banque centrale du Kenya
CCK	Commission des communications du Kenya
DAB	Distributeur automatique de billets
EACO	East African Communications Organisation (Organisation des communications en Afrique de l'Est)
FCC	Fair Competition Commission (Commission de la concurrence loyale)
FCT	Fair Competition Tribunal (Tribunal de la concurrence loyale)
FIU	Financial Investigation/intelligence Unit (Unité d'investigation financière/Unité des renseignements financiers)
FMI	Institution de microfinancement GPRS General Packet Radio Service GPSSystème de positionnement global
IMEI	International Mobile Equipment Identity (Code d'identification internationale des équipements mobiles)
IRA	Insurance Regulatory Authority (Autorité de réglementation de l'assurance)
ISP	Internet Service Provider (fournisseur d'accès à Internet)
KADET	Kenya Agency for Development of Enterprise and Technology (Agence kényane pour le développement des entreprises et de la technologie)
KWFT	Kenya Woman's Finance Trust
n.d.	Non disponible
NIP	Numéro d'identification personnel
NWSC	National Water and Sewerage Company (Société nationale des eaux et des réseaux d'assainissement)
ORM	Opérateur de réseaux mobiles
P2B	Person-to-Bank (transaction entre un particulier et une banque)
P2P	Person-to-Person (transactions de particulier à particulier) PMA Pays les moins avancés
POS	Point of Sale (point de vente)
RTGS	Real Time Gross Settlements (système à règlement brut en temps réel)
RURA	Rwanda Utilities Regulatory Agency (Office rwandais de <i>réglementation des services publics</i>)
SIM	Subscriber Identity Module (module d'identité d'abonné)
SMS	Short message service (service de messages courts)

STK	SIM Toolkit (Boîte à outils SIM)
TCRA	The United Republic of Tanzania Communications and Regulatory Agency (Autorité de réglementation des communications de la République-Unie de Tanzanie)
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UCC	Uganda Communications Commission (Commission des communications de l'Ouganda)
URA	Uganda Revenue Authority (Administration fiscale de l'Ouganda)
s.o.	Sans objet
USSD	Unstructured Supplementary Service Data (Service supplémentaire pour données non structurées)
UTL	Uganda Telecom Limited
VCN	Virtual Pay Card Number (numéro de carte de paiement virtuelle)
WAP	Wireless Application Protocol (protocole d'application sans fil)

A. INTRODUCTION

Le nombre croissant de téléphones portables dans les pays en développement et le potentiel de la plate-forme mobile pour aider à répondre aux besoins des particuliers et des petites entreprises suscitent un enthousiasme grandissant¹. Portées par l'adoption rapide de la téléphonie mobile dans les pays en développement, de nombreuses applications sans fil présentant un intérêt pour les petites entreprises ont vu le jour. Les services monétaires par téléphonie mobile, phénomène qui s'est affirmé il y a quelques années à peine, constituent l'une des applications les plus représentatives de cette tendance. Selon les données de la GSM Association (GSMA), environ 130 systèmes de services monétaires par téléphonie mobile étaient déployés dans toutes les régions en développement à la fin de mars 2012². Fait intéressant, l'Afrique est à l'avant-garde de cette tendance avec 60 systèmes et, en Afrique, c'est la Communauté d'Afrique de l'Est qui vient en tête³.

Encadré 1: Qu'entend-on par «monnaie électronique»?

L'expression «monnaie électronique» est utilisée ici au sens large pour désigner les sommes d'argent stockées dans des téléphones portables en utilisant comme identificateur la carte SIM du téléphone, plutôt qu'un numéro de compte comme on le fait pour les services bancaires traditionnels. Ces sommes d'argent sont émises sous forme virtuelle par une entité (un opérateur de réseaux mobiles, en l'occurrence) et sont gardées dans un compte électronique sur la carte SIM du téléphone mobile, lequel sert également à transmettre des ordres de transfert ou de paiement, tandis que la contrepartie en espèces est conservée ailleurs, en lieu sûr, normalement dans une banque, comme c'est le cas dans la CAE. L'utilisateur peut accéder au solde de son compte électronique à partir de son téléphone portable, pour transmettre instantanément des ordres de transfert ou de paiement.

Les services monétaires par téléphonie mobile offrent de nouvelles possibilités de mieux assurer l'accès aux services financiers dans la CAE et au-delà. Contrairement aux prestataires de services bancaires et financiers traditionnels, les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) ont énormément investi dans la création de réseaux de plus en plus vastes, qui pénètrent au fin fond de zones rurales jusqu'ici marginalisées, afin de satisfaire la demande de communication⁴. Avec la baisse du revenu moyen par usager (ARPU) provenant des services traditionnels, les ORM et leurs partenaires misent sur les plates-formes mobiles pour offrir de nouveaux types de services. En outre, les téléphones portables existent aujourd'hui dans une large gamme de modèles variés et peu coûteux, ce qui les met à la portée d'une section plus large de la population et en fait un appareil très répandu dans toute la CAE.

Les organismes de réglementation et les gouvernements des pays de la CAE tendent généralement à s'inspirer des innovations des pays développés. Mais, dans le cas des services monétaires par téléphonie mobile, c'est l'inverse qui se produit. La région de la CAE se situe à l'avant-garde de la révolution dans ce domaine et compte déjà un certain nombre d'applications, dont quelques-unes seulement cherchent encore à s'imposer dans le monde, de sorte qu'il y a peu d'exemples ailleurs dont la CAE puisse s'inspirer. Les pays de la région, dont quatre sont des pays moins avancés (PMA), sont capables, à leur tour, de montrer la voie à suivre et de servir d'exemple, car ils ont fait l'essai de nouveaux modèles et de nouvelles manières de procéder, sans compromettre pour autant les acquis en place et tout en créant de nouvelles possibilités de développement.

Le présent rapport passe en revue les services monétaires par téléphonie mobile dans l'ensemble de la CAE, en analysant et comparant l'offre actuellement disponible sur les différentes plates-formes informatiques. Une description détaillée de la méthodologie de l'étude figure dans l'encadré 2. Le rapport présente l'environnement dans lequel ces services sont fournis et montre comment cet environnement a façonné de nouveaux modèles et de nouvelles prestations. Il s'intéresse aux divers contextes réglementaires dans lesquels fonctionnent les différents systèmes. Cette analyse débouche sur des enseignements et des recommandations concernant les politiques publiques et les réglementations à adopter pour favoriser l'adop-

¹ Voir CNUCED (2011), Rapport sur l'économie de l'information 2011 – Les TIC, catalyseur du développement du secteur privé. Nations Unies, New York et Genève.

² Voir <http://www.wirelessintelligence.com/mobile-money>.

³ Voir également Duncombe, R., et Boateng, R. (2009). «Mobile Phones and Financial Services in Developing Countries: a review of concepts, methods, issues, evidence and future research directions». *Third World Quarterly* 30(7): 1237 – 1258. | Porteous, D. (2006). «The Enabling Environment for Mobile Banking in Africa». DFID. | Donner, J., et Tellez, C. A. (2008). «Mobile banking and economic development: Linking adoption, impact, and use». *Asian Journal of Communication* 18(4): 318-322.

⁴ Mas, I., et Kumar, K. (2008). «Banking on Mobiles: Why, How, for Whom?», Washington DC, CGAP.

Encadré 2: Méthodologie

La méthodologie de l'étude comprend:

- a) Une recherche documentaire pour réunir des données provenant de diverses sources en ligne, y compris les sites Internet de plusieurs associations industrielles¹, organismes de réglementation, opérateurs, établissements financiers et autres intervenants du secteur des services monétaires par téléphonie mobile dans l'ensemble de la CAE;
- b) Des missions sur le terrain (mai-juin 2011) comprenant des entrevues structurées de plusieurs parties prenantes jouant différents rôles dans l'«écosystème» des services monétaires mobiles dans les cinq pays de la CAE. Ont été consultés: des personnes appartenant aux organismes de réglementation des secteurs financiers et des communications, des opérateurs offrant des services monétaires mobiles, des représentants d'établissements financiers, des agents et des utilisateurs de services monétaires mobiles, ainsi que des chercheurs s'intéressant à ces services, en particulier au Kenya et en Ouganda. Les missions sur le terrain ont été également l'occasion d'essayer certaines des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile et de se mettre à la place du client, en remplissant plusieurs formalités, par exemple, s'enregistrer, localiser les agents, effectuer des dépôts ou des retraits en espèces, envoyer des fonds et utiliser un téléphone portable pour payer des services;
- c) L'examen collégial du projet de rapport par les principales parties prenantes, y compris par le Groupe de travail de la CAE chargé de la cyberlégalisation et le secrétariat de la CAE.

tion et l'expansion des services monétaires par téléphonie mobile, surtout par les petites entreprises.

Dans le présent rapport, une petite entreprise est une entreprise employant 1 à 25 travailleurs⁵. Une distinction est également faite entre les petites entreprises qui font directement partie du secteur mobile – *les petites entreprises du secteur mobile* – et celles qui utilisent (ou pourraient utiliser) les services monétaires mobiles dans la gestion journalière de leurs activités – *les petites entreprises du secteur non mobile*. Parmi les premières, on trouvera, par exemple, un agent fournissant des services monétaires mobiles et parmi les secondes, un vendeur de produits maraîchers⁶.

Le rapport est structuré comme suit: la section A donne un aperçu général des services monétaires par téléphonie mobile dans l'ensemble de la CAE. La section B contient un examen de l'offre de services monétaires mobiles et des tarifs correspondants. La section C analyse quelques-unes des principales caractéristiques de l'offre de ces services dans toute la CAE et répertorie certaines des questions que soulève leur utilisation, telles que les canaux de transmission, la sécurité, l'enregistrement et les limites des transactions, les réseaux d'agents, la sensibilisation des consommateurs et l'assistance à la clientèle. La section D propose une analyse des questions de

réglementation, analyse qui s'articule autour des différentes fonctions faisant partie des services monétaires mobiles. La section E fait fond sur les enseignements tirés dans l'ensemble de la CAE pour formuler des recommandations de politique générale visant à orienter le développement de ces services de façon à les rendre accessibles et à favoriser également leur utilisation par les petites entreprises. Les profils des services monétaires mobiles par pays figurant dans l'annexe contiennent une analyse détaillée et une comparaison des plates-formes de prestation de ces services dans chacun des pays de la CAE.

A.1 Les acteurs de l'«écosystème» des services monétaires par téléphonie mobile

La plate-forme type des services monétaires mobiles met en présence plusieurs acteurs et parties prenantes qui ont des rôles différents et retirent divers avantages de l'ensemble de l'«écosystème»⁷. On y trouve notamment:

- a) Un opérateur de réseaux mobiles (ORM), qui fournit l'infrastructure des services monétaires mobiles et amène une clientèle qui utilise déjà ses services de communication. Les ORM assurent la conformité aux réglementations et à la politique du pays en matière de télécommunications. Dans la CAE, ils sont nombreux à s'être fait un nom grâce à leurs campagnes de commercialisation et aux services qu'ils fournissent déjà. Les services monétaires mobiles

⁵ Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) (2010). «Rapport 2010 sur l'économie de l'information: TIC, entreprises et réduction de la pauvreté», Nations Unies, New York et Genève, p. 38.

⁶ Esselaar, S., Stork, C., Ndiwalana, A., et Deen-Swarraj, M. (2007). «ICT Usage and Its Impact on Profitability of SMEs in 13 African Countries». Information Technologies and International Development Fall 2007, Vol. 4, No. 1: 87–100.

⁷ Jenkins, B. (2008). «Developing Mobile Money Ecosystems». Washington, DC: IFC and the Harvard Kennedy School.

Tableau 1. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile dans les pays de la Communauté d'Afrique de l'Est (au 31 août 2011)

Catégorie	Burundi	Kenya	Rwanda	République-Unie de Tanzanie	Ouganda
Population (milliers) ⁸	8 413	40 669	10 660	45 012	33 532
Pourcentage des habitants âgés de 20 ans ou plus	62.3%	57.7%	57.5%	55.5%	51.7%
Opérateurs de réseaux mobiles	5	4	2	7	6
Abonnements à la téléphonie mobile ⁹	1 076 478	24 960 000	3 730 000	21 203 698	16 015 959
Plates-formes de services monétaires mobiles	1	4	2	4	4
Abonnements aux services monétaires mobiles	29 000 ¹⁰	17 800 000 ¹¹	309 127 ¹²	9 200 000	2 100 000
Ratio des abonnements aux services monétaires mobiles aux abonnements à la téléphonie mobile (en pourcentage)	2.7	71.3	8.3	43.4	8.1

Source: Entretiens menés sur le terrain par la CNUCED, sites Internet des autorités de réglementation des communications de la CAE et Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, Division de la population (2011). Les perspectives d'avenir de la population mondiale: révision 2010, édition sur CD-ROM.

pourraient être avantageux pour les ORM, car c'est un moyen pour eux de fidéliser leur clientèle, de réduire les coûts de distribution du temps de consommation et d'exploiter une nouvelle source de revenus;

- b) Une banque ou tout autre établissement financier bénéficiant d'un agrément bancaire et ayant une infrastructure permettant l'échange de sommes d'argent entre différentes parties. Ces entités assurent également les fonctions de surveillance et veillent au respect des réglementations et des politiques financières nationales. Les banques peuvent prendre appui sur les plates-formes de services monétaires mo-

biles comme levier pour toucher plus de gens dans des zones jusqu'ici mal desservies et leur apporter leurs services à un coût nettement réduit;

- c) Des organismes de réglementation sectoriels. Les principales entités chargées de la réglementation dans la CAE sont notamment les banques centrales, pour le secteur financier, et les autorités de réglementation des télécommunications, pour le secteur des communications. Obéissant aux impératifs du développement national, les organismes de réglementation souhaiteraient voir plus de gens bénéficier de services financiers et de communication formels;
- d) Un réseau d'agents (des personnes, des distributeurs automatiques de billets (DAB) et des

⁸ ONU, Département des affaires économiques et sociales, Division de la population (2011). Les perspectives d'avenir de la population mondiale, révision 2010, édition sur CD-ROM.

⁹ Dans la CAE, le nombre des abonnements à la téléphonie mobile est déterminé sur la base des cartes SIM (appels entrants ou sortants/SMS) sur une période de quatre-vingt-dix jours. Étant donné que beaucoup de gens possèdent plusieurs cartes SIM, les chiffres obtenus surévaluent la télédensité mobile. Les chiffres donnés pour le Burundi, le Kenya, l'Ouganda et la République-Unie de Tanzanie proviennent d'entretiens avec des représentants d'organismes de réglementation et reflètent la situation à la fin mars 2011. Les données concernant les abonnements aux services monétaires mobiles reflètent le nombre de clients qui ont rempli les formalités d'enregistrement et d'activation leur donnant accès à ces services, mais n'indiquent pas si et quand ces clients ont effectué des transactions.

¹⁰ Entretien par courriel avec Cyrille Nibigira, General Manager, Business Development pour Econet Wireless Burundi, qui dirige Ecolash, la seule plate-forme de services monétaires par téléphonie mobile au Burundi (juin 2011).

¹¹ Discours du Gouverneur de la Banque centrale du Kenya à l'occasion de la reprise des activités d'Airtel Money Transfer Service (août 2011), www.centralbank.go.ke/downloads/speeches/2011/Governor's%20remarks%20at%20Launch%20of%20Airtel%20Money%20Transfer%20Service.pdf.

¹² Rwanda, *The New Times* (août 2011), www.newtimes.co.rw/index.php?issue=14718&article=44174.

succursales) qui servent d'intermédiaires pour les dépôts d'espèces (conversion d'argent liquide en argent électronique) et les retraits d'espèces (remise d'argent liquide aux clients qui le demandent), permettant ainsi la convertibilité entre l'argent électronique et l'argent liquide. Les ORM de la CAE ont développé de vastes réseaux d'agents qui vendent du temps de consommation et d'autres produits, alors que les réseaux bancaires ne couvrent généralement que les zones urbaines ou très peuplées. Les agents perçoivent une commission sur les transactions effectuées par les utilisateurs à partir de leur téléphone portable;

- e) Des commerçants et des détaillants qui acceptent des paiements par téléphone portable pour divers produits et services. Ils contribuent à l'augmentation de la demande de services monétaires mobiles en offrant aux utilisateurs de nouvelles manières de dépenser l'argent stocké dans leur porte-monnaie mobile. Ils réduisent par la même occasion leurs besoins en argent liquide pour leurs propres activités;
- f) Des entreprises qui ont recours aux services monétaires mobiles comme outil pour leurs propres prestations, à savoir les institutions de microfinancement (FMI) et les assureurs, ainsi que des entreprises qui effectuent de nombreux paiements et émettent beaucoup de factures;
- g) Des fabricants d'équipements et des fournisseurs de plates-formes informatiques parmi lesquels on trouve des parties prenantes très diverses, telles que les fabricants de téléphones portables et les vendeurs d'équipements de réseaux, ainsi que les fournisseurs d'applications. Selon leur secteur d'activités, ils bénéficient de l'augmentation des ventes d'appareils aux consommateurs, tels que les téléphones portables, de matériels permettant de faire face à la capacité accrue des réseaux et d'applications pour la gestion des redevances ou des abonnements;
- h) Des utilisateurs des services monétaires mobiles, qui sont généralement abonnés à d'autres services de l'ORM. Pour eux, l'avantage est de pouvoir disposer d'un moyen moins coûteux et plus efficace d'effectuer des transferts ou des paiements à d'autres personnes ou entreprises au sein du réseau.

A.2 Les plates-formes des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE

Au moment de la préparation du présent rapport, 15 plates-formes de services monétaires mobiles étaient exploitées par différents ORM dans l'ensemble de la CAE. Le tableau 1 résume des données statistiques relatives à la téléphonie mobile dans la CAE. En août 2011, le Kenya, la République-Unie de Tanzanie et l'Ouganda, les pays les plus peuplés de la CAE, comptaient chacun quatre plates-formes de services monétaires mobiles. Le Kenya représentait 60,5 % du total des abonnements à ces services dans la région. Au niveau national, au Kenya, 71,3 % des abonnés à la téléphonie mobile étaient également abonnés aux services monétaires mobiles.

M-PESA, au Kenya, se distingue des autres plates-formes à plusieurs égards (tableau 2). À la fin de mars 2012, cette plate-forme comptait 15 millions de clients actifs, dont les transferts monétaires mensuels étaient estimés à 56 milliards de shillings kényans. Avec ses 37 000 agents, M-PESA est reliée à 25 banques et 700 DAB permettent d'accéder à ses services¹³. Elle occupe une position dominante, non seulement en raison du nombre de ses abonnés, du volume de ses flux de trésorerie et du nombre de ses agents, mais aussi parce qu'elle influe sur le paysage de la réglementation et a servi d'exemple aux plates-formes qui se sont établies après elle dans la région. Les autres plates-formes ont emboîté le pas à M-PESA notamment sur les points suivants:

- a) M-PESA a fait la preuve de la viabilité commerciale du système dans le cas des envois de fonds à l'intérieur du Kenya. C'est l'activité de base de toutes les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile qui ont été lancées depuis dans la CAE;
- b) Les commissions des agents de M-PESA sont fixes et sont déduites automatiquement par le système du compte de l'utilisateur, au moment de la transaction. Safaricom ajuste les comptes et paie l'agent à une date ultérieure. Airtel Money est la seule véritable exception à cette pratique dans toute la CAE. Elle recommande des taux, mais chaque agent est libre de se faire payer plus ou moins que ce qui est recommandé, en fonction de l'offre et de

¹³ <http://www.businessdailyafrica.com/Corporate+News/M+Pesa+drives+innovation+five+years+after+launch+/-/539550/1371628/-/n5wti3/-/>.

Tableau 2. Les opérateurs de réseaux mobiles dans la Communauté d'Afrique de l'Est – Plates-formes de services monétaires mobiles et banques partenaires (décembre 2011)

Pays	Opérateurs	Plates-formes de services monétaires mobiles	Banques partenaires
Burundi	Econet Wireless	EcoKash	Office national des postes
	Africell	None	
	Smart Mobile	None	
	Onatel	None	
	U-Com	None	
Kenya	Safaricom	M-PESA	Commercial Bank of Africa Standard Chartered Kenya CFC Stanbic Equity Bank Kenya
	Airtel Kenya	Airtel Money	Citigroup
	Econet Wireless	Yu Cash	
	Orange Kenya	Orange Money	Equity Bank Kenya
Rwanda	MTN Rwanda	MTN MobileMoney	Banque Commerciale du Rwanda (BCR)
	Tigo Rwanda	Tigo Cash	Banque Commerciale du Rwanda (BCR)
	Airtel Rwanda	None	
République-Unie de Tanzanie	Vodacom	M-PESA	National Bank of Commerce CRDB National Microfinance Bank
	Airtel The United Republic of Tanzania	Airtel Money	CitiBank The United Republic of Tanzania Postal Bank CRDB
	Tigo The United Republic of Tanzania	Tigo Pesa	National Bank of Commerce National Microfinance Bank
	Zantel	Z Pesa	FBME Bank
	Smart Mobile	Aucune	
	SasaTel	Aucune	
	TTCL	Aucune	
Ouganda	MTN Uganda	MTN MobileMoney	Stanbic Uganda
	Airtel Uganda	Airtel Money	Standard Chartered
	Uganda Telecom	M-Sente	DFCU Bank
	Orange Uganda	Aucune	
	Warid Telecom	WaridPesa	

Source: Entrevues réalisées sur le terrain par la CNUCED.

la demande. En outre, l'agent d'Airtel perçoit sa commission au moment de la transaction et n'a pas besoin d'attendre d'être payé ultérieurement par l'ORM;

c) Le barème des frais de transaction de M-PESA a beaucoup influencé celui d'autres plates-formes. Les ORM convertissent ce barème dans leur monnaie locale et l'appliquent à leur propre offre de services monétaires mobiles;

- d) Presque tous les ORM ont, avec l'approbation de leur banque centrale respective, copié les seuils/limites appliqués par M-PESA et déterminant les montants que les utilisateurs peuvent transférer ou garder dans leur porte-monnaie mobile;
- e) Toutes les banques centrales des pays de la CAE ont dû trouver un moyen de régler les services monétaires mobiles dans leur propre juridiction et se sont inspirées pour cela de la manière dont la Banque centrale du Kenya a procédé avec M-PESA.

Dans le monde des services monétaires mobiles, les activités de MTN-Uganda sont également observées de près, notamment parce que cette plate-forme devrait devenir rentable comme prévu, trois ans après son lancement, tout comme M-PESA. D'autres ORM ont beaucoup investi dans les services monétaires mobiles, mais sont encore loin de recouvrer leur investissement¹⁴.

Les services monétaires mobiles ont évolué et existent aujourd'hui dans la CAE dans une gamme très variée comportant des tarifs différents.

B. SERVICES ET TARIFS

B.1. Types de services

Les services monétaires mobiles peuvent être divisés en trois grandes catégories:

- a) Les transferts: une somme d'argent est transférée d'un utilisateur à un autre, sans s'accompagner, en règle générale, d'un échange de biens ou de services. On parle également de transferts de particulier à particulier (P2P) et ces transactions peuvent être nationales ou internationales;
- b) Les paiements: une somme d'argent est transférée d'un utilisateur à un autre et le transfert est associé à un échange de biens ou de services;
- c) Les services financiers: le porte-monnaie mobile de l'utilisateur peut être relié à un compte bancaire pour lui offrir tout l'éventail des transactions (épargne et crédit, par exemple) qu'il pourrait normalement effectuer dans une suc-

curale bancaire. Dans d'autres cas, les utilisateurs peuvent avoir accès, à partir de leur téléphone portable, à de nouveaux services financiers, comme les services d'assurance et de microfinancement, par exemple.

Une même transaction peut appartenir à plusieurs catégories de services. Par exemple, un utilisateur peut accéder à son compte bancaire pour transférer une somme d'argent au titulaire d'un autre compte bancaire ou à son porte-monnaie mobile sans que cette opération implique un échange de biens ou de services. Cette transaction relève à la fois de la catégorie des transferts et de celle des services financiers. Aujourd'hui, les transactions monétaires par téléphone mobile peuvent être locales (juridiction nationale) ou internationales (transfrontalières). Les transferts d'argent internationaux par l'intermédiaire de Western Union en partenariat avec M-PESA en sont un exemple¹⁵.

Le tableau 3 présente quelques exemples de ces trois catégories de services monétaires par téléphonie mobile offerts dans l'ensemble de la CAE.

B.1.1. Les transferts par téléphonie mobile

continuent de dominer le paysage des services monétaires mobiles dans tous les pays de la CAE. Le gros de ces transactions s'effectue entre les zones rurales et urbaines du fait que les personnes ayant émigré vers les villes envoient de l'argent pour subvenir aux besoins de leur famille élargie. L'envoi de fonds par téléphone mobile remplace alors les méthodes informelles traditionnelles consistant, par exemple, à confier l'argent à quelqu'un ou à l'envoyer par autobus ou taxi. Le succès des services monétaires mobiles est attribué, en partie, au fait que les méthodes traditionnelles ne peuvent être appliquées qu'à petite échelle et sont peu sûres¹⁶. Prenons l'exemple d'une personne qui doit envoyer de l'argent d'urgence à son village. Dans le temps, il fallait trouver une personne de confiance, qui se rendait dans le village en question au bon moment (c'est-à-dire juste lorsque se présente le besoin d'argent). Cette personne devait également connaître les destinataires des fonds et être disposée à passer chez eux ou à les rencontrer quelque part pour leur remettre l'argent. Si l'on considère que la personne qui envoie l'argent doit probablement utiliser

¹⁵ <http://safaricom.co.ke/index.php?id=254>.

¹⁴ Kabir Kumar et Toru Mino (2011). «Five business case insights on mobile money», <http://technology.cgap.org/2011/04/14/five-business-case-insights-on-mobile-money>.

¹⁶ Jack, William, et Suri, Tavneet (2011). «Mobile Money: The Economics of M-PESA». NBER Working Paper Series, No.16721, www.nber.org/papers/w16721.

Tableau 3. Les services monétaires par téléphonie mobile disponibles dans la Communauté d'Afrique de l'Est, par catégorie de services

Catégorie	Service	Plate-forme offrant le service
Transferts	Transferts nationaux	Toutes les plates-formes
	Transferts internationaux via Western Union (actuellement, les flux financiers se font uniquement dans un sens, à destination de la CAE. Les utilisateurs des pays de la CAE ne peuvent pas effectuer des transferts internationaux.).	M-PESA Kenya MTN MobileMoney Uganda a un contrat, mais le service n'est pas encore opérationnel
	Transferts internationaux à l'intérieur de la CAE	M-PESA Kenya entre l'Ouganda et le Kenya (de manière informelle)
Paiements	Achat de temps de consommation (sur le réseau)	Toutes les plates-formes de services monétaires mobiles
	Factures téléphoniques pour les services postpayés et prépayés	Toutes les plates-formes de services monétaires mobiles
	Établissements d'enseignement (frais de scolarité)	M-PESA Kenya (Lipa Karo) MTN MobileMoney Uganda
	Établissements financiers (remboursement de prêts)	M-PESA Kenya
	Prestataires de soins de santé (règlement d'honoraires)	M-PESA Kenya
	Services publics (factures mensuelles d'électricité, d'eau et d'assainissement; télévision à péage)	Toutes les plates-formes de services monétaires mobiles
	Hôtels (services)	M-PESA Kenya
	Églises et ONG (contributions)	M-PESA Kenya M-PESA The United Republic of Tanzania MTN MobileMoney Uganda
	Entreprises (paiements des clients aux entreprises)	M-PESA Kenya (Nunua na M-PESA) MTN Mobile-Money Uganda Airtel Money dans l'ensemble de la CAE
	Paiements de masse (des entreprises aux clients, c'est-à-dire paiement des salaires)	M-PESA Kenya, M-PESA The United Republic of Tanzania MTN MobileMoney Uganda MTN MobileMoney Rwanda
Service de billetterie (tickets pour des manifestations, réservations d'hôtels, billets d'avion, etc.)	M-PESA Kenya	
Services financiers	Porte-monnaie mobile relié à un compte bancaire	M-PESA Kenya (M-Kesho) Orange Money (Iko Pesa) yuCash Kenya
	Porte-monnaie mobile relié à une carte bancaire	Orange Money (Iko Pesa) M-PESA Kenya
	Retraits d'espèces des DAB sans carte (en utilisant un téléphone portable)	M-PESA Kenya Orange Money (Iko Pesa) Airtel Money Kenya yuCash Kenya
	Retraits d'espèces des DAB en utilisant une carte	M-PESA Kenya (carte VISA prépayée) Orange Money (carte de débit)
	Assurances (primes)	M-PESA Kenya
	Décaissement et remboursement de microprêts	MTN MobileMoney Uganda M-PESA Kenya

Source: Sites Internet des opérateurs et entretiens réalisés sur le terrain par la CNUCED.

un téléphone mobile de toutes façons pour appeler ses parents et les avertir de l'arrivée imminente de l'argent et si l'on tient compte de facteurs tels que la fiabilité, la sécurité et la rapidité d'exécution, on comprend que l'utilisation du téléphone mobile pour envoyer des fonds est tout ce qu'il y a de plus simple.

La famille élargie joue un rôle important dans la vie des gens en Afrique de l'Est. On compte sur elle dans les moments importants ou difficiles pour un soutien collectif et le partage, comme, par exemple, lorsqu'il y a un mariage ou des obsèques. Aujourd'hui, les SMS sont de plus en plus utilisés pour communiquer ces événements et mobiliser le soutien des réseaux communautaires. Par le passé, les dons étaient habituellement perçus de la main à la main, mais, aujourd'hui, les utilisateurs étudient la possibilité de recouvrer les contributions en utilisant les téléphones portables. Les églises et les ONG utilisent volontiers ce moyen pour solliciter des contributions. Un exemple qui a fait date a été l'utilisation de la téléphonie mobile par de nombreuses entités afin de recueillir des fonds pour venir en aide aux victimes de la sécheresse dans toute l'Afrique de l'Est, dans le cadre de la campagne «Les Kényans en action pour le Kenya»¹⁷. À l'heure actuelle, il n'existe aucune application connue permettant à l'utilisateur d'intégrer le carnet d'adresses de son téléphone portable à la plate-forme de paiement pour aider à coordonner les communications SMS et les dons envoyés par téléphones portables.

B.1.2. Les paiements par téléphonie mobile

Ayant débuté par les transferts, les ORM ont ensuite élargi leur gamme de services monétaires mobiles, en y incluant différents types de paiements. Ils ont commencé par cibler les entités qui, comme les entreprises de services publics, reçoivent périodiquement des paiements de divers clients (électricité, eau et assainissement, télévision à péage, par exemple) et celles qui effectuent ou perçoivent des paiements de masse (salaires et frais de scolarité, par exemple). Les ORM ont souvent lancé les services de paiement par téléphonie mobile sous forme d'offres promotionnelles gratuites pour aider à démontrer la viabilité commerciale de ces services et prouver leur utilité pour le consommateur. Par exemple, dans le cas du service «Nunua na M-PESA» (qui signifie littéralement «Faites vos achats avec M-PESA»)¹⁸, Safaricom indique clairement que: «Le règlement de votre facture via M-PESA

est gratuit pour le moment. Veuillez noter qu'il s'agit d'une offre de lancement valable seulement pendant une période limitée.».

Certains fournisseurs de services ont indiqué qu'ils peuvent prendre à leur charge les frais associés au règlement de factures par leurs clients via leur téléphone portable, car c'est pour eux un moyen moins coûteux de recouvrer régulièrement les sommes qui leur sont dues. D'autres, comme la Société nationale des eaux et des réseaux d'assainissement en Ouganda, se sont défaits de tous leurs centres de paiement en espèces et leurs clients règlent désormais leurs factures en passant par une banque ou en utilisant leur téléphone portable¹⁹.

Les ORM ont également commencé à s'intéresser aux commerçants, ciblant principalement ceux qui ont des points de vente multiples, comme les supermarchés. C'est ainsi que M-PESA travaille avec les chaînes de supermarchés Uchumi et Naivas au Kenya, tandis que MTN MobileMoney travaille avec les supermarchés Uchumi en Ouganda. Beaucoup de petites entreprises ne peuvent bénéficier des services de paiement par téléphonie mobile, parce qu'elles devraient pour cela ouvrir un compte de société, c'est-à-dire qu'elles devraient être légalement enregistrées, ce qui suppose toutes sortes de documents et une adresse physique permanente. Dans d'autres secteurs, par exemple dans l'enseignement, la santé, le tourisme et l'assurance, les établissements prennent peu à peu conscience du potentiel des paiements par téléphonie mobile, comme autre méthode de paiement à proposer à leurs clients.

Jusqu'ici, les principaux bénéficiaires des systèmes de paiement par téléphonie mobile sont les ORM eux-mêmes, qui les utilisent pour vendre du temps de consommation à leurs clients ou créditer directement leur compte. Cette modalité de vente du temps de consommation les aide à faire des économies considérables, car elle leur permet de contourner le système de distribution traditionnel des cartes à gratter. Ils font des économies, puisqu'ils n'ont plus à faire imprimer ces cartes et à payer des commissions à leurs grossistes et agents²⁰. Les marges de beaucoup de *petites entreprises du secteur mobile*, qui tirent le plus gros de leurs revenus de la distribution du temps de consommation, pourraient s'en ressentir de plus

¹⁷ <http://www.kenyansforkenya.org>.

¹⁸ <http://safaricom.co.ke/index.php?id=264>.

¹⁹ <http://www.nwsc.co.ug/index03.php?id=69>.

²⁰ Kabir Kumar et Toru Mino (2011). «Five business case insights on mobile money». <http://technology.cgap.org/2011/04/14/five-business-case-insights-on-mobile-money>

en plus, à mesure que les ORM s'emploient à vendre du temps de consommation, en passant par ce canal virtuel.

B.1.3. Les services financiers par téléphonie mobile

Bien que les banques aient commencé par boudier les services monétaires mobiles, elles sont nombreuses aujourd'hui à reconnaître leur potentiel et certaines se sont même inscrites comme agent principal pour la fourniture de ces services. Au Kenya et en Ouganda, il est maintenant possible pour les utilisateurs de retirer de l'argent de certains DAB à partir de leur téléphone portable, au lieu de passer par un agent de services monétaires mobiles. S'il est vrai que cette méthode garantit plus de liquidités, elle ne peut fonctionner qu'en milieu urbain où les DAB sont chose courante. En outre, certaines banques font équipe avec des ORM pour offrir des produits financiers intégrés via la téléphonie mobile, tels que Iko Pesa²¹ (Orange et Equity Bank) et M-Kesho²² (Safaricom et Equity Bank) au Kenya.

Avec le service M-Kesho, le compte M-PESA sur le téléphone mobile (qui contient le porte-monnaie virtuel) est relié à un compte Equity Bank, ce qui permet à l'utilisateur de virer des sommes d'argent d'un compte à l'autre. Les opérations par M-Kesho comportent donc une couche additionnelle qui augmente les frais de transaction, puisque l'utilisateur doit passer par les deux comptes pour retirer des espèces. Par contre, avec Iko Pesa, l'utilisateur a un véritable compte bancaire à Equity Bank, auquel il a directement accès grâce à un menu de sa carte SIM et qui lui offre tous les services associés aux comptes bancaires, avec l'avantage additionnel de pouvoir y accéder sur son portable²³. Iko Pesa autorise des limites de transaction plus élevées que M-Kesho et a des fonctionnalités additionnelles qui ne sont pas disponibles sur M-Kesho. Ces fonctionnalités qui ne sont offertes que par Iko Pesa comprennent:

- a) Les dépôts d'espèces directement dans le compte Equity;
- b) Les transferts directs sur un autre compte Equity;
- c) Les transferts à un compte dans une autre banque;

²¹ money.orange.co.ke.

²² money.orange.co.ke.

²³ www.equitybank.co.ke.

- d) Les cartes de débit à double enseigne;
- e) Les carnets de chèques;
- f) Les relevés de compte imprimés.

En outre, M-Kesho ne prend en charge que les transactions électroniques sans possibilité de déposer ou de retirer des espèces. Par exemple, un utilisateur ne peut virer directement de l'argent sur son compte M-Kesho par l'intermédiaire d'un agent de services monétaires mobiles ou d'un caissier d'une banque; les transferts passent plutôt par la plate-forme M-PESA. Les utilisateurs du service Iko Pesa, peuvent quant à eux effectuer des transactions par l'intermédiaire des agents Iko Pesa ou des caissiers d'Equity Bank.

Les établissements financiers et d'assurance ont eux aussi commencé à recourir aux services monétaires par téléphonie mobile pour réduire leurs coûts et améliorer le rendement de leurs prestations traditionnelles. Certaines institutions de microfinancement (FMI) voient à leur tour dans la téléphonie mobile un moyen moins coûteux et plus sûr de décaisser leurs prêts et de recouvrer les paiements. De même, les établissements de microassurance commencent à utiliser la téléphonie mobile pour percevoir les primes et payer les remboursements à leurs clients. Les établissements financiers qui reçoivent des dépôts par téléphone mobile pourraient générer plus de revenus s'ils conservaient ces dépôts. Parmi les IMF qui utilisent les services monétaires mobiles au Kenya, on peut citer, par exemple, Faulu²⁴, la Kenya Woman's Finance Trust (KWFT)²⁵, la Kenya Agency for Development of Enterprise and Technology (KADET)²⁶ et Musoni²⁷. Tujijenge, en République-Unie de Tanzanie²⁸, et la Finance Trust²⁹, en Ouganda, sont d'autres exemples de FMI importantes qui utilisent les réseaux de services monétaires mobiles. S'il est vrai que certaines FMI se servent de ces réseaux surtout pour percevoir les remboursements,

Musoni a été la première dans le monde à les utiliser exclusivement, aussi bien pour les versements que pour les recouvrements (c'est-à-dire qu'aucune transaction ne s'effectue en argent liquide). Pour cette réalisation, le Sommet mondial de la microfinance, qui a eu lieu à Genève en juillet 2011, lui a décerné le Prix

²⁴ www.faulukenya.com.

²⁵ www.kwft.org.

²⁶ www.kadet.co.ke.

²⁷ www.musoni.eu.

²⁸ www.tujijengeafrika.org.

²⁹ www.financetrust.co.ug.

mondial d'excellence de la microfinance, qui récompense l'application technologique la plus innovante³⁰.

Les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile font une distinction dans leurs opérations entre les utilisateurs enregistrés et non enregistrés. Les utilisateurs enregistrés sont les abonnés d'un ORM donné (utilisant la carte SIM de cet ORM pour d'autres services, tels que la téléphonie vocale et les SMS) ayant également rempli les formalités d'identification, qui sont requises par la règle de la connaissance du client pour pouvoir bénéficier de l'offre de services monétaires mobiles de cet ORM. Les utilisateurs non enregistrés sont les abonnés d'un ORM qui n'ont pas été soumis à la règle de la connaissance du client, mais aussi les abonnés d'autres ORM. Toutes les plates-formes des pays de la CAE offrent aux clients enregistrés des tarifs différents de ceux qu'ils appliquent aux utilisateurs non enregistrés, dans l'espoir d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser leur clientèle.

En fait, seuls les utilisateurs enregistrés d'un ORM donné ont accès à toute sa gamme de services monétaires mobiles. Tous les ORM exigent que les utilisateurs enregistrés commencent par déposer de l'argent dans leur porte-monnaie mobile (ou dans leur compte bancaire, dans le cas du service Iko Pesa) avant de pouvoir effectuer une transaction quelle qu'elle soit. De ce fait, quelle que soit la plate-forme, un utilisateur non enregistré peut uniquement être bénéficiaire d'une transaction monétaire par téléphonie mobile.

À l'exception de yuCash au Kenya, aucune des plates-formes de services monétaires mobiles ne peut enregistrer et desservir des utilisateurs qui accèdent à leur porte-monnaie virtuel et le gère en passant par le réseau d'un ORM concurrent. yuCash, pour sa part, exige que les utilisateurs non enregistrés qui reçoivent de l'argent s'enregistrent au préalable, avant d'effectuer des retraits de leur propre compte. yuCash offre également des fonctionnalités complémentaires non disponibles sur d'autres plates-formes, notamment la possibilité de demander de l'argent à un autre utilisateur (en lui envoyant, par exemple, une facture électronique), d'accompagner le paiement d'un bref message ou d'inviter des amis à s'abonner³¹.

B.2. Tarification

Les agents des services monétaires par téléphonie mobile jouent un rôle déterminant dans l'«écosystème» de ces services. Ce sont des intermédiaires par lesquels passent les utilisateurs pour effectuer des dépôts en espèces (conversion d'argent liquide en argent électronique) ou des retraits (conversion d'argent électronique en argent liquide), assurant ainsi la convertibilité entre l'argent électronique et l'argent liquide. Au début, des commissions étaient perçues aussi bien sur les dépôts que sur les retraits. Toutefois, avec la progression des économies d'échelle et l'intensification de la concurrence, aujourd'hui, tous les ORM de la CAE offrent les services de dépôt d'espèces gratuitement.

Une fois que les utilisateurs ont de l'argent dans leur porte-monnaie mobile, ils peuvent effectuer plusieurs des transactions décrites ci-dessus. L'éventail des transactions possibles s'élargit. Dans la CAE, d'autres instruments de paiement, tels que les cartes de débit ou de crédit, sont encore l'apanage des plus fortunés ou des titulaires de comptes bancaires. Les transferts restent la transaction mobile la plus répandue et, dès lors qu'il n'y a pas d'autre option viable, ils sont assortis de commissions élevées. Plus le montant transféré est faible, plus les frais totaux (envoi + réception) sont élevés en proportion de la somme transférée. Prenons l'exemple d'un transfert se situant dans la fourchette la plus basse de la plate-forme MTN Mobile-Money (voir le tableau 4). Pour le transfert de 5 000 shillings ougandais, les frais totaux (envoi + réception) s'élèvent à 1 500 shillings ougandais, soit 30 % du montant de la transaction. Pour une transaction d'une valeur de 30 000 shillings ougandais se situant dans la même fourchette, le tarif est le même mais correspond à 5 % seulement du montant de la transaction.

Le scénario est similaire dans le cas de M-PESA au Kenya (voir le tableau 5). Néanmoins, les utilisateurs sont toujours prêts à payer, car il n'existe aucune autre méthode moins coûteuse pour envoyer des sommes modiques, si l'on tient compte des problèmes de fiabilité, de sécurité et de rapidité d'exécution inhérents aux méthodes informelles.

En outre, il est toujours plus coûteux d'envoyer de l'argent à un utilisateur non enregistré qu'à un utilisateur enregistré. Cela vaut pour toutes les plates-formes dans la CAE (voir les tableaux 6 et 7). Pour les transferts à des utilisateurs enregistrés, la commission totale est divisée en deux parties, l'une pour l'envoi

³⁰ www.microfinancesummit.com/Awards.html.

³¹ Pour une description comparative des caractéristiques propres aux produits yuCash, voir l'adresse suivante: www.yu.co.ke/yucash.

Tableau 4. Tarifs appliqués par MTN MobileMoney en Ouganda pour les transferts par téléphone mobile (envoi et réception)

Montants (shillings ougandais)	Envois de fonds (shillings ougandais)		Réception de fonds (shillings ougandais)	
	À un utilisateur enregistré	À un utilisateur non enregistré	Par un utilisateur enregistré	Par un utilisateur non enregistré
5 000—30 000	800	1 600	700	0
30 001—60 000	800	2 000	1 000	0
60 001—125 000	800	3 700	1 600	0
125 001—250 000	800	7 200	3 000	0
250 001—500 000	800	10 000	5 000	0
500 001—1 000 000	800	19 000	9 000	0

Source: Site Internet de MTN Uganda, <http://mtn.co.ug/MTN-Services/Mobile-Banking/MTN-MobileMoney-Rates.aspx>.

et l'autre pour la réception des fonds, et est partagée par l'expéditeur et le bénéficiaire, ce qui la fait paraître moins élevée aux deux parties. Lorsque le bénéficiaire est un utilisateur non enregistré, l'intégralité des

frais est à la charge de l'expéditeur. Le système de tarification semble avoir été conçu pour encourager les utilisateurs enregistrés à effectuer des transferts entre eux (sans doute aussi pour leur donner une rai-

Tableau 5. Tarifs appliqués par Safaricom M-PESA au Kenya pour les transferts par téléphone mobile

Montants (shillings kényans)	Envois de fonds (shillings kényans)		Réception de fonds (shillings kényans)	
	À un utilisateur enregistré	À un utilisateur non enregistré	Par un utilisateur enregistré	Par un utilisateur non enregistré
50—100	10	N/A	15	N/A
101—2 500	30	75	25	0
2 501—5 000	30	100	45	0
5 001—10 000	30	175	75	0
10 001—20 000	30	350	145	0
20 001—35 000	30	400	170	0
35 001—50 000	60	N/A	250	N/A
50 001—70 000	60	N/A	300	N/A

Source: Site Internet de Safaricom: <http://safaricom.co.ke/index.php?id=1212>.

son de plus de ne pas changer de fournisseur) plutôt qu'à des bénéficiaires non enregistrés. Dans le cas de certaines plates-formes (M-PESA, par exemple), le montant maximum qui peut être envoyé en une seule transaction est plus élevé pour les utilisateurs enregistrés que pour ceux qui ne le sont pas. Outre la volonté d'amener les utilisateurs non enregistrés à adhérer, certains font valoir que l'expéditeur a peut-être quelque influence sur le destinataire et que les ORM comptent là-dessus pour qu'il le convainque de

s'enregistrer, ce qui aura pour résultat de faire baisser le coût de la transaction pour les deux parties³².

Les tarifs sont légèrement plus bas pour les paiements que pour les transferts (tableaux 8 et 9). Les ORM semblent avoir fixé ces tarifs pour faire concurrence aux banques, qui perçoivent normalement une commission forfaitaire pour recouvrer certains paiements, comme les frais de scolarité. En Ouganda, par exemple, les banques prélèvent un montant forfaitaire

³² Mas, I., et Morawczynski, O. (2009). «Designing Mobile Money Services: Lessons from M-PESA». *Innovations: Technology, Governance, Globalization* 4(2): 77 à 91.

Tableau 6. Comparaison des tarifs appliqués par les plates-formes de services monétaires mobiles en Ouganda pour les transferts aux utilisateurs enregistrés et non enregistrés

Montants transférés (shillings ougandais)	MTN MobileMoney		Airtel Money		UTL M-Sente	
	À un utilisateur enregistré	À un utilisateur non enregistré	À un utilisateur enregistré	À un utilisateur non enregistré	À un utilisateur enregistré	À un utilisateur non enregistré
Moins de 5 000			250	250	500	1 500
5 000—30 000	800	1 600	250	250	500	1 500
30 001—60 000	800	2 000	250	250	500	1 900
60 001—125 000	800	3 700	250	250	500	3 500
125 001—250 000	800	7 200	250	250	500	6 800
250 001—500 000	800	10 000	250	250	500	9 500
500 001—1 000 000	800	19 000	250	250	500	18 000
Plus de 1 000 000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Source: Company websites and brochures.

Tableau 7. Comparaison des tarifs appliqués par les plates-formes de services monétaires mobiles au Kenya pour les transferts aux utilisateurs enregistrés et non enregistrés

Montants transférés (shillings kényans)	M-PESA		Airtel Money		Yu Cash		Iko Pesa	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 50								
100—2 500	10	75	5	N/A	25		30	30
2 501—5 000	30	100	25	25	25		30	30
5 001—10 000	30	175	25	25	25		30	30
10 001—20 000	30	350	25	25	25		30	30
20 001—35 000	30	400	25	25	25		30	30
35 001—70 000	60	N/A	25	N/A	N/A	N/A	40	40
Plus de 70 000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50	50

Source: Sites Internet et brochures des compagnies.

de 2 500 à 5 000 shillings ougandais par paiement (indépendamment du montant payé). MTN Mobile-Money applique une structure de coûts variable et ses frais sont légèrement moins élevés que ceux des banques. En proportion du montant de la transaction, plus la somme est modeste, plus les frais des ORM sont élevés, mais la concurrence devrait aider à faire baisser ces tarifs. En réponse à cela, les banques ont commencé à offrir gratuitement le règlement de certaines factures qui sont payées par beaucoup de gens (les factures des services publics, par exemple), puisqu'elles ont d'autres rentrées provenant, par

exemple, de la gestion des comptes des prestataires de services publics³³.

Bien que la valeur moyenne des transactions effectuées par l'intermédiaire des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile ait progressivement diminué³⁴, ce système ne se justifie pas encore dans le cas des *petites entreprises du secteur non mobile* des pays de la CAE. Le montant moyen des paiements

³³ Entrevues réalisées sur le terrain par la CNUCED en Ouganda.

³⁴ Jack, W., et Suri, T. (2009). «Mobile Money: The Economics of M-PESA». Rapport non publié qui indique que la valeur moyenne des transactions sur M-PESA a diminué de 30 % entre mars 2007 (3 300 shillings kényans) et mars 2009 (2 300 shillings kényans).

Tableau 8. Tarifs de MTN MobileMoney en Ouganda pour les paiements par téléphonie mobile (services, services publics et paiements de masse)

Paiement (minimum) (shillings ougandais)	Paiement (maximum) (shillings ougandais)	Frais (shillings ougandais)	Frais en pourcentage du montant (minimum)	Frais en pourcentage du montant (maximum)
5 000	125 000	400	8,00	0,32
125 001	250 000	700	0,56	0,28
250 001	500 000	1 000	0,40	0,20
500 001	1 000 000	2 000	0,40	0,20

Source: Site Internet de MTN Uganda: <http://mtn.co.ug/MTN-Services/Mobile-Banking/MTN-MobileMoney-Rates.aspx>.

Tableau 9. Tarifs appliqués par Safaricom M-PESA au Kenya pour les paiements par téléphonie mobile (services, services publics et paiements de masse)

Paiement (minimum) (shillings kényans)	Paiement (maximum) (shillings kényans)	Frais (shillings kényans)	Frais en pourcentage du montant (minimum)	Frais en pourcentage du montant (maximum)
100	1 000	20	20,00	2,00
1 001	2 499	30	3,00	1,20
2 500	4 999	50	2,00	1,00
5 000	9 999	75	1,50	0,75
10 000	19 999	100	1,00	0,50
20 000	35 000	150	0,75	0,43

Source: Site Internet de Safaricom: <http://safaricom.co.ke/index.php?id=1212>.

ayant diminué et le nombre total de transactions ayant augmenté dans des proportions plus importantes, le volume global des fonds acheminés par l'intermédiaire de ces plates-formes ne cesse d'augmenter. On pourrait en déduire que le téléphone portable est de plus en plus utilisé pour le paiement de sommes modiques entre les *petites entreprises du secteur non mobile*, mais le fait est que les sommes échangées à chaque transaction demeurent trop faibles, même si le volume total de ces transactions augmente assez rapidement. Pour que l'argent électronique puisse concurrencer l'argent liquide dans ce type de transactions «de la main à la main», il faudrait que les coûts associés aux paiements par téléphone mobile diminuent de beaucoup. Toutefois, dans le cas de paiements entre des personnes géographiquement éloignées les unes des autres, le téléphone mobile est actuellement un outil de paiement rapide et pratique.

Les services financiers par téléphonie mobile complètent les méthodes traditionnelles de dépôt et de retrait en espèces utilisant les DAB et les cartes bancaires, mais non sans frais additionnels, en général. Par exemple, la carte de débit d'Orange Money coûte 400 shillings kényans à l'inscription et un montant

forfaitaire de 40 shillings kényans est perçu sur les retraits, qui peuvent aller jusqu'à 40 000 shillings kényans. Pour faire des économies, les utilisateurs pourraient donc transférer de l'argent de leur portefeuille mobile à leurs comptes Equity et retirer aussitôt la même somme avec leur carte de débit. À mesure que les banques prennent conscience de la concurrence des services monétaires mobiles, elles adaptent leur stratégie de prix. Par exemple, la Barclays Bank renonce désormais à tous les frais associés à l'utilisation des DAB situés dans ses succursales dans toute l'Afrique de l'Est³⁵.

On ne peut manquer de tirer certaines conclusions pour les *petites entreprises du secteur mobile*:³⁶

- a) Les ORM ayant entrepris de vendre plus de temps de consommation afin de réduire leurs coûts, beaucoup de *petites entreprises du secteur mobile*, dont c'est la principale activité, sont touchées. Même si le volume des ventes de temps de consommation par les ORM directement sur les téléphones portables de leurs clients ne représente jusqu'ici qu'une fraction

³⁵ Business Week, avril 2011.

³⁶ <http://money.orange.co.ke>.

Tableau 10. Tarifs des transactions d'Iko Pesa Bank

Transaction	Montant minimum (shillings kényans)	Montant maximum (shillings kényans)	Tarif (shillings kényans)
Dépôt d'espèces dans un compte Equity	100	35 000	Free
Virement sur un compte Equity	100	35 000	30
	35 001	50 000	40
	50 001	100 000	50
Virement sur un compte dans n'importe quelle banque au Kenya	100	35 000	400
	35 001	50 000	450
	50 001	100 000	500
Virement d'un compte Equity à Iko Pesa	100	35 000	30
	35 001	50 000	40
	50 001	100 000	50

Source: Guide des tarifs sur le site Internet d'Orange Money.³⁶

des ventes totales de temps de consommation (20 % dans le cas de Safaricom au Kenya, dans sa troisième année³⁷), ce pourcentage augmente rapidement, et les commissions des agents qui vendent du temps de consommation s'en ressentent de plus en plus;

- b) La plupart des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile (à l'exception d'Airtel Money) sont conçues de telle sorte que les agents ne fixent pas leur commission et ne la perçoivent pas au moment de la transaction. Celle-ci est déduite par le système du compte de l'utilisateur et créditée aux agents à une date ultérieure à terme échu (généralement, à la fin du mois). Ceci affecte les flux de trésorerie des *petites entreprises du secteur mobile*. Il en est tout autrement lorsque l'agent vend du temps de consommation et peut recouvrer son investissement et ses bénéfices au moment de la vente.

Pour les *petites entreprises du secteur non mobile*, les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile offrent une nouvelle manière potentiellement avantageuse de faire des affaires avec leurs clients. Le principal avantage est que ces entreprises ont besoin de garder moins d'argent liquide sous la main, ce qui atténue les risques associés à l'utilisation d'argent liquide. C'est important, étant donné que les sommes en jeu dans ces petites entreprises sont encore trop

³⁷ Kabir Kumar et Toru Mino (2011). «Five business case insights on mobile money», <http://technology.cgap.org/2011/04/14/five-business-case-insights-on-mobile-money>.

faibles pour justifier le recours aux services bancaires traditionnels. Les économies de temps et d'argent lorsque ces entreprises envoient ou reçoivent des fonds sont un autre avantage. Par exemple, il serait beaucoup plus facile pour elles d'effectuer ou de recevoir des paiements à destination ou en provenance de zones éloignées, car il ne serait plus nécessaire de se déplacer. Les petites entreprises tanzaniennes ont réussi à doubler leurs ventes (avec le même fonds de roulement) en augmentant la vitesse de circulation de leur argent du fait qu'elles paient leurs fournisseurs par téléphone mobile³⁸.

Avant tout, les services monétaires par téléphone mobile sont un tremplin pour l'innovation sur lequel d'autres intervenants peuvent prendre appui pour proposer des services utiles aux petites entreprises. De l'accès au capital ou au crédit grâce au microfinancement, à la réduction des risques par le biais de la microassurance; du renforcement de l'efficacité de la logistique à une meilleure gestion des stocks; et de l'amélioration des méthodes comptables à une gestion facilitée des relations avec la clientèle – les possibilités sont infinies.

³⁸ Bångens, L., et Söderberg, B. (2011). «Mobile Money Transfers and usage among micro- and small businesses in The United Republic of Tanzania». [http://www.southcliff.se/docs/SME%20and%20MMT%20usage%20in%20The%20United%20Republic%20of%20Tanzania%20\(April%202011\).pdf](http://www.southcliff.se/docs/SME%20and%20MMT%20usage%20in%20The%20United%20Republic%20of%20Tanzania%20(April%202011).pdf).

C. PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU DÉPLOIEMENT DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE DANS LA CAE

Cette section analyse certaines des principales caractéristiques des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile et de l'offre de ces services dans la CAE. Une attention particulière est accordée aux différents types de canaux de transmission utilisés, à la sécurité, à l'enregistrement, aux limites des transactions, au rôle des réseaux d'agents, à la sensibilisation du consommateur et aux services à la clientèle.

C.1. Canaux de transmission

La plupart des plates-formes de la région de la CAE offrent à leurs usagers un menu sur leur carte SIM. À partir de ce menu, l'utilisateur peut effectuer plusieurs types de transactions en envoyant des commandes à la plate-forme. Les plates-formes n'utilisent pas toutes les mêmes interfaces pour communiquer ces commandes aux serveurs. Les canaux de transmission employés comprennent:

- a) Les SMS: certaines plates-formes (par exemple, EcoKash) acceptent les commandes par SMS en utilisant un code court. Par exemple, pour envoyer de l'argent à un autre utilisateur, on procéderait comme suit: *[NIP] ENVOYER [montant à envoyer] [numéro de téléphone du destinataire]* au numéro de code court 444;
- b) Le protocole USSD («Unstructured Supplementary Service Data» ou Service supplémentaire pour données non structurées): d'autres plates-formes (par exemple, M-PESA et Zpesa en République-Unie de Tanzanie ou M-Sente en Ouganda) ouvrent une session entre le téléphone portable et le serveur pendant laquelle des échanges multiples de données peuvent se produire, à mesure que l'utilisateur est guidé à travers une série d'étapes pour effectuer la transaction;
- c) La boîte à outils SIM (fonction STK): cette fonction est disponible sur la plupart des plates-formes (par exemple, M-PESA et Orange Money au Kenya et MTN MobileMoney). La fonction

STK permet de diviser une transaction en plusieurs étapes logiques. Ces différentes étapes sont ensuite regroupées en une seule commande complexe qui est envoyée au serveur par SMS, comme dans l'exemple ci-dessus. Outre les SMS, la fonction STK peut également utiliser le protocole USSD comme support de données, mais cela dépend du mode d'application de la fonction STK du combiné utilisé.

S'il est vrai que les SMS se sont généralisés, l'utilisateur doit se souvenir des codes et de la séquence justes pour effectuer une transaction donnée. Il est frustrant d'oublier les codes ou de mal les saisir ou encore de se tromper dans la séquence à suivre. C'est là l'avantage de la fonctionnalité STK, car elle aide à diviser la transaction en plusieurs étapes pour que l'utilisateur n'ait pas à se souvenir de codes ou de séquences compliqués. L'interface USSD est plus rapide, puisque, contrairement au SMS, l'utilisateur n'a pas besoin de créer un message; en outre, les temps de réponse sont plus courts, du fait que les données sont envoyées et les réponses obtenues en temps réel, ce qui fait du protocole USSD la méthode la plus appropriée pour les transactions complexes (voir le tableau 11).

Parmi toutes les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile en Afrique de l'Est, seule YuCash est compatible avec les canaux de transmission les plus divers – canal vocal, WAP (Internet), SMS et USSD, sans oublier la fonction STK qui est très répandue. Ceci fait de YuCash la plate-forme ayant l'interface utilisateur la plus polyvalente. Récemment, Orange Money a également ajouté le WAP et un applet Java à ses canaux de transmission, en plus des canaux STK et USSD offerts par Iko Pesa, ce qui donne aux utilisateurs un nouveau mode d'interaction avec le service³⁹.

C.2. Sécurité

En ce qui concerne la sécurisation des opérations, si les données envoyées par USSD ou SMS ne sont pas codées, les transactions risquent d'être interceptées. Étant donné qu'avec le protocole USSD, les données sont liées à une seule session et que c'est le serveur qui aide l'utilisateur à gérer les étapes de la transaction, aucune donnée n'est gardée dans le téléphone après la fermeture de la session. Par contre, avec l'interface

³⁹ Communiqué de presse d'Orange, 2 août 2011. http://www.orange-tkl.co.ke/index.php?option=com_content&view=article&id=224.

Tableau 11. Canaux de transmission offerts par différentes plates-formes de services monétaires mobiles dans les pays de la Communauté d'Afrique de l'Est, août 2011

Pays	Opérateurs	Plates-formes	Canaux de transmission
Burundi	Econet Wireless	EcoKash	SMS
Kenya	Safaricom	M-PESA	SMS/STK
	Airtel Kenya	Airtel Money	SMS/STK
	Econet Wireless	Yu Cash	SMS, USSD/STK, USSD, canal vocal, WAP
	Orange Kenya	Orange Money	SMS/STK, USSD, WAP, applette Java
Rwanda	MTN Rwanda	MTN Mobile Money	SMS/STK
	Tigo Rwanda Airtel Rwanda	Tigo Cash Airtel Money	USSD
République-Unie de Tanzanie	Vodacom	M-PESA	USSD/STK
	Airtel Tanzania	Airtel Money	SMS/STK
	Tigo Tanzania	Tigo Pesa	USSD
	Zantel	Z Pesa	USSD
Ouganda	MTN Uganda	MTN MobileMoney	SMS/STK
	Airtel Uganda	Airtel Money	SMS/STK
	Uganda Telecom	M-Sente	USSD

Source: Entrevues réalisées sur le terrain par la CNUCED.

STK, c'est la carte SIM qui aide à gérer les étapes de la transaction et à créer un SMS qui est ensuite envoyé au serveur. Les SMS sont liés aux transactions et les données sont gardées en mémoire dans le téléphone, ce qui crée un risque si le téléphone finit entre de mauvaises mains sans que ces SMS aient été effacés. Tous les systèmes utilisent des numéros d'identification personnels (NIP) pour l'authentification des transactions.

Il n'y a actuellement aucun moyen de protection spécifique au cas où un téléphone mobile est volé et utilisé par des malfaiteurs qui réussissent à s'emparer du NIP de l'utilisateur. Tout comme pour les cartes DAB et les cartes bancaires, ce que l'utilisateur a de mieux à faire en pareil cas, c'est de rapporter le plus vite possible le vol de son téléphone

mobile ou de sa carte SIM pour faire bloquer toutes les transactions à partir du téléphone en question. Cependant, les ORM ne font pas suffisamment de recommandations à leurs clients à ce sujet. Les nouveaux abonnés ne sont pas informés ou ne reçoivent pas une brochure leur expliquant ce qu'ils doivent faire

en pareille situation⁴⁰. Ils doivent alors apprendre par eux-mêmes comment contourner ce genre d'écueils si et quand ils se présentent. Bien que les sites Internet des ORM comportent généralement une foire aux questions, l'utilisateur moyen des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE n'a pas facilement accès à Internet. Les agents invitent les utilisateurs à appeler le numéro général du service clients ou à se rendre dans un centre de services de l'ORM, et l'attente est généralement longue. Le service clients de M-PESA au Kenya a une ligne téléphonique dédiée et les utilisateurs sont invités à composer le «234» pour toutes questions concernant M-PESA.

Dans les services monétaires par téléphonie mobile, toutes les transactions sont liées à la carte SIM (donc au numéro du téléphone mobile). Airtel Money au Kenya, en République-Unie de Tanzanie et en Ouganda permet d'utiliser des pseudonymes à la place du numéro du téléphone portable, ce qui permet aux clients d'effectuer leurs paiements en envoyant l'argent à un

⁴⁰ Au cours de nos déplacements sur le terrain, nous nous sommes enregistrés auprès de M-PESA et d'Airtel Money au Kenya et auprès de M-PESA et d'Airtel Money en République-Unie de Tanzanie, ainsi qu'auprès de MTN Mobile Money et d'Airtel Money en Ouganda. Nous n'avons jamais reçu la moindre documentation lors des formalités d'enregistrement.

pseudonyme plutôt qu'à un numéro de téléphone. À part l'aspect confidentialité et sécurité, un pseudonyme est comme un nom commercial et les clients s'en souviennent plus facilement, surtout s'ils doivent effectuer leurs paiements à distance⁴¹.

C.3. Enregistrement et limites des transactions

Avant de pouvoir utiliser des services monétaires mobiles pour la première fois, il faut remplir deux formalités d'accès: l'enregistrement et l'activation du compte. Les ORM doivent enregistrer les abonnés aux services monétaires mobiles pour se conformer à la règle de la connaissance du client, comme l'exigent les organismes de réglementation financière. L'utilisateur doit se présenter en personne chez un agent ou dans un centre de services de l'ORM pour les formalités d'enregistrement. Il y remplit un formulaire et présente une pièce d'identité à l'agent qui en fait une copie. Étant donné qu'il n'existe pas de carte d'identité universelle ou nationale dans les pays de la CAE, sauf au Kenya (encadré 2), les ORM et les organismes de réglementation financière sont convenus d'accepter différentes pièces d'identité aux fins de l'enregistrement des utilisateurs. Actuellement, les ORM peuvent accepter les pièces suivantes dans toute la CAE:

- a) La carte d'électeur;
- b) Le permis de conduire;
- c) Un passeport valable;
- d) Une lettre ou un certificat du conseil local du village;
- e) Une pièce d'identité délivrée par une entreprise ou un employeur;
- f) Une pièce d'identité délivrée par le gouvernement;
- g) Une attestation fiscale;
- h) Une carte d'identité nationale (n'existe qu'au Kenya).

Vodacom en République-Unie de Tanzanie accepte également l'identification par des tiers, c'est-à-dire qu'un membre de la famille, un employeur ou un ami en possession de l'une des pièces d'identité autorisées peut se porter garant de l'identité de l'utilisateur au moment de l'enregistrement de celui-ci⁴².

Après l'enregistrement, le formulaire et la photocopie de la pièce d'identité sont transmis par l'agent aux bureaux de l'ORM où ils sont analysés. Cette analyse permet de s'assurer que l'agent a obtenu tous les renseignements nécessaires et a fait une copie lisible de la pièce d'identité. L'analyse terminée, le compte du téléphone mobile de l'utilisateur est activé sur la plate-forme des services monétaires par téléphonie mobile et les documents sont archivés par l'ORM conformément aux règlements.

Le fait de devoir diviser le processus d'enregistrement en deux étapes pose un certain nombre de défis auxquels les ORM s'efforcent de répondre⁴³. Ils n'exigent pas l'enregistrement pour d'autres prestations, telles que les services de téléphonie vocale ou de transmission de données. Compte tenu de la prédominance et du succès des services prépayés (pour lesquels l'enregistrement n'est pas/n'était pas exigé), les ORM ont dû motiver aussi bien les utilisateurs que les agents pour les amener à participer au processus. Pour cela, il leur faut parfois recruter des agents d'enregistrement dynamiques qui aident également à éduquer les utilisateurs pour qu'ils se familiarisent avec le service offert. Le processus d'enregistrement se fait encore sur papier pour toutes les plates-formes de services monétaires mobiles, à l'exception de M-PESA au Kenya, qui a adopté un système d'enregistrement à partir des téléphones portables, ce qui permet à l'agent de transmettre plus rapidement les données concernant les nouveaux utilisateurs.

La mise en mémoire et la transmission des formulaires et des pièces d'identité par l'agent à l'ORM peuvent également causer un décalage entre le moment où l'utilisateur débute le processus d'enregistrement et le moment où son compte est activé et où il peut commencer à utiliser des services monétaires à partir de son portable. Lorsque le formulaire comporte des erreurs, il doit être renvoyé à l'agent pour qu'il le corrige. L'agent doit à son tour contacter l'utilisateur pour corriger les erreurs, si possible. Ces retards peuvent ajouter quelques jours, voire quelques semaines, à l'ensemble du processus, ce qui pourrait faire perdre des clients⁴⁴. Aujourd'hui, les organismes de réglementa-

⁴¹ Airtel Uganda, Airtel Money sont des pseudonymes. www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africaairtel/Ghana/Home/airtel_Money/FAQs/.

⁴² Identification par des tiers dans le cas de M-PESA en République-Unie de Tanzanie: vodacom.co.tz/vodacom-M-PESA/introduction.

⁴³ Barriers to Customer Activation: A case study from MTN Uganda, <http://mmublog.org/blog/barriers-to-customer-activation-a-case-study-from-mtn-uganda>.

⁴⁴ Un membre d'un ORM a indiqué au cours d'une entrevue sur le terrain que, dans le cas de l'ORM en question, il peut s'écouler entre un jour et cinquante jours entre les premières formalités d'enregistrement du client et l'activation de son compte.

tion des télécommunications dans toute l'Afrique de l'Est s'intéressent également à l'enregistrement SIM comme moyen de limiter l'emploi abusif des réseaux de téléphonie mobile; ils ont confié cette responsabilité aux ORM, puisque l'application de la règle de la connaissance du client par ces derniers répond largement à cet objectif⁴⁵.

Compte tenu de la modicité des sommes en jeu dans les transactions journalières des petites entreprises, la règle de la connaissance du client ne semble pas essentielle de prime abord dans leur cas, mais elle est obligatoire. Une option pourrait être de donner aux petites entreprises la possibilité de faire l'expérience des services monétaires mobiles en les essayant, sans avoir à se plier aux exigences de l'enregistrement préalable. Par la suite, à mesure qu'elles prennent confiance dans le système et ont besoin d'effectuer des transactions plus importantes (donc de modifier le statut de leur abonnement/contrat), l'obligation d'enregistrement pourrait leur être imposée. Ceci baisserait la barre pour les petites entreprises, facilitant ainsi leur participation au système⁴⁶.

Les activités des entreprises peuvent également être limitées par les seuils des transactions fixés par les différents prestataires, notamment:

- a) Le montant minimal ou maximal de chaque transaction;
- b) Le montant maximal des transactions par jour (indépendamment du nombre de transactions);
- c) Le montant maximal des transactions par mois (indépendamment du nombre de transactions);
- d) La valeur maximale du solde du compte en argent électronique (montant que l'utilisateur est autorisé à garder dans son porte-monnaie mobile).

Les seuils des transactions ont été pour la plupart approuvés par les banques centrales à la demande des ORM et, à l'origine, ils ont été largement influencés par ceux de M-PESA. La majorité des ORM se rendent compte aujourd'hui que ces seuils ne sont pas favorables aux transactions des entreprises et ont entamé un dialogue avec les banques centrales pour

obtenir leur modification. Au moment de la rédaction du présent rapport, de nouveaux seuils avaient déjà été approuvés au Kenya et en Ouganda, mais n'avaient pas encore été mis en œuvre⁴⁷.

Dans leurs activités traditionnelles de téléphonie vocale et de transmission de données, les ORM segmentent déjà leur clientèle et proposent des produits différents selon les clients. Ils ne l'ont pourtant pas encore fait dans le cas des services monétaires par téléphonie mobile. Il est possible pourtant d'imaginer une segmentation de la clientèle qui permettrait de moduler, par segment, les seuils des transactions et les conditions d'application de la règle de la connaissance du client. Plus les seuils seraient élevés, et plus rigoureuse serait l'application de cette règle.

C.4. Les réseaux d'agents

Le réseau d'agents (composé de personnes, de DAB et de succursales), qui sert d'interface pour les dépôts et retraits en espèces, est déterminant pour le succès de tous les services monétaires par téléphonie mobile. Ils sont nombreux à citer le vaste réseau d'agents, visible quasiment à chaque coin de rue à Nairobi, parmi les nombreux facteurs ayant contribué au succès de M-PESA⁴⁸. À la fin de mars 2012, le réseau d'agents de M-PESA au Kenya comptait près de 37 000 agents desservant une clientèle de près de 15 millions d'utilisateurs enregistrés⁴⁹. Par comparaison, le réseau de MTM Mobile Money en Ouganda avait quelque 3 000 agents desservant environ 1,6 million d'utilisateurs enregistrés, à peu près à la même date⁵⁰. Le ratio agents/clients tend à rester constant pour

les deux plates-formes, les ORM s'efforçant d'étendre leur réseau d'agents à mesure que leur clientèle augmente, pour éviter de démotiver leurs agents et de les pousser à abandonner.

⁴⁷ Entrevues sur le terrain au Kenya et en Ouganda. MTN a mis en œuvre les nouveaux taux et ils figurent dans le profil des services monétaires mobiles en Ouganda à la fin de ce document.

⁴⁸ Morawczynski, O. (2009). "Examining the Usage and Impact of Transformational M-Banking in Kenya. Internationalization, Design and Global Development". N. Aykin, Springer Berlin/Heidelberg. 5623: 495-504.

⁴⁹ <http://www.businessdailyafrica.com/Corporate+News/M+Pesa+drives+innovation+five+years+after+launch+/-/539550/1371628/-/n5wti3/-/>.

⁵⁰ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/research/BouWorkingPapers/2011/All/Status_of_Mobile_Money_Services_in_Uganda_-_An_Exploratory_Study_BOUWP0811.pdf.

⁴⁵ Davidson, Neil, et Leishman, Paul (2010). «Building, Incentivising and Managing a Network of Mobile Money Agents: A Handbook for Mobile Network Operators». Mobile Money for the Unbanked (Londres, Royaume-Uni: GSM Association).

⁴⁶ Barriers to Customer Activation: A case study from MTN Uganda, <http://mmublog.org/blog/barriers-to-customer-activation-a-case-study-from-mtn-uganda>.

Dans le cas des *petites entreprises du secteur mobile* souhaitant se lancer dans les services monétaires par téléphonie mobile, un agent doit avoir, au minimum:

1) une entreprise légalement enregistrée et en fonctionnement depuis six mois; 2) une adresse physique permanente; et 3) une somme en espèces suffisante pour investir dans son fonds de caisse⁵¹. Ces conditions rigoureuses limitent la participation de beaucoup de petites entreprises qui auraient pu sinon exploiter ce créneau. Pour la plupart des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile, à l'exception d'Airtel Money, les commissions des agents sont payées à terme échu, généralement sur une base mensuelle, et sous forme électronique, plutôt qu'en espèces après chaque transaction (comme dans le modèle d'Airtel Money). La plupart des ORM préfèrent, pour plusieurs raisons, payer les commissions des agents en un seul versement à la fin du mois, en utilisant leur plate-forme de services monétaires mobiles. Les agents préfèrent probablement recevoir une somme conséquente en un seul versement, plutôt que plusieurs versements plus fréquents mais moins importants. En outre, les agents peuvent plus facilement convertir leurs commissions en fonds de caisse, ce qui améliore la situation de trésorerie de chaque agent et celle de la plate-forme tout entière⁵². Tous ces facteurs agissent sur les flux de trésorerie des *petites entreprises du secteur mobile*.

Le manque de liquidités des agents est un défi majeur pour les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile en Afrique de l'Est. Les utilisateurs se plaignent fréquemment du fait que lorsqu'ils se rendent chez un agent pour retirer de l'argent en espèces, il arrive souvent que l'agent n'ait pas d'argent liquide ou n'en ait pas suffisamment pour leur permettre d'effectuer la transaction⁵³. Le défi réside, en partie, dans le fait qu'il est difficile de prédire quand les utilisateurs viendront et pour quel volume de transaction. Le problème de liquidités est d'autant plus grand que les réseaux d'agents se développent de plus en plus. Pour y remédier, les ORM s'adressent à des «agents principaux» ou «agrégateurs» qui aident à gérer les liquidités d'un certain nombre d'agents pla-

cés sous leur supervision. Ce système rappelle le modèle de distribution du temps de consommation, ainsi que les modes de collaboration avec les banques et d'autres établissements qui disposent normalement d'un surcroît d'argent liquide à distribuer, comme les stations-service et les supermarchés. Le piège est que ce système tend à ajouter de nouveaux coûts et à compliquer le barème des commissions⁵⁴.

Paradoxalement, pour devenir rentables plus rapidement, les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile doivent faire en sorte que le nombre de transactions s'effectuant exclusivement par voie électronique augmente le plus rapidement possible⁵⁵. Les ORM s'emploient activement à nouer des liens avec des établissements et des commerçants disposés à élargir leur «écosystème» et à offrir aux utilisateurs plus d'options pour utiliser directement leur argent électronique⁵⁶. S'ils y réussissent, les utilisateurs auront un plus grand choix pour recevoir (déposer directement de l'argent dans leur porte-monnaie mobile si, par exemple, leur salaire est versé sur leur téléphone portable) et dépenser leur argent électronique. Par ailleurs, un tel système réduirait la nécessité d'effectuer des dépôts et des retraits en espèces, ce qui rendrait superflu le réseau d'agents si important jusqu'ici pour la fourniture de services sur une très grande échelle. Bien que cette éventualité soit encore lointaine, elle montre combien il est important que les *petites entreprises du secteur mobile* puissent s'adapter et explorer d'autres options, à mesure qu'évoluent les «écosystèmes» des services monétaires par téléphonie mobile.

C.5. Sensibilisation des consommateurs et services à la clientèle

Dans la CAE, les ORM ont un nom commercial reconnu et jouissent d'une grande confiance, grâce à leurs campagnes de commercialisation et à leurs prestations satisfaisantes dans le domaine des services traditionnels, en particulier des services vocaux. De ce fait, lorsque plusieurs d'entre eux se sont lancés dans les services monétaires par téléphonie mobile, il

⁵¹ http://www.safaricom.co.ke/fileadmin/M-PESA/Documents/M-PESA_AGENT_REQUIREMENTS_-_for_external_use.pdf.

⁵² Davidson, Neil, et Leishman, Paul (2010). «Building, Incentivising and Managing a Network of Mobile Money Agents: A Handbook for Mobile Network Operators». Mobile Money for the Unbanked (Londres, Royaume-Uni: GSM Association).

⁵³ Ndiwalana, A., Morawczynski, O., et Popov, O. (2010). Mobile Money Use in Uganda: A Preliminary Study. M4D 2010.

⁵⁴ Entrevues sur le terrain. Exemples dans la presse: www.iamtn.org/news/safaricom-changes-method-recruiting-M-PESA-agents and www.mobilemoneylive.org/articles/ecobank-becomes-M-PESA-super-agent/3248.

⁵⁵ Kabir Kumar et Toru Mino (2011). «Five business case insights on mobile money». <http://technology.cgap.org/2011/04/14/five-business-case-insights-on-mobile-money>.

⁵⁶ Rwanda, *The New Times* (juin 2011), www.newtimes.co.rw/index.php?issue=14670&article=42639.

était logique qu'ils utilisent leur nom commercial pour ces services également, même dans le cas d'Orange Money où c'est le partenaire financier (Equity Bank) qui joue le rôle principal.

Les utilisateurs adoptent d'autant plus facilement les services monétaires par téléphonie mobile qu'ils savent déjà utiliser un téléphone portable et ont déjà une certaine expérience du chargement de minutes de communication, en utilisant divers canaux de transmission (par exemple, signal vocal, SMS, USSD, etc.). Il leur arrive souvent de demander à un ami ou à un parent de leur montrer comment utiliser telle ou telle fonctionnalité. On ne sait pas exactement s'il en va de même pour les services monétaires mobiles, étant donné que les gens réagissent différemment quand il s'agit d'argent. En fait, l'amélioration de l'accès des zones rurales à la téléphonie mobile a été attribuée au fait qu'un même téléphone mobile appartient et est utilisé par plusieurs personnes. Il reste à voir ce que cela laisse présager pour la croissance continue des services monétaires mobiles. Les gens seront-ils moins enclins à partager leur téléphone portable si les abonnements à ces services monétaires se multiplient? De même, dans les cas où l'identité aux fins de ces services est liée à une personne plutôt qu'à un appareil, qu'est-ce que cela signifie pour les services monétaires mobiles⁵⁷?

Parmi les plaintes souvent formulées par les utilisateurs, on peut citer le manque d'argent liquide des agents, l'envoi de l'argent à un mauvais numéro (erreur de transfert), les pannes de réseau qui interrompent le fonctionnement de la plate-forme et les fraudes. Les erreurs de transfert ne sont pas traitées de la même manière par toutes les plates-formes. Certaines inversent la transaction, mais seulement lorsque les fonds n'ont pas encore été retirés par la personne qui a reçu l'argent par erreur. La plupart des ORM encouragent l'expéditeur à prendre contact avec cette personne pour essayer de régler le problème. Si les fonds ont été retirés ou si l'expéditeur et la personne qui a reçu l'argent par erreur n'arrivent pas à s'entendre, il est généralement conseillé à l'expéditeur d'avertir la police⁵⁸. La cybercriminalité est un problème grandissant dans toute la CAE, une consé-

quence de l'amélioration de la connectivité à Internet, et on peut aisément imaginer les risques inhérents aux services monétaires par téléphonie mobile⁵⁹.

Les ORM ont un service d'assistance téléphonique que l'on peut appeler pour signaler des problèmes ou formuler des plaintes, surtout en cas d'erreur de transfert. Mais la marche à suivre est moins claire lorsque l'utilisateur a un problème avec l'ORM ou lorsque les parties n'arrivent pas à s'entendre pour résoudre leur différend. En ce qui a trait aux services traditionnels, les organismes de réglementation des communications ont clairement fait savoir que les utilisateurs peuvent déposer des plaintes concernant les services vocaux et de transmission de données. Mais lorsqu'il s'agit de services monétaires par téléphonie mobile, on ne sait pas exactement dans la CAE, s'il faut en référer au régulateur des communications ou au régulateur financier. Au Kenya, le nouveau projet de réglementation sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et l'émission de monnaie électronique élaboré par la Banque centrale contient des dispositions détaillées sur les services à la clientèle et les réparations dues au consommateur. Toutefois, le projet de réglementation reste ambigu et n'indique pas clairement quand et comment un consommateur peut transmettre sa plainte à un niveau supérieur, c'est-à-dire de l'ORM à la Banque centrale⁶⁰. En outre, dans le cas des transferts internationaux par téléphone mobile, on ne sait pas exactement dans quel pays déposer la plainte; relève-t-elle de la juridiction du pays de l'expéditeur ou de celle du pays du destinataire? D'où la nécessité de collaborer au niveau de la CAE et d'harmoniser la réglementation des services monétaires par téléphonie mobile.

⁵⁷ Movirtu utilise le traitement informatique en nuage pour relier l'identité aux individus plutôt qu'aux appareils: <http://www.movirtu.com>.

⁵⁸ Que faire en cas d'erreur de transfert. Africa Airtel Money: <http://africa.airtel.com>; MTN: <http://www.mtn.com>; Vodacom Tanzania: <http://www.vodacom.co.tz/vodacom-M-PESA/faq>; Safaricom: <http://www.safaricom.co.ke/index.php?id=368>.

⁵⁹ East African Business Week (juillet 2011) «Kenya mobile money under security threat». www.busiweek.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1454:kenya-mobile-money-under-security-threat&catid=106:kenya&Itemid=1366.

⁶⁰ Banque centrale du Kenya, projet de réglementation sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et la monnaie électronique: <http://www.centralbank.go.ke/downloads/nps/Electronic%20Retail%20and%20E-regulations.pdf>.

D. LA RÉGLEMENTATION ET LES POLITIQUES PUBLIQUES

D.1. Introduction

La réglementation des services monétaires par téléphonie mobile pose certains défis auxquels il faudra répondre, si l'on veut que ces services soient aussi bénéfiques que possible pour le développement. En premier lieu, ces services touchent à plusieurs secteurs (en particulier, les télécommunications et les secteurs financier et bancaire), qui sont encore régis par des réglementations distinctes et indépendantes et font fréquemment intervenir de nombreux ministères et organismes gouvernementaux – autant de facteurs qui ajoutent à la complexité des mesures de surveillance. En second lieu, le secteur est très dynamique, avec ses technologies et modèles d'entreprise en constante évolution et disparates, les ORM et autres intervenants explorant sans cesse de nouveaux créneaux qui pourraient transformer le paysage financier. En troisième lieu, l'expérience des autres pays et régions en matière de politiques dans ce domaine étant encore limitée, on ne peut s'en inspirer pour élaborer les lois et règlements nécessaires. Comme dans la plupart des autres pays en développement, les réglementations nationales ne se sont pas développées au même rythme que l'activité du secteur. Il est donc impératif que les autorités régionales et nationales répertorient les lacunes et les éléments communs qui pourraient exister aujourd'hui entre leurs outils de réglementation actuels et les infrastructures des services monétaires mobiles et s'efforcent d'y apporter des réponses.

Cette section contient une analyse en deux parties de la réglementation des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE. Dans la première partie, les différents aspects juridiques et réglementaires de ce secteur sont mis en évidence et dans la deuxième, quelques-unes des questions soulevées par ces services dans la CAE, en particulier, sont examinées. Dans la mesure où la réglementation des marchés des services monétaires par téléphonie mobile est encore relativement peu développée, l'analyse qui suit ne prétend pas faire autorité comme guide proposant une solution à tous les problèmes de réglementation. Elle a plutôt pour objectif de cerner des thèmes importants et d'offrir un point de départ en vue d'une analyse plus poussée à l'avenir, à mesure que les organismes de

réglementation nationaux et régionaux avancent dans la formulation de cadres réglementaires pour les services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE.

D.2. Les aspects juridiques et réglementaires des services monétaires par téléphonie mobile

Les services monétaires par téléphonie mobile ont fractionné les services financiers traditionnels en un certain nombre de fonctions complémentaires⁶¹:

- a) L'échange de différentes formes d'argent (en l'occurrence, de l'argent liquide et de l'argent électronique);
- b) Le stockage de sommes d'argent en lieu sûr (le fonds de caisse est stocké dans un porte-monnaie mobile et la contrepartie en argent liquide est gardée ailleurs);
- c) Le transfert de sommes d'argent entre différentes parties;
- d) L'investissement du solde net des dépôts et des retraits.

Chacune de ces fonctions comporte plusieurs composantes présentant différents degrés de risques inhérents que les régulateurs doivent prendre en considération afin de mieux réglementer l'ensemble du secteur des services monétaires par téléphonie mobile. Ces composantes relèvent de différents domaines de réglementation, comme l'explique le tableau suivant.

D'une manière plus générale, les cadres réglementaires nationaux dans des domaines tels que la transparence des réglementations et le règlement des différends, ne manqueront pas d'avoir une incidence sur chacune des étapes du processus des services monétaires par téléphonie mobile. L'harmonisation régionale à la faveur de l'expansion des réglementations intra-CAE est primordiale et aura également une incidence sur le secteur des services monétaires par téléphonie mobile. Des avancées dans ces domaines sont essentielles si l'on veut apporter une réponse juridique appropriée aux défis et opportunités créés par la progression des TIC, notamment dans le secteur des services monétaires par téléphonie mobile. Il est particulièrement important d'avancer dans l'har-

⁶¹ Dittus, Peter, et Klein, Michael (2011). «On Harnessing the Potential of Financial Inclusion». BIS Working Paper No. 347, Settlements, Bank for International | Klein, Michael, et Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Working Paper No. 166, Frankfurt School of Finance & Management.

Tableau 12. Fonctions financières constituant un service monétaire par téléphonie mobile

Function	Composantes
Échange d'argent liquide et d'argent mobile	Qui est habilité à émettre de la monnaie électronique? Désignation et gestion des agents Lutte contre le blanchiment d'argent et lutte contre le financement du terrorisme Transparence Taux de change
Stockage de l'argent électronique et de l'argent liquide	Protection des consommateurs Contrôle de l'accès Questions liées au respect de la vie privée Intégrité des plates-formes informatiques
Transfert d'argent entre différentes parties	Intégrité des plates-formes informatiques Questions liées au respect de la vie privée Limites des transactions Concurrence Transferts internationaux
Investissement des soldes nets	Diversification des investissements Admissibilité des banques Sécurité des dépôts Intérêts perçus

Source: Basé sur Klein, Michael, et Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Working Paper No. 166, Frankfurt School of Finance and Management.

monisation des réglementations aux niveaux régional et sectoriel, étant donné que le cadre réglementaire actuel de la CAE manque quelque peu de cohérence. En ce qui concerne, par exemple, les lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs, il n'existe ni réglementation multisectorielle ni régulateur compétent pour toute la région. À l'heure actuelle, on s'en remet aux banques centrales pour réglementer le secteur financier en tenant compte des intérêts des consommateurs, tandis que les régulateurs des télécommunications jouent le même rôle dans le secteur des communications.

Comme le montre le tableau 12, il existe divers domaines de réglementation spécialisés et des préoccupations spécifiques qui pourraient également avoir une incidence sur les marchés et les transactions dans le secteur des services monétaires par téléphonie mobile. Les domaines de réglementation suivants sont examinés ci-après: commerce électronique, protection des consommateurs, respect de la vie privée et protection des données, télécommunications, réglementation financière et législation relative à la concurrence. Certaines des questions se rapportant plus spécifiquement aux services monétaires par téléphonie mobile sont analysées de manière plus détaillée dans la section D3.

D.2.1. La législation relative au commerce électronique

Par commerce électronique on entend l'achat ou la vente de biens ou de services matériels ou virtuels dans

le cadre de transactions et de systèmes de paiements électroniques. Ces transactions peuvent être effectuées sur Internet ou via des réseaux sans fil comme ceux de la téléphonie mobile. Le champ d'application des lois et réglementations relatives au commerce électronique est potentiellement vaste et englobe, entre autres, les transactions et les paiements électroniques, ainsi que la protection des consommateurs et s'étend même aux règles régissant le règlement des différends internationaux. Les transactions monétaires par téléphone mobile qui comportent un transfert de fonds électronique et un paiement électronique pour l'achat de biens et de services à des vendeurs, ainsi que les processus y relatifs⁶², tombent également sous le coup de ces lois et réglementations. L'évolution des services monétaires par téléphonie mobile dépend donc des cadres juridiques applicables au commerce électronique (cyberlégislations).

Au niveau régional, les cyberlégislations sont un domaine dans lequel la CAE a pris des mesures importantes pour harmoniser les réglementations à l'échelle de la région. En 2006, la CAE a reconnu que la création d'un environnement juridique et réglementaire propice est l'un des facteurs déterminants de la mise en œuvre efficace de stratégies concernant l'administration en ligne et le commerce électronique aux niveaux national et régional. Depuis, dans le cadre de son mandat concernant l'assistance technique aux pays en développement pour la réforme juridique et réglementaire

⁶² Par exemple les factures des services publics, comme c'est le cas en Ouganda.

Tableau 13. Situation des cyberlégislations dans la CAE

	Contrats électroniques/administration et preuves	Confidentialité des données	Protection des consommateurs	Droits d'auteur	Systèmes de noms de domaine	Systèmes de paiement par Internet ou par mobile	Cybercriminalité et cybersécurité	Contrôle des contenus
Burundi	En cours	En cours	En cours	✓ (Loi de 2005)	Aucune donnée	No regulations	✓ (Loi et projet de loi de 2009)	En cours
Kenya	✓ (2009 Act)	No regulations	✓ (Réglementations de 2010 et proposition d'un projet de loi)	✓ (Loi de 2009)	Aucune donnée	No regulations	✓ (Loi de 2009)	✓ (Réglementations de 2010)
Rwanda	✓ (2010 Act)	No regulations	✓ (2010 Act)	✓ (Loi de 2009)	En cours	No regulations	✓ (Loi de 2011)	✓ (Loi de 2011)
République-Unie de Tanzanie	No regulations	Partielle (Loi de 2010)	No regulations	✓ (Loi de 1999)	No regulations	No regulations	No regulations	Partiel (Loi de 2010)
Ouganda	✓ (2011 Act)	Partielle	✓ (2011 Act)	✓ (Loi de 2006)	En cours	No regulations	✓ (Loi de 2011)	✓ (Loi de 2011)

Source: Étude de la CNUCED sur les cyberlégislations dans la CAE (à paraître).

dans le domaine des TIC, la CNUCED aide la CAE à construire un cadre harmonisé pour les cyberlois dans les cinq États partenaires. C'est ainsi que la phase I du Cadre juridique pour la cyberlégislation, englobant les transactions électroniques, les signatures électroniques et l'authentification, la criminalité informatique, de même que la protection des données et le respect de la vie privée, a été adoptée en 2010 par le Conseil sectoriel des ministres des transports, des communications et de la météorologie de la CAE. Sa mise en œuvre est actuellement en cours au niveau national. La phase II de ce cadre, qui devrait être examinée et adoptée en 2012, concerne les droits de propriété intellectuelle, la concurrence, la taxation électronique et la sécurité de l'information.

Au niveau national, la mise en œuvre de la législation relative au commerce électronique n'est pas uniforme dans l'ensemble de la CAE. Toutefois, tous les États partenaires reconnaissent que l'application de ces lois aura une incidence sur le développement des services monétaires par téléphonie mobile dans la région. Dans une étude à paraître prochainement, la CNUCED présentera un bilan détaillé des cyberlégislations dans la CAE⁶³.

D.2.2. Consumer protection

La protection des consommateurs relève de plusieurs domaines législatifs touchant à la concurrence, aux télécommunications et aux services bancaires et visant plusieurs processus spécifiques, tels que la protection contre la fraude et la transparence des flux d'information.

Dans la CAE, les banques centrales sont chargées de certains aspects de la protection des consommateurs dans le secteur financier, tandis que d'autres aspects liés aux communications relèvent des autorités des télécommunications. Toutefois, aucun des pays de la CAE ne dispose actuellement d'une législation ou d'une autorité compétente à l'échelle multisectorielle en matière de protection des consommateurs. S'agissant de la monnaie électronique, les banques centrales de la CAE appliquent diverses prescriptions minimales auxquelles les plates-formes de services monétaires mobiles doivent satisfaire avant d'être autorisées à exercer leur activité. Bien que ces prescriptions n'entrent pas dans le domaine public, elles comprennent la tenue de registres actualisés des comptes ouverts en monnaie électronique, de l'identité des titulaires de comptes et des transactions qu'ils effectuent. Les banques partenaires sont responsables de ces registres devant les banques centrales et réalisent

⁶² Par exemple les factures des services publics, comme c'est le cas en Ouganda.

des audits périodiques de l'ORM pour assurer le respect des règles⁶⁴.

La Banque centrale du Kenya, prenant exemple sur les autorités des télécommunications, s'est réservé le droit de publier des données comparatives sur tous les prestataires en concurrence, notamment sur leurs tarifs et la qualité de leurs services (clause 12c), comme moyen de protéger les consommateurs. En outre, en vertu du projet de règlement élaboré par la Banque centrale du Kenya sur les transferts électroniques de paiements de faible montant (clause 10), les prestataires de services monétaires mobiles ayant d'autres activités sont tenus d'«isoler» les fonds des déposants d'argent électronique, en les gardant dans des comptes séparés des fonds destinés à ces autres activités. Les banques centrales de la République-Unie de Tanzanie et de l'Ouganda ont adopté la même approche et exigent maintenant que les ORM maintiennent des comptes bancaires distincts pour les services monétaires mobiles et pour leurs autres activités⁶⁵. Dans le cas de M-PESA, un fonds fiduciaire a été créé pour surveiller ces comptes et mettre les dépôts des consommateurs hors de portée des créanciers de Safaricom au cas où cet opérateur ferait faillite. Le fait de garder les fonds dans un compte séparé n'assure pas une protection totale si le compte reste au nom de l'ORM⁶⁶.

Les projets de règlements de la Banque centrale du Kenya sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et sur la monnaie électronique peuvent donc être une source d'inspiration pour d'autres organismes réglementaires des pays de la CAE quant à la manière de formuler expressément les règles à respecter en matière de protection des consommateurs. L'existence de règles explicites permet aux consommateurs de faire valoir leurs droits plus facilement que si ces règles sont énoncées dans une simple lettre d'«approbation tacite» qui ne fait pas partie du domaine public.

D.2.3. Le respect de la vie privée et la confidentialité des données

Le respect de la vie privée et la confidentialité des données sont deux questions distinctes qui se posent

dans le contexte des transactions du commerce électronique. Elles sont liées aux politiques de protection des consommateurs dans le commerce électronique et les télécommunications, mais aussi à certaines pratiques visées par la réglementation financière.

Dans le cas des transferts d'argent par téléphone mobile entre plusieurs parties, la protection de la vie privée est de la plus haute importance. Dans les paiements par téléphone mobile, les données peuvent comprendre les identifiants du payeur et du bénéficiaire, l'endroit où ils se trouvent, l'heure de la transaction, les articles achetés et leur valeur et le montant de la transaction⁶⁷. Si une entreprise peut relier ses serveurs au système de services monétaires mobiles pour capter ce type de données, elle peut aussi s'en servir pour gérer ses stocks plus efficacement, savoir à quel moment se réapprovisionner, etc.⁶⁸. Actuellement, toutes les plates-formes de services monétaires mobiles n'offrent pas ce type d'intégration directe. En outre, à chaque transfert, les données laissent une trace qui peut être exploitée à de bonnes comme à de mauvaises fins.

Il n'existe actuellement dans la CAE aucune législation établissant clairement qui peut avoir accès à l'historique des transactions monétaires par mobile et comment, quand et à quelles conditions cet accès peut être obtenu. Les institutions de microfinancement (FMI), par exemple, pourraient bénéficier de ces données et les utiliser avantageusement, le moment venu, pour élargir la gamme des produits d'épargne et de prêts qu'elles offrent aux petites entreprises. Certaines de ces offres pourraient à leur tour être basées sur des systèmes de services monétaires mobiles. Dans ce contexte, des mécanismes simples et transparents sont nécessaires pour que les utilisateurs puissent autoriser une entité à avoir accès à ce type de renseignements. Pour être appropriées, les lois régissant la protection des données doivent comporter des dispositions sur les données produites par les services monétaires mobiles ou toutes autres données résultant des transferts électroniques et empêcher que la législation générale relative à la conservation des données et au respect de la vie privée ne permette un usage abusif de ces données.

En outre, les règles qui s'appliquent aux banques en matière de confidentialité des dossiers financiers des clients ne s'étendent pas aux ORM. Bien que les

⁶⁴ Entrevue de George Sije, Banque de Tanzanie.

⁶⁵ Entrevue de George Sije, République-Unie de Tanzanie, et de Junior Kwebiiha, Ouganda.

⁶⁶ Dittus, Peter, et Klein, Michael (2011). «On Harnessing the Potential of Financial Inclusion». BIS Working Paper No. 347, Settlements, Bank for International | Klein, Michael, and Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Working Paper No. 166, Frankfurt School of Finance & Management.

⁶⁷ «When payments become more»: mobilemoneyexchange.wordpress.com/2011/06/01/smart-money-series-when-payments-become-more.

⁶⁸ <http://afrinnovator.com/blog/2010/09/16/virtual-city-scoops-1-million-for-best-mobile-technology-innovation-in-nokia-competition>.

ORM affirment avoir institué des mesures de contrôle internes pour limiter, autant que possible, l'accès non autorisé aux données de leur clientèle, les consommateurs n'ont d'autre choix que de faire confiance à leur ORM pour appliquer ces mesures. En vertu des dispositions relatives à l'agrément des prestataires de services de communication, les ORM sont tenus d'accorder l'accès aux relevés téléphoniques des utilisateurs sur ordonnance judiciaire, mais ces dispositions ne s'étendent pas expressément aux registres des services monétaires mobiles. Par conséquent, on ne sait pas exactement qui peut avoir accès à ces registres, quand et à quelles fins.

Au Kenya, le projet de règlement sur les transferts électroniques de paiements de faible montant tente de régler la question de la confidentialité en faisant obligation aux prestataires de préserver la confidentialité de toutes les données-clients (clause 12.4). Le prestataire n'est autorisé à partager ces renseignements qu'avec le client ou un agent autorisé par lui (par écrit) et avec la Banque centrale, dans l'intérêt général ou en réponse à une requête légale formelle.

D.2.4. Les télécommunications

Prise dans son sens le plus large, la réglementation des télécommunications vise la radiodiffusion et la télédiffusion, mais aussi sur ces modes de communication plus particuliers que sont la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et Internet. Il est dans l'intérêt des utilisateurs des services de télécommunications que l'accès aux réseaux soit équitable et que les coûts et les tarifs soient divulgués de manière transparente. Les autorités réglementaires et le secteur des communications s'efforcent de maintenir un système efficace qui réponde aux besoins du public tout en permettant la croissance économique. Les transactions monétaires par téléphone portable dans la CAE utilisent les réseaux de téléphonie mobile et les réseaux connexes et sont donc visées par le régime de réglementation des télécommunications.

Il n'existe actuellement dans la CAE aucune réglementation régionale des télécommunications. Des autorités nationales chargées des télécommunications existent cependant dans tous les pays de la CAE.

Il existe bien quelques directives internationales pour les services de télécommunications et elles peuvent utilement servir de point de départ pour l'élaboration par la CAE des futurs cadres réglementaires devant régir les services monétaires mobiles et les télécom-

Tableau 14. Autorités chargées de la réglementation des télécommunications dans les pays de la CAE

Pays	Autorités chargées de la réglementation des télécommunications
Burundi	Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications
Kenya	Commission des communications du Kenya (CCK)
Rwanda	Agence rwandaise de réglementation des services publics (RURA)
République-Unie de Tanzanie	Autorité de réglementation des communications de la Tanzanie (TCRA)
Ouganda	Commission ougandaise des communications (UCC)

munications. Par exemple, l'Organisation mondiale du commerce, dont tous les pays de la CAE sont membres, a servi d'instance de discussion pour l'élaboration de l'annexe sur les télécommunications (annexe) de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS)⁶⁹, ainsi que du document de référence de 1998 sur les services de télécommunications (document de référence)⁷⁰.

L'annexe et le document de référence répertorient des aspects importants de la réglementation des télécommunications, qui méritent d'être pris en considération dans le cas de la réglementation des services monétaires par téléphonie mobile. Il s'agit notamment de la transparence des procédures d'agrément, de l'interopérabilité/interconnexion des réseaux de télécommunications, de l'attribution des ressources (fréquences, numéros et servitudes, par exemple) et des sauvegardes en matière de concurrence. Un autre point important mis en évidence dans l'annexe est la nécessité de la coopération technique aux niveaux international, régional et sous-régional.

L'interopérabilité des réseaux de télécommunications est de la plus haute importance dans le contexte des services monétaires par téléphonie mobile. Les plates-formes informatiques de ces services fonctionnent encore en vase clos, puisque leurs clients ne peuvent échanger de l'argent sur leur téléphone portable qu'à l'intérieur d'un réseau donné, chaque opérateur te-

⁶⁹ Le texte complet de l'annexe peut être consulté à l'adresse suivante: http://www.wto.org/french/tratop_f/serv_f/12-tel_f.htm (dernière consultation en date du 23 février 2012).

⁷⁰ Le texte complet du document de référence peut être consulté à l'adresse suivante: http://www.wto.org/french/tratop_f/serv_f/telecom_f/tel23_f.htm (dernière consultation en date du 23 février 2012).

nant les autres à distance. Aujourd'hui, aucune des plates-formes de services monétaires mobiles au sein de la CAE n'est connectée ou ne collabore directement avec une autre plate-forme. Par exemple, un utilisateur des services MTM Mobile Money en Ouganda ne peut envoyer de l'argent directement au porte-monnaie mobile d'un utilisateur d'Airtel en Ouganda.

Il existe bien une interopérabilité rudimentaire par le biais de l'argent liquide, en passant par l'une quelconque des plates-formes ou par un compte bancaire, dans le cas des services M-Kesho ou Iko Pesa, et les utilisateurs enregistrés pourraient, en théorie, envoyer de l'argent via leur téléphone mobile à un autre utilisateur sur un réseau différent; ce dernier recevrait un SMS et pourrait retirer l'argent chez un agent, quitte à se rendre ensuite chez un autre agent pour charger à son tour cet argent sur son téléphone portable⁷¹. Cette manière de procéder est toutefois peu pratique et coûteuse en raison des commissions. Par conséquent, les banques centrales doivent se poser la question fondamentale de savoir si l'argent qui va à ces commissions ne pourrait pas financer l'interopérabilité des systèmes de paiements mobiles. Il existe bien après tout une surtaxe pour l'interopérabilité des réseaux vocaux. L'interopérabilité des systèmes de paiement par téléphone mobile pourrait être structurée de façon analogue.

D.2.5. La réglementation financière

La réglementation financière vise, en général, à maintenir l'intégrité du système financier en mettant en place des mécanismes de surveillance et d'établissement de rapports, ainsi que des mesures visant à faire respecter les règles. Les objectifs spécifiques de cette réglementation comprennent la prévention de la manipulation des marchés et de la fraude en matière d'investissement, l'assurance de la compétence des prestataires, la protection des consommateurs et la préservation de la confiance de l'investisseur dans l'ensemble du système financier. L'expansion des services monétaires par téléphonie mobile a révélé un certain nombre de lacunes dans des fonctions spécifiques; on peut se demander, par exemple, qui, dans un pays donné, peut être autorisé à émettre de la monnaie électronique, à nommer des agents, à

appliquer la règle de la connaissance du client ou à recevoir des dépôts. Quatre questions de réglementation sont examinées ci-après: l'émission de monnaie électronique par téléphonie mobile, les limites des transactions (deux fonctions actuellement placées sous la surveillance directe des banques centrales), les correspondants bancaires et la lutte contre le blanchiment d'argent.

D.2.5.1 Prestataires autorisés à distribuer de l'argent par téléphonie mobile

S'il est vrai que les échanges monétaires peuvent s'effectuer suivant des modes plus ou moins formels (par l'intermédiaire, par exemple, de banques ou de bureaux de change, pour les plus formels, ou en passant par des changeurs de monnaie et des distributeurs de monnaie, pour les moins formels), l'émission de nouvelles formes de monnaie relève de la compétence des banques et des établissements financiers. Les banques centrales émettent et gèrent les monnaies nationales (argent liquide) et les banques et les établissements financiers sont agréés par les banques centrales pour émettre et gérer différentes formes de monnaie électronique.

Il y a peu de réglementations en vigueur pouvant aider à cerner les critères à appliquer pour déterminer qui, en dehors des banques ou des établissements financiers traditionnellement agréés, est habilité à émettre de la monnaie électronique ou à fournir des services de paiement. Actuellement, dans tous les pays de la CAE, la monnaie électronique est gérée par les ORM qui, en général, ont lancé leur plate-forme de services monétaires par téléphonie mobile après avoir obtenu une simple lettre valant «approbation tacite» de la banque centrale. Bien que les ORM n'aient pas l'agrément bancaire et ne soient donc pas placés sous l'autorité directe des banques centrales, ils sont tenus d'avoir pour partenaire une banque établie. Les activités de la banque partenaire sont déjà régies par la législation en vigueur. Cette banque garde la contrepartie en espèces de la monnaie électronique émise. À travers ce mécanisme, la réglementation financière en vigueur s'applique donc indirectement aux services monétaires mobiles. Toutefois, ces réglementations ne placent pas explicitement les établissements non bancaires ou financiers qui se livrent au commerce de monnaie électronique sous l'autorité des banques centrales.

À cet égard, le projet de règlement sur la monnaie électronique au Kenya est un début et les autres pays de

⁷¹ Dittus, Peter, et Klein, Michael (2011). «On Harnessing the Potential of Financial Inclusion». Document de travail de la BRI no 347, Banque des règlements internationaux; | Klein, Michael et Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Document de travail no 166, Frankfurt School of Finance & Management.

la CAE pourraient le prendre en considération. Il interdit expressément aux entités autres que les banques ou établissements financiers agréés d'émettre de la monnaie électronique sans l'approbation de la Banque centrale. Il fixe également les conditions que doit remplir tout émetteur de monnaie électronique, notamment en matière de fonds propres (clause 5). Fait intéressant, la législation autorise également les banques agréées à agréer à leur tour des émetteurs de monnaie électronique à moindre échelle (clause 6) en leur imposant des exigences moins rigoureuses en matière de fonds propres et de montants limites des comptes. Cette disposition ouvre la voie à l'innovation et à la concurrence, bien qu'aucun de ces petits émetteurs de monnaie électronique ne soit encore opérationnel sur le marché kényan.

D.2.5.2 Limites des transactions

Dans tous les pays de la CAE, les limites de transactions, c'est-à-dire la somme totale qu'un client peut déposer, retirer ou transférer en utilisant son téléphone portable, ont été fixées sur instruction des ORM qui ont demandé aux banques centrales de les autoriser à utiliser la téléphonie mobile pour effectuer des transferts d'argent. Les banques centrales sont en train d'étudier la question afin de revoir les limites des transactions et de les rendre plus favorables à l'activité économique au Kenya, en République-Unie de Tanzanie et en Ouganda. Dans le cas du Kenya, de nouveaux plafonds ont déjà été approuvés, mais n'ont pas encore pris effet⁷². En République-Unie de Tanzanie, les régulateurs ont fixé la somme maximum qu'un utilisateur peut transférer au moyen de son téléphone portable en se basant sur la somme maximum qu'il peut retirer d'un DAB⁷³. Les pays de la CAE poursuivent le débat sur les limites des transactions au niveau national plutôt que de chercher à uniformiser ces limites à l'échelle de la communauté⁷⁴.

La gestion des liquidités des agents est un défi partiellement lié au précédent dans le secteur des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE. Bien qu'il ne s'agisse pas à proprement parler d'un problème de réglementation, la mise en œuvre des réglementations peut avoir une incidence dans ce domaine. Les utilisateurs des services monétaires par téléphonie mobile se plaignent de ce que les agents n'ont généralement pas suffisamment d'argent liquide pour leur permettre d'effectuer leurs transactions⁷⁵. La difficulté réside, en partie, dans le fait qu'un agent doit se rendre à un centre de services de l'ORM ou à une succursale de la banque partenaire de celui-ci pour acheter de la valeur monétaire électronique. Ce n'est pas pratique du point de vue du facteur temps, car il est difficile de prédire quand les utilisateurs se présenteront et le montant des transactions qu'ils voudront effectuer, sans parler de la distance à parcourir dans la plupart des zones rurales. Au Kenya, M-PESA a adopté un modèle pour la gestion des réseaux d'agents, dans lequel un agent principal (ou agrégateur) sert d'intermédiaire ou de grossiste chargé de distribuer de la valeur monétaire électronique aux simples agents qui doivent s'adresser à eux pour s'approvisionner en argent liquide. Dans l'exercice de leur fonction de fournisseurs de liquidités, les agrégateurs peuvent également être appelés à vendre de la valeur monétaire électronique à crédit aux agents. Au Kenya, le nouveau projet de règlement sur les transferts électroniques de paiements de faible montant reconnaît l'existence de cette pratique et autorise les grossistes d'argent liquide à approvisionner également les petits vendeurs d'argent liquide (sect. 7.5). MTN MobileMoney en Ouganda et M-PESA en République-Unie de Tanzanie ont également adopté un modèle similaire pour leur plate-forme de services monétaires par téléphonie mobile.

Les organismes de réglementation pourraient encourager les ORM à contrôler les besoins en liquidités de leurs utilisateurs, donc de leurs réseaux d'agents, et à les prévoir avec plus d'anticipation, pour faire en sorte que les utilisateurs puissent convertir de l'argent électronique en argent liquide dans les meilleurs délais et à une distance raisonnable de l'endroit où ils exercent leurs activités. Actuellement, les centres de services des ORM sont les seuls «agents de dernier recours» disponibles dans deux situations courantes – en cas de problèmes de liquidités et de panne de réseau.

⁷² Dans le nouveau projet de règlement sur la monnaie électronique au Kenya, les transactions effectuées via un téléphone mobile ne peuvent excéder 75 000 shillings kényans par transaction et un total de 1 million de shillings par mois. La CBK est disposée à relever ces plafonds pour des catégories spécifiques de comptes en monnaie électronique.

⁷³ Ceci a été mentionné par George Sije au cours d'une entrevue en République-Unie de Tanzanie.

⁷⁴ Il est intéressant de noter, toutefois, que l'uniformité régionale est peut-être favorisée par le fait que la valeur monétaire des limites des dépôts, retraits et transferts par téléphonie mobile dans différentes parties de la CAE est largement influencée par le modèle actuellement appliqué par M-PESA.

⁷⁵ Ndiwalana, A., Morawczynski, O., et Popov, O. (2010). «Mobile Money Use in Uganda: A Preliminary Study». M4D 2010.

Toutefois, ces centres restent peu nombreux et sont principalement situés dans les grandes agglomérations urbaines.

D.2.5.3 Correspondants bancaires

Au Kenya, les banques ont fait pression pour obtenir une législation sur les correspondants bancaires, qui leur permette d'étendre leur rayon d'action sans avoir nécessairement à investir dans les succursales coûteuses du genre de celles qui sont actuellement en place⁷⁶. Les banques peuvent désormais recruter soit des vendeurs d'argent liquide (dont les fonctions rappellent celles des agents des services monétaires par téléphonie mobile) soit des correspondants bancaires. Au Kenya, certaines banques se sont plaintes de ce que la législation actuelle stipule clairement que les correspondants bancaires ne peuvent jouir d'aucune exclusivité (sect. 6.1.1 des directives relatives aux correspondants bancaires), alors que les réglementations relatives aux marchands d'argent liquide gardent le silence sur cette question et que les ORM continuent d'utiliser les services d'agents exclusifs. Ces lois signifient que les banques devraient investir davantage dans la valorisation de leur marque et dans la formation de leurs correspondants, mais elles ne sont peut-être pas disposées à investir suffisamment dans la création d'un réseau de correspondants puisque leurs concurrents pourraient facilement y avoir accès⁷⁷. Pourtant, cette dichotomie des réglementations se justifie peut-être, car les correspondants bancaires peuvent offrir la gamme complète des services bancaires, alors que les vendeurs d'argent liquide ne le peuvent pas. Quoi qu'il en soit, c'est une question qui mérite l'attention des banques centrales. La République-Unie de Tanzanie, l'Ouganda, le Rwanda et le Burundi analysent actuellement leurs cadres juridiques pour déterminer ce qu'ils doivent y changer pour faire une place aux prestations bancaires par l'intermédiaire de correspondants. Les deux catégories de prestataires, les vendeurs d'argent liquide et les correspondants bancaires sont probablement de petites entreprises qui n'étaient pas couvertes par la réglementation financière avant l'avènement des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE.

⁷⁶ Banque centrale du Kenya, supervision bancaire, législations, directives relatives aux services bancaires par l'intermédiaire d'agents. <http://www.centralbank.go.ke/financialsystem/banks/Legislation.aspx>.

⁷⁷ Klein, Michael, et Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Working Paper No. 166, Frankfurt School of Finance & Management.

D.2.5.4 La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Les termes «blanchiment d'argent» se réfèrent aux méthodes utilisées pour dissimuler l'argent acquis de manière illégale, le réinvestir dans des activités légales avant de le réintroduire dans les circuits financiers. Le processus de blanchiment a pour but d'empêcher les autorités de retracer les mouvements et les revenus provenant de fonds illégaux et de remonter jusqu'à l'activité criminelle qui est à l'origine de leur acquisition. Les règlements sur le blanchiment d'argent sont destinés à combattre cette reconversion de sommes illégalement acquises et jouent un rôle important dans le cadre des mesures de sécurité et de prévention du crime aux niveaux national, régional et international. Il existe un lien direct entre la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme, dans la mesure où l'argent blanchi est souvent lié à des organisations et activités terroristes. Les règlements concernant l'un de ces deux domaines influent donc souvent sur l'autre également.

Le blanchiment d'argent est le plus souvent associé à l'activité du secteur financier et bancaire. Dans la mesure où les services monétaires par téléphonie mobile sont de plus en plus utilisés pour transférer de l'argent et sont liés aussi bien aux services financiers et bancaires qu'au secteur non financier des télécommunications, ils comportent un risque qui doit être pris en considération dans les réglementations relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent. Toutefois, dans les pays qui ne se sont pas encore dotés d'un cadre robuste pour la lutte contre le blanchiment d'argent et dont un pourcentage important de la population n'a pas accès aux services bancaires conventionnels, les régulateurs devraient garder présent à l'esprit qu'une réglementation excessive pourrait compromettre la croissance des services monétaires par téléphonie mobile et les avantages qui en découlent. À mesure que ces services prennent de l'ampleur dans ces économies, il est important que les régulateurs trouvent un juste milieu leur permettant d'équilibrer l'atténuation des risques et la croissance du secteur.

La réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent a deux objectifs principaux: le premier est de prévenir les activités de blanchiment d'argent et le second de mettre en place un mécanisme adéquat pour assurer le respect de la loi et prendre des sanc-

tions lorsque ces actions sont détectées⁷⁸. L'action préventive passe par les mesures de diligence préalable et l'obligation de notification de la part du secteur d'activités et par la surveillance et les sanctions de la part des régulateurs. Pour assurer le respect de la loi et pouvoir prendre des sanctions, il faut un système qui établisse des bases juridiques permettant de déterminer quelles actions marquent le seuil de déclenchement d'une enquête sur le blanchiment d'argent, pourquoi ces activités sont criminelles, comment mener l'enquête, comment engager des poursuites judiciaires contre ces activités et ce qu'il adviendra des fonds incriminés après l'enquête, les poursuites judiciaires et la condamnation.

Il n'existe au niveau régional de la CAE aucun cadre réglementaire complet se rapportant à la lutte contre le blanchiment d'argent et les réglementations des pays relatives à la surveillance du produit des activités criminelles en sont à des stades différents de leur mise en œuvre. Le Kenya, le Rwanda et la République-Unie de Tanzanie⁷⁹ se sont déjà dotés de réglementations en bonne et due forme. Le Burundi et l'Ouganda⁸⁰ ont publié des lignes directrices, mais n'ont pas de législation formelle.

Les prescriptions en matière de lutte contre le blanchiment d'argent consistent souvent à exiger des procédures de diligence préalable (connaissance du client) et l'établissement de pièces écrites (pistes d'audit). Pour qu'un ORM soit autorisé par la banque centrale à accepter des dépôts et des retraits d'argent électronique, il doit tenir compte des réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. D'une manière générale, il s'agit d'appliquer la règle de la connaissance du client lors de l'enregistrement de l'utilisateur ou à l'occasion des opérations de dépôts ou de retraits d'espèces. Du point de vue des réglementations, des procédures de connaissance du client uniformes et proportionnées au risque devraient être obligatoires pour toutes les activités d'enregistrement des utilisateurs par les ORM. Les agents qui exercent ces fonctions doivent donc être réglementés eux aussi. Au Kenya, les cor-

respondants bancaires sont actuellement réglementés et il est prévu de réglementer également les agents des services monétaires par téléphonie mobile, encore que cette réglementation se trouve à l'état de projet. C'est peut-être dû au fait que ces agents utilisent leurs propres liquidités et biens (leur emplacement) et ne représentent donc aucun risque pour des tiers ou au fait que c'est l'ORM ou la banque partenaire qui est, en définitive, responsable de leurs actions.

Des pistes d'audit, c'est-à-dire des reçus et d'autres documents ou des dossiers électroniques concernant la transaction (pas nécessairement communiqués au client), sont également requises aux fins de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. S'il est vrai qu'il n'existe pas de prescriptions uniformes relatives à la conservation et à la divulgation de ces éléments d'information, au Kenya, le projet de règlement sur la monnaie électronique, qui stipule à la fois que des pistes d'audit écrites doivent être assurées et que les ORM devraient conserver les dossiers pendant sept ans, est un bon exemple dont les autres pays de la CAE pourraient s'inspirer.

La réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent dans le secteur des services monétaires par téléphonie mobile doit également préciser qui devrait répondre des actions ou des fautes professionnelles des agents. À l'heure actuelle, il n'existe pas de système uniforme de responsabilité couvrant les actions des agents des services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE. Le Kenya a cherché à combler cette lacune en élaborant les projets de règlement sur la monnaie électronique et sur les transferts électroniques de paiements de faible montant. Ce dernier texte contient des dispositions sur les agents des services monétaires par téléphonie mobile (ou vendeurs d'argent liquide, comme on les dénomme). Les vendeurs d'argent liquide sont des agents qui fournissent uniquement des services de dépôts et de retraits d'espèces, par opposition aux prestations des correspondants bancaires, qui incluent l'inscription des clients, l'acceptation de dépôts et les retraits, et d'autres services comme le crédit et l'assurance⁸¹. En vertu de ce règlement, les ORM sont tenus de fournir à la Banque centrale des renseignements détaillés sur les vendeurs d'argent liquide, de former ces

⁷⁸ Pour un texte de référence utile contenant une explication approfondie de ces processus, voir «Chasing Dirty Money: The Fight Against Money Laundering», de Reuter, P., et Truman, E.(2004).

⁷⁹ République-Unie de Tanzanie, Ministère des finances et des affaires économiques, Unité des renseignements financiers: www.mof.go.tz/mofdocs/FIU/index.html.

⁸⁰ Article du Daily Monitor (17 juin 2011), «Bankers worried over passing of Anti-Money Laundering Bill», www.monitor.co.ug/Business/-/688322/1183926/-/3vu14i/-/.

⁸¹ Banque centrale du Kenya, projets de règlements sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et sur la monnaie électronique: <http://www.centralbank.go.ke/downloads/nps/Electronic%20%20Retail%20and%20E-regulations.pdf>.

agents pour qu'ils soient efficaces et sachent tenir des registres indiquant la nature de leurs transactions.

En bref, en vertu de ce projet de réglementation, les ORM sont responsables des actions que les vendeurs d'argent liquide nommés par eux accomplissent dans le cadre du contrat de représentation. C'est un énorme progrès pour les régulateurs, quand on sait que Safaricom avait jadis ouvertement refusé toute responsabilité concernant les activités des agents de M-PESA au Kenya. Avec le nouveau règlement, ce ne serait plus légal. Compte tenu du rôle critique des agents/vendeurs d'argent liquide dans les services monétaires par téléphonie mobile, d'autres pays de la CAE devraient déterminer le meilleur moyen de répondre aux mêmes questions se rapportant aux activités des agents qui opèrent chez eux.

D.2.6. Les lois sur la concurrence

Les lois sur la concurrence ont pour objet de maintenir et de promouvoir le libre jeu des forces du marché et de protéger le bien-être des consommateurs dans les secteurs d'activités réglementés. Pour cela, les lois sur la concurrence interdisent généralement les accords anticoncurrentiels et l'abus de position dominante par les entreprises monopolistiques et limitent les pratiques portant atteinte à la concurrence, telles que les prix d'éviction, la discrimination par les prix, les ventes liées et les offres groupées. Ces lois visent également les fusions et acquisitions, ainsi que toute restriction excessive de la concurrence. En général, les lois nationales sur la concurrence ne s'appliquent pas au-delà des frontières d'un pays, même s'il arrive parfois qu'une juridiction extraterritoriale intervienne. S'agissant des marchés des services monétaires par téléphonie mobile, les lois sur la concurrence sont importantes en ce qui a trait aux coûts des prestations pour les consommateurs, aux pratiques commerciales admissibles et aux structures des marchés sur lesquelles les prestataires de ces services doivent fonctionner⁸².

Au niveau de la CAE, l'Assemblée législative de l'Afrique de l'Est (ALAE) a promulgué la loi sur la concurrence au niveau de la CAE (2006), qui porte notamment création d'une autorité régionale de la concurrence pour l'ensemble de la Communauté. Toutefois, en règle générale, la réglementation de la concurrence dans certains

secteurs incombe aux régulateurs sectoriels, agissant séparément ou en collaboration avec les autorités de la concurrence dans le cadre d'une juridiction partagée. Selon les cas, la tendance est à la signature de mémorandums d'accord entre régulateurs afin d'éviter toute possibilité de conflit.

Actuellement, les régulateurs des télécommunications s'occupent des questions liées à l'interconnexion entre les opérateurs de services de télécommunications, tandis que les banques centrales se chargent des prestataires de services financiers. Historiquement, dans la CAE (et dans d'autres régions du monde), l'entrée dans le secteur des communications a été limitée à un petit nombre d'intervenants, le but étant de créer un marché viable susceptible d'attirer les investissements nécessaires. En général, il n'en va pas de même dans le secteur financier. Par conséquent, dans tous les pays de la CAE, le nombre de licences délivrées par les régulateurs des communications est généralement beaucoup moins élevé que le nombre d'agrément accordés par les banques centrales. En Ouganda, par exemple, à la fin de mars 2011, il n'y avait que 6 ORM sous licence et rien moins que 23 banques commerciales agréées⁸³. Ainsi, la concurrence n'est pas perçue de la même manière dans les deux secteurs. Bien que les ORM travaillent en partenariat avec des banques, ils dominent pour le moment le secteur des services monétaires par téléphonie mobile dans lequel ils fonctionnent en vase clos et on ne voit pas exactement quelles réponses les régulateurs des deux secteurs apporteront aux questions liées à la concurrence, puisque ces services contribuent à la convergence de leurs deux secteurs. En outre, la création d'organismes indépendants de surveillance de la concurrence, chargés de prévenir les comportements anticoncurrentiels au niveau intersectoriel, est un phénomène relativement nouveau dans la CAE. Même lorsque ces organismes existent, ils doivent encore renforcer leurs capacités en matière de surveillance, d'enquête, de contrôle et de prévention pour faire face aux comportements anticoncurrentiels, tout en cherchant à collaborer dans les meilleures conditions avec les régulateurs d'autres secteurs pertinents.

Au sein de la CAE, c'est au Kenya que l'on trouve la plus ancienne loi sur la concurrence, la loi sur les pratiques commerciales restrictives, les monopoles et le contrôle des prix, chapitre 504 des lois du

⁸² C'est particulièrement important dans le secteur des télécommunications/de la téléphonie mobile, car, historiquement, ce marché ne s'est pas particulièrement caractérisé par l'existence de la concurrence.

⁸³ Voir http://www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/financial_institutions/2011/COMMERCIAL_BANKS_IN_UGANDA_as_at_31_Mar_2011.pdf.

Kenya, datée de 1988. Cette loi était administrée par la Commission des monopoles et des prix, un département du Ministère des finances, et par le Tribunal des pratiques commerciales restrictives. Cette loi du chapitre 504 a été révisée en 2011 et est devenue la loi sur la concurrence 2009. La nouvelle loi a trait à la promotion de la concurrence et à la protection des consommateurs et porte création d'une autorité indépendante de la concurrence et d'un tribunal de la concurrence chargés de faire respecter ses dispositions. La loi sur la concurrence 2009 a pris effet dès la publication de l'Avis légal no 73 dans le supplément no 59 du Journal officiel, en date du 1er août 2011⁸⁴. La République-Unie de Tanzanie a également une loi sur la concurrence, la loi de 2003 sur les pratiques commerciales loyales⁸⁵. Le Burundi a promulgué une loi sur la concurrence en mars 2010 et est en train de mettre en place l'organisme compétent⁸⁶, tandis que le Rwanda et l'Ouganda en sont à des stades différents de la promulgation de leurs propres règlements sur la concurrence.

D.3. Quelques aspects particuliers des services monétaires par téléphonie mobile

Le fonctionnement des services monétaires par téléphonie mobile soulève plusieurs questions spécifiques pour les consommateurs et les organismes de réglementation. Cette étude ne contient pas une liste exhaustive de ces questions, mais en analyse quelques-unes ci-après.

Il convient de souligner que la CAE est fermement en faveur du fusionnement des réglementations, comme le montrent les articles 126 et 47 du Protocole relatif au marché commun, qui appellent à l'harmonisation des cadres juridiques nationaux. Bien qu'il y ait eu un certain progrès dans ce sens⁸⁷, l'analyse qui précède montre que les réglementations en vigueur dans la CAE sont encore quelque peu fragmentées. Les pays partenaires de la CAE continuent d'avancer vers l'harmonisation régionale, mais il est important de rappeler

que la CAE soutient résolument la souveraineté de chacun des pays qui la composent. Ainsi, les pays de la CAE devraient mettre l'accent sur la collaboration et sur le partage des renseignements pour que l'ensemble de la Communauté se développe conformément aux bonnes pratiques intrarégionales. L'harmonisation des cadres réglementaires peut concerner toutes les sphères de la réglementation et est, par conséquent, une notion importante qu'il convient de garder présente à l'esprit dans l'analyse des différentes questions.

D.3.1. La convergence des différentes sphères de réglementation

À mesure que les marchés des services monétaires par téléphonie mobile évoluent, le secteur des télécommunications et le secteur financier, jusqu'ici soumis à des régimes de surveillance distincts, continueront de s'entrecroiser, changeant ainsi le paysage réglementaire et soulevant éventuellement de nouvelles questions à régler pour les régulateurs. Un nouveau questionnement pourrait, par exemple, concerner les juridictions ou le règlement des différends. En cas de litige concernant des services monétaires par téléphonie mobile, au niveau d'un consommateur ou du secteur d'activités, quel secteur, partant quel organisme de réglementation, sera compétent pour examiner la plainte ou le différend et comment sera déterminée la procédure de règlement à appliquer? De plus, à mesure que les services monétaires par téléphonie mobile s'étendent au-delà des frontières, des questions de juridiction nationale pourraient également se poser.

D.3.2. La sécurité des données concernant les utilisateurs

Les marchés des services monétaires par téléphonie mobile créent certaines vulnérabilités au niveau des utilisateurs finaux. Ces derniers sont amenés à s'interroger sur la sécurité et l'authentification de leur compte, la nécessité de documenter leurs transactions et l'intégrité des plates-formes informatiques.

D3.2.1 L'authentification

Pour pouvoir utiliser les services monétaires mobiles, les consommateurs créent un numéro d'identification personnel (NIP) qui leur sert à autoriser différentes transactions. Le NIP et une pièce d'identité constituent la base de l'authentification pour les retraits

⁸⁴ Voir <http://www.cak.go.ke>.

⁸⁵ Voir <http://www.competition.or.tz> et le site Internet du Tribunal de la concurrence de la République-Unie de Tanzanie: <http://www.fct.or.tz>.

⁸⁶ Voir la loi no 1/06 du 25 mars 2010 portant régime juridique de la concurrence (Journal officiel du Burundi no 3 bis/2010), p. 873. www.iflr1000.com/LegislationGuide/373/Let-the-competition-begin.html.

⁸⁷ Le cadre juridique de la CAE pour les cyberlégislations en est un bon exemple.

d'espèces. Puisque seuls la carte SIM et le NIP sont exigés pour les autres transactions, l'utilisateur n'est pas protégé si son téléphone mobile tombe entre les mains de malfaiteurs qui parviennent à s'emparer de son NIP. Les ORM des pays de la CAE dispensent des conseils aux consommateurs et mettent à leur disposition des lignes téléphoniques d'urgence pour déclarer le vol de leur téléphone portable, en les encourageant à rapporter ce genre d'incidents le plus rapidement possible pour obtenir le blocage de toutes les transactions monétaires à partir de l'appareil volé. Chaque téléphone portable a un code d'identification qui lui est propre (le code IMEI, «International Mobile Equipment Identity») et qui pourrait être utilisé comme élément du processus d'authentification, mais il n'est pas d'une grande utilité en cas de vol ou de perte d'un téléphone portable.

D.3.2.2 De la nécessité de documenter les transactions

Lorsque les utilisateurs échangent de l'argent liquide contre de l'argent électronique chez un agent, il est important qu'ils obtiennent une preuve d'un genre ou d'un autre de leurs transactions. Actuellement, les plates-formes des services monétaires mobiles ne tiennent essentiellement que des registres électroniques des transactions; les SMS sont le principal mode de communication utilisé pour tenir les utilisateurs au courant de l'état de leur compte et confirmer les dépôts et les retraits d'espèces. Tout retard éventuel dans la transmission de ces SMS peut inquiéter l'utilisateur et lui faire perdre confiance dans la fiabilité de ce genre de services. Pour remédier à cette situation, les agents les plus importants, comme Simba Telecom en Ouganda (MTN MobileMoney), envoient, en plus des SMS confirmatifs, des reçus papiers comme preuve additionnelle donnant le détail de la transaction. Bien que cette pratique fasse augmenter les frais généraux du système, elle permet au client d'avoir un document tangible et renforce la confiance des utilisateurs dans les services monétaires par téléphonie mobile. L'avantage de ces pièces écrites pour les agents eux-mêmes est qu'elles leur facilitent la tâche s'ils doivent un jour présenter des rapports aux organismes de réglementation ou se soumettre à des audits. Les agents et les opérateurs pourraient donc juger utile d'adopter cette manière de documenter les transactions.

D.3.2.3 L'intégrité des plates-formes informatiques

L'environnement des services monétaires par téléphonie mobile se prête à différents types de fraudes et d'atteintes à la sécurité des transactions. Des cas de fraudes ont été récemment rapportés en Ouganda⁸⁸. Des procédures doivent donc être adoptées pour assurer l'intégrité des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile et sécuriser efficacement l'argent électronique des consommateurs. À l'exception d'Iko Pesa au Kenya, les systèmes employés par ces plates-formes sont hébergés par l'ORM. Les registres monétaires sont généralement beaucoup plus vulnérables que les registres des communications téléphoniques et c'est aux ORM qu'il appartient d'équiper l'ensemble de leurs plates-formes de procédures et de méthodes appropriées pour documenter les transactions et contrôler l'accès.

Les transferts d'argent par téléphone portable sans échange parallèle de biens ou de services restent l'application dominante de toutes les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE. L'un des défis est d'assurer l'intégrité de ces plates-formes afin que les agents et les consommateurs puissent effectuer des transactions en toute sécurité, sans crainte de fraudes. Il s'agit de l'intégrité aussi bien des personnes (qui sont employées tout au long de la chaîne des prestations) que des systèmes et des données. La technologie peut jouer un rôle déterminant pour assurer cette intégrité et c'est là qu'il est primordial que les banques centrales et les régulateurs des communications de la CAE collaborent au niveau de la réglementation. Si les banques centrales ont une longue expérience de la réglementation financière, les régulateurs des communications connaissent mieux les technologies employées et savent comment elles peuvent aider à mieux sécuriser les prestations. Des dispositifs permettant de détecter et de punir sévèrement les fraudes commises par les clients, les agents ou d'autres intervenants à travers le réseau (les employés de l'ORM ou des banques, par exemple) devraient être exigés et contrôlés périodiquement par les banques centrales.

D.3.3. Le traitement des dépôts

D.3.3.1 L'investissement des soldes nets

Comme il a déjà été indiqué dans la présente étude, les banques centrales font obligation aux ORM de

⁸⁸ <http://www.monitor.co.ug/News/National/-/688334/1366032/-/axbbi8z/-/index.html>.

garder les dépôts provenant de leurs plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile dans des banques partenaires. Ces dépôts ne sont donc pas directement exposés aux risques associés à ce genre de placement. Actuellement, il n'existe aucune réglementation spécifique au niveau de la CAE stipulant jusqu'où peut aller la croissance de ces plates-formes, ce qui n'est pas sans soulever quelques questions. Les dépôts d'argent électronique pourraient-ils prendre des proportions telles que les fonds des clients seraient en danger, en raison du risque de faillite de la banque partenaire? Quels types d'investissements devraient faire une banque partenaire pour réduire au minimum l'exposition des dépôts d'argent électronique? Les régimes traditionnels d'assurance des dépôts suffisent-ils à couvrir des comptes aussi substantiels? Que devrait-il advenir des intérêts sur ces dépôts, si tant est qu'ils sont porteurs d'intérêts⁸⁹?

D.3.3.2 La diversification des dépôts

Il n'existe aucun règlement spécifique stipulant le montant maximum qu'un ORM peut déposer dans une banque partenaire pour couvrir ses services monétaires mobiles, avant de devoir diversifier ces dépôts, en les répartissant entre plusieurs banques. Cependant, les banques centrales du Kenya et de la République-Unie de Tanzanie ont déjà autorisé les ORM à collaborer avec plusieurs banques. Bien que les dépôts résultant des services monétaires par téléphonie mobile soient encore relativement modestes dans les pays de la CAE (à l'exception de M-PESA au Kenya), les banques centrales devraient commencer à étudier, voire peut-être à harmoniser, les critères qui pourraient les guider dans le domaine de la diversification de ces dépôts entre plusieurs banques. La Banque centrale du Kenya, dans son projet de règlement sur la monnaie électronique, s'est réservé le droit d'exiger que les émetteurs de monnaie électronique diversifient leurs dépôts en faisant appel à plusieurs banques (clause 8). En outre, le principe de la diversification pourrait également s'appliquer aux types d'investissements que les banques partenaires seraient autorisées à faire avec ces dépôts, afin de réduire les risques autant que possible, compte tenu du grand nombre d'utilisateurs des services monétaires mobiles qui pourraient être affectés par de mauvais placements.

⁸⁹ Tarazi, M., et Breloff, P. (2010). «Nonbank E-Money Issuers: Regulatory Approaches to Protecting Customer Funds». Focus Note 63. Washington, D.C., CGAP.

Bien que la diversification ait pour but de répartir les risques entre plusieurs banques en réduisant l'exposition de chacune d'elles, elle signifie également que les ORM doivent collaborer avec plusieurs banques. En République-Unie de Tanzanie, la diversification a été utilisée comme catalyseur de la concurrence entre les banques, du fait que les ORM ont dû faire approuver leurs nouveaux produits mobiles par l'intermédiaire de banques partenaires. Il y a eu des cas où des banques partenaires ont tardé à donner suite à certaines propositions qui leur semblaient concurrencer leurs propres produits. C'est peut-être un signe que les banques centrales doivent trouver un moyen d'agréer directement les ORM plutôt que de passer par des banques et des établissements financiers agréés⁹⁰.

D.3.3.3 La sécurité des dépôts

D'après des renseignements de nature empirique, certains utilisateurs ont commencé à se servir de leur argent électronique comme instrument d'épargne⁹¹. Le concept d'épargne se prête à diverses interprétations et, dans ce cas particulier, il se réfère à la période pendant laquelle les utilisateurs gardent leur argent électronique dans leur porte-monnaie mobile. On trouve également confirmation de ce phénomène dans l'étude que mène actuellement la Banque centrale du Kenya pour déterminer combien d'argent les utilisateurs gardent dans leur compte M-PESA et pendant combien de temps⁹². Cette pratique porte à penser que l'argent électronique pourrait servir de passerelle pour amener les pauvres à mieux comprendre l'importance de l'épargne, mais elle soulève également plusieurs questions. Faudrait-il, par exemple, exiger que les ORM/banques partenaires assurent ce type de comptes d'épargne?

Les risques que pourrait représenter pour la réputation des banques partenaires une mauvaise gestion des plates-formes de services monétaires mobiles ou la faillite d'un ORM sont limités, du fait que le nom de ces plates-formes est associé principalement au nom

⁹⁰ Entrevues sur le terrain en République-Unie de Tanzanie.

⁹¹ Morawczynski, O., et Pickens, M. (2009). «Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Customer Usage and Impact from M-PESA». CGAP Brief CGAP et Jack, W., et Suri, T. (2011). «Mobile Money: The Economics of M-PESA». NBER Working Paper Series, No.16721, www.nber.org/papers/w16721.

⁹² AFI Case study: Enabling mobile money transfer: the Central Bank of Kenya's treatment of M-PESA, <http://www.afiglobal.org/services/publications/en/enabling-mobile-money-transfer-central-bank-kenya%E2%80%99s-treatment-M-PESA>.

de marque de l'ORM. Par contre, la mauvaise gestion ou la faillite de la banque partenaire d'un ORM pourrait nuire à la réputation de celui-ci s'il ne pouvait plus honorer ses obligations. Les montants des dépôts résultant des services monétaires par téléphonie mobile sont beaucoup plus élevés que les montants couverts par les assurances traditionnelles des dépôts dans tous les pays de la CAE. La difficulté tient au fait que ce genre de compte est la somme totale de nombreux dépôts modiques et une faillite de la banque affecterait beaucoup de gens, modifiant l'image du système financier national et entraînant une perte de confiance dans ce système. Par conséquent, les banques centrales devraient adopter des mesures pour réduire au minimum les répercussions potentielles de l'effondrement d'une plate-forme de services monétaires mobiles suite à la faillite d'un ORM ou d'une banque partenaire, sur le système de paiement national.

D.3.3.4 Comment traiter les intérêts sur les dépôts

À l'origine, on ne s'attendait pas à ce que les dépôts d'argent électronique rapportent beaucoup d'intérêts, en raison du caractère dynamique des transactions et des sommes modiques en jeu. Dans le cas de M-PESA, cependant, les dépôts ont augmenté au point de générer des intérêts atteignant 7,5 millions de dollars⁹³. La Banque centrale du Kenya a commencé par exiger que Safaricom fasse don des intérêts accumulés à des œuvres de bienfaisance, puis elle a cherché un moyen de les utiliser pour réduire le coût des services pour les utilisateurs de M-PESA. Dans son projet de règlement sur la monnaie électronique, la Banque centrale a laissé aux émetteurs de monnaie électronique toute discrétion pour utiliser les intérêts en question comme ils le jugent approprié. Dans le reste de la CAE, il n'y a actuellement aucune ligne directrice claire des organismes de réglementation sur l'usage que les ORM sont autorisés à faire des intérêts accumulés sur ce type de dépôts.

Faudrait-il exiger que les ORM versent à leur tour des intérêts sur les dépôts d'argent électronique? Au Kenya, le projet de règlement sur la monnaie électronique interdit expressément aux plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile de payer des intérêts et d'accorder d'«autres incitatifs ou récompenses monétaires» aux titulaires de comptes, en stipulant clairement que l'argent électronique n'est pas un

instrument d'épargne ou d'investissement. M-Kesho et Iko Pesa contournent cette règle en autorisant les virements d'argent électronique sur de vrais comptes bancaires à partir de téléphones portables, ce qui permet de gagner des intérêts.

Actuellement, aucune des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE ne paie directement des intérêts, indépendamment de la période pendant laquelle l'argent électronique reste dans le porte-monnaie mobile de l'utilisateur. Vu le caractère transitoire des transferts, il pourrait s'avérer compliquer d'exiger que les intérêts sur les dépôts détenus par l'ORM dans sa banque partenaire soient restitués aux utilisateurs. L'ORM/la banque partenaire devrait pour cela calculer le montant revenant à chaque utilisateur en se basant sur des paramètres complexes tenant compte des montants et de la période pendant laquelle ceux-ci sont restés dans le porte-monnaie mobile de l'utilisateur. Comment un tel système s'appliquerait-il aux clients de M-Kesho, par exemple, qui utilisent les plates-formes mobiles pour virer leur argent sur leur compte bancaire?

Une solution intermédiaire pourrait être d'adopter une réglementation qui laisserait aux ORM la faculté d'utiliser les intérêts accumulés comme ils l'entendent, pour autant qu'ils s'en servent pour améliorer l'ensemble des prestations de leur plate-forme mobile. Un ORM pourrait, par exemple, s'en servir pour mieux garantir les dépôts dans les comptes fiduciaires qu'il maintient dans sa banque partenaire ou pour subventionner les coûts d'utilisation de sa plate-forme. Une autre dimension de cette question est que certaines applications font intervenir des tiers et empruntent également la plate-forme mobile de l'ORM. Si, par exemple, un utilisateur souhaitait prêter de l'argent à un tiers par l'intermédiaire de cette plate-forme, serait-il légal de percevoir le remboursement du principal et des intérêts par l'intermédiaire de cette même plate-forme⁹⁴?

D.3.4. Les transferts internationaux

Les commerçants qui ont des activités dans toute la région utilisent, par exemple, les autocars longue distance ou les bureaux de change pour payer pour les marchandises, qui leur sont ensuite expédiées également par autocar. D'autres envoient l'argent à leur lieu

⁹³ Klein, Michael, et Mayer, Colin (2011). «Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons». Working Paper No. 166, Frankfurt School of Finance & Management.

⁹⁴ Tilman, E., et Tarazi, M. (2011). «Putting the Banking in Branchless Banking: Regulation and the Case for Interest-Bearing and Insured E-money Savings Accounts». In W. E. Forum, Mobile Financial Services Development Report 2011. New York, NY, World Economic Forum: 37-42.

de destination pour éviter de voyager avec de l'argent liquide pour des raisons de sécurité. Aujourd'hui, certains agents de M-PESA effectuent de manière informelle des transferts internationaux par téléphone mobile entre l'Ouganda et le Kenya. En outre, Western Union a déjà intégré son système à plusieurs plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE pour permettre que les envois de fonds internationaux soient convertis et crédités directement au compte mobile de l'utilisateur. Actuellement, ce genre de transaction ne peut se faire que dans un sens, c'est-à-dire que l'argent peut être transféré par Western Union sur les porte-monnaie mobiles, mais pas l'inverse. Ce service est déjà opérationnel sur M-PESA au Kenya et le sera également prochainement sur MTN MobileMoney en Ouganda⁹⁵. Le fait que ce type de transferts se pratique déjà montre qu'il y a une demande et que les transferts internationaux par téléphonie mobile pourraient sans doute aider à promouvoir le commerce régional au sein de la CAE.

Que des systèmes de transfert informels, comme celui qui opère par l'intermédiaire des agents de M-PESA, puissent exister sans l'aval des régulateurs ou des ORM est préoccupant. On pourrait y voir un moyen illégal de contourner les régimes de change nationaux. Avec l'expansion des services monétaires par téléphonie mobile, les organismes de réglementation devront interdire ou autoriser explicitement ces transferts internationaux. S'ils décident de les autoriser, il leur faudra déterminer les meilleurs moyens d'assurer l'interopérabilité des systèmes au niveau international, de surveiller les conversions de devises et de documenter les flux de devises, de façon à décourager les activités illicites.

Actuellement, la réglementation des opérations de change n'est pas harmonisée non plus entre les pays de la CAE. Le rapatriement des devises est autorisé dans tous ces pays, sauf au Burundi, mais à certaines conditions. En Ouganda, par exemple, pour rapatrier plus de 50 millions de shillings ougandais, il faut le quitus de l'Administration fiscale du pays⁹⁶. Au Kenya, les banques doivent déclarer les transactions en devises d'un montant supérieur à 10 000 dollars⁹⁷. Bien que

les sommes en jeu dans les opérations par téléphonie mobile soient encore assez modestes par rapport à celles qui sont soumises à contrôle dans la CAE, plus ces transferts internationaux prendront de l'ampleur, plus la coordination régionale sera importante. S'ils sont exécutés dans de bonnes conditions, les transferts internationaux par téléphonie mobile dans l'ensemble de la CAE pourraient être très bénéfiques pour le commerce régional et les envois de fonds, car ils permettraient de réduire les coûts de transaction.

E. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Bien que les banques centrales soient généralement équipées pour faire face aux risques inhérents aux systèmes de paiement de faible montant dans la CAE, les services monétaires par téléphonie mobile présentent des défis d'un genre nouveau au niveau de la réglementation. Ces services mettent en présence des acteurs qui, traditionnellement, ne relèvent pas de la sphère de compétence des banques centrales. Par exemple, les ORM devraient-ils être agréés directement pour émettre de la monnaie électronique? Comment devrait-on réglementer l'activité des agents dont le rôle est essentiel pour le succès des services monétaires par téléphonie mobile et dont les fonctions incluent l'enregistrement des clients conformément à la règle de la connaissance du client? Des études décrivant les risques le long de la chaîne des prestations monétaires mobiles commencent à paraître⁹⁸. Elles reconnaissent le caractère embryonnaire et dynamique du développement des nouveaux modèles d'entreprises et la spécificité de chaque environnement, de même que l'influence que tous ces facteurs pourraient avoir sur les nouvelles plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile dans la CAE. La CAE est un terrain fertile pour le développement de ces services. En outre, compte tenu de l'état actuel de la technique, il y a peu d'autres pays dans le monde dont pourraient s'inspirer les organismes de réglementation de la région. Le défi que constituent l'adoption d'une réglementation efficace et la protec-

⁹⁵ MTN, Western Union in money transfer deal www.newvision.co.ug/D/8/13/737901.

⁹⁶ http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Global/Local%20Assets/Documents/Tax/Taxation%20and%20Investment%20Guides/2012/dttl_tax_highlight_2012_Uganda.pdf.

⁹⁷ http://www.centralbank.go.ke/downloads/acts_regulations/foreignexchangeguidelines.pdf.

⁹⁸ Kenya School of Monetary Studies, USAID, Booz Allen Hamilton (2010). "Mobile Financial Services Risk Matrix", Washington, D.C.: USAID | Dittus, Peter, and Klein, Michael (2011). "On Harnessing the Potential of Financial Inclusion". BIS Working Paper No. 347, Settlements, Bank for International | IFC Mobile Money Toolkit, Tool 10.10. Mobile Money Risk Scorecard at www.ifc.org/ifcext/gfm.nsf/Content/MobileMoneyToolkits2.

tion des consommateurs, sans freiner l'innovation, n'en est que plus grand.

Dans cette dernière section, certains thèmes se rapportant à la réglementation et aux mesures que pourraient adopter les pouvoirs publics sont analysés. Il s'agit de la protection du consommateur, de l'enregistrement des utilisateurs et des limites des transactions, des réseaux d'agents, de l'interopérabilité, de la taxation et de la collaboration entre les organismes de réglementation dans chaque pays de la CAE et entre ces pays. Cette énumération n'est pas exhaustive, mais ces thèmes comportent des aspects communs qui doivent être étudiés pour aider à promouvoir l'adoption et l'utilisation des services monétaires par téléphonie mobile, surtout entre les petites entreprises dans l'ensemble de la CAE.

Comme l'indique un rapport de la CNUCED présentant un bilan des cyberlégislations dans la CAE: «malgré les sommes colossales que représentent les transferts par téléphone mobile, ces transactions ne sont régies par aucun cadre juridique. Les opérateurs de réseaux mobiles ne sont tenus de déclarer ou de divulguer des renseignements sur les services monétaires par téléphonie mobile ni à la Banque d'Ouganda en sa qualité de régulateur financier ni à la Commission ougandaise des communications en sa qualité de régulateur des télécommunications»⁹⁹.

E.1. La protection des consommateurs

Les entrevues sur le terrain ont révélé que les consommateurs ne savent pas exactement à qui s'adresser pour toute réclamation éventuelle concernant les transactions par téléphone mobile, surtout lorsque l'ORM est en cause. C'est peut-être dû au fait que les pays sont soucieux d'attirer l'investissement et d'ouvrir le champ à l'innovation. Les organismes de réglementation doivent commencer à accorder une plus grande attention aux questions se rapportant aux consommateurs et définir certaines normes que les ORM/banques partenaires devraient être tenus de respecter pour assurer un plus grand degré de satisfaction des consommateurs. Leur action pourrait porter notamment sur les domaines suivants:

- a) Les organismes de réglementation, en coopération avec les ORM/banques partenaires qui fournissent des services monétaires par téléphonie mobile, devraient établir des critères de

qualité (à l'instar de ce qu'ils ont fait pour les services vocaux) dont l'évolution pourrait être suivie dans le temps afin d'assurer l'amélioration des prestations. Les résultats obtenus par rapport à ces critères devraient être rendus publics périodiquement, pour des raisons de transparence et de responsabilité;

- b) Obligation devrait être faite aux ORM/banques partenaires de mettre en place des centres et des systèmes spécifiques d'assistance à la clientèle des services monétaires mobiles. Actuellement, l'assistance à cette clientèle fait partie intégrante des services clients qui s'occupent de prestations classiques, comme les services vocaux, et qui sont déjà submergés par les plaintes des utilisateurs de ces autres services;
- c) Les ORM et leurs agents devraient être tenus d'afficher bien en vue dans chacun de leurs établissements les différents services monétaires mobiles qu'ils offrent et les frais correspondants. Les consommateurs devraient également avoir facilement accès aux autres conditions et modalités de ces services;
- d) Les services monétaires par téléphonie mobile génèrent beaucoup de données et il est possible de retracer tous ces renseignements. Ceux-ci peuvent être utilisés à plusieurs fins, bonnes et mauvaises. Il est donc important de préciser qui peut y avoir accès, quand et comment, et ce que doit faire l'utilisateur pour autoriser l'accès aux flux de données le concernant. Ces questions devraient être traitées dans le cadre général des lois relatives au respect de la vie privée et à la conservation des données au sein de la CAE;
- e) Les opérations monétaires par téléphonie mobile créent des risques qui n'existaient pas auparavant, surtout pour les pauvres; par exemple, la perte d'un téléphone portable contenant de l'argent électronique, le vol d'identité, la fraude, etc. Que doivent savoir les utilisateurs dans ce nouvel environnement? Quelles mesures faut-il prendre pour protéger les consommateurs et leur donner davantage confiance dans les services monétaires par téléphonie mobile?

La Banque centrale du Kenya (CBK) s'est efforcée de répondre à ces questions dans les projets de règlements sur les transferts électroniques de paiements

⁹⁹ Étude de la CNUCED sur la cyberlégislation dans la CAE qui doit paraître prochainement.

de faible montant et sur la monnaie électronique. Dans les autres pays de la CAE, il n'existe aucun projet de loi portant sur ces questions dans le contexte particulier des services monétaires par téléphonie mobile.

En outre, dans ses nouveaux règlements, la CBK a affirmé son droit de rendre public, pour l'information des consommateurs, des données comparatives sur différents critères de résultats applicables aux plates-formes de services monétaires mobiles, tels que leurs tarifs et la qualité de leurs prestations. Bien qu'elle ne l'ait pas fait jusqu'ici, c'est un pas dans la bonne direction dont d'autres banques centrales dans la CAE s'inspireront peut-être. Les régulateurs des communications des pays de la CAE le font périodiquement dans le cas des services de communications, afin d'encourager la concurrence et d'éduquer les consommateurs.

E.2. L'enregistrement et les limites des transactions

L'enregistrement comme condition de l'utilisation des services monétaires par téléphonie mobile freine encore l'adoption de ces services dans tous les pays de la CAE, essentiellement parce qu'il s'agit d'une formalité rétroactive – les ORM avaient déjà émis la majeure partie de leurs cartes SIM lorsqu'elles ont lancé leurs plates-formes monétaires mobiles. S'il est vrai que la règle de la connaissance du client est clairement formulée, l'enregistrement reste un défi pour les utilisateurs; ils doivent réunir les documents nécessaires et prendre le temps de se rendre au bureau d'un ORM ou de l'un de ses agents, ce qui est encore perçu comme un obstacle considérable, surtout par ceux qui voudraient juste essayer ces services. Une fois chez l'agent, l'utilisateur doit remplir un formulaire d'enregistrement, une formalité parfois intimidante pour les pauvres. M-PESA au Kenya a informatisé le processus et un agent peut désormais se charger de l'enregistrement en utilisant un téléphone portable, sans besoin de formalités écrites.

Dans tous les pays de la CAE, l'utilisateur peut présenter différents documents comme pièce d'identité au moment de l'enregistrement, une option dont il y a lieu de se féliciter, mais qui nous rappelle que des cartes d'identité nationale devraient être instituées dans tous les pays membres de la CAE. En l'absence de cartes d'identité nationale acceptées, l'enregistrement doit se faire en deux temps. Le formulaire dûment rempli et une photocopie de la pièce d'identité doivent

être transmis par l'agent aux bureaux de l'ORM pour y être examinés, après quoi le compte électronique de l'utilisateur est activé. Ces délais peuvent rendre le processus d'enregistrement encore plus fastidieux. Les pays de la CAE, sauf le Kenya, s'essayaient encore à mettre sur pied un système acceptable d'identification nationale. Toutefois, des discussions sont en cours au niveau de la CAE pour faire en sorte que les pièces d'identité des pays soient acceptées dans toute la région.

Les organismes de réglementation pourraient étudier différentes modalités pour permettre à un plus grand nombre de particuliers et de petites entreprises d'essayer les services monétaires par téléphonie mobile, sans passer par l'étape de l'enregistrement préalable. Par la suite, lorsque les montants de leurs transactions augmenteront, l'enregistrement pourra être exigé. La barre serait ainsi placée moins haut pour les microentreprises et les particuliers, ce qui leur permettrait de recourir à ces services. Les limites de transactions appliquées dans différents systèmes peuvent également restreindre les opérations des entreprises.

L'un des avantages des services monétaires par téléphonie mobile pour les petites entreprises est qu'elles n'ont plus besoin de traiter en argent liquide, avec les risques que cela comporte. Il faut dire, cependant, que les limites ou seuils des transactions actuellement en vigueur sont plutôt restrictives, surtout pour les petits commerces. Ces limites ont été fixées par les banques centrales à la demande des ORM et ont été conçues essentiellement pour les transferts par téléphone mobile entre membres d'une même famille plutôt que pour des transactions commerciales. La plupart des ORM reconnaissent aujourd'hui que les limites des transactions ne sont pas propices à l'activité commerciale et ils ont engagé un dialogue avec les banques centrales pour obtenir leur révision. Au Kenya et en Ouganda, ce dialogue a déjà permis d'approuver de nouveaux seuils, mais ceux-ci n'ont pas encore pris effet¹⁰⁰.

Un autre aspect de la question est que les autorités des communications de tous les pays de la CAE prônent l'enregistrement des cartes SIM comme un

¹⁰⁰ Renseignements fournis par des ORM et confirmés lors d'entretiens avec des représentants des banques centrales au cours de déplacements sur le terrain, en juin 2011.

moyen d'enrayer la criminalité¹⁰¹. Bien qu'il n'y ait pas de données confirmant cette thèse, même celles qui ont institué l'enregistrement des cartes SIM au Burundi, au Kenya et en République-Unie de Tanzanie, n'ont toujours pas interrompu les services aux utilisateurs qui ne se conforment pas à ces directives. D'après des discussions avec des représentants du secteur privé tant au Kenya qu'en République-Unie de Tanzanie, il semblerait que si les cartes SIM non enregistrées n'ont pas été déconnectées, c'est notamment à cause des pressions exercées par les ORM et parce que les gouvernements craignent de perdre des rentrées fiscales¹⁰².

L'enregistrement des cartes SIM peut être à double tranchant pour les petites entreprises. D'une part, on en connaît mal les effets sur les entreprises qui participent de l'«écosystème» des services mobiles et dont l'activité principale est la vente de nouvelles cartes SIM et de services connexes; il est peu probable que ces microentreprises disparaissent du seul fait que l'on insiste sur l'enregistrement des cartes SIM, car elles sont un maillon vital des réseaux de distribution des ORM. D'autre part, on pourrait voir dans l'enregistrement des cartes SIM un certain progrès vers la formalisation du statut des particuliers et des *petites entreprises du secteur non mobile* non encore enregistrés. L'enregistrement et les données abondantes recueillies lors des transactions des particuliers ou des petites entreprises pourraient, entre les mains d'institutions appropriées, aider à déterminer comment soutenir les petites entreprises. Toutefois, certaines institutions pourraient en faire un usage abusif, d'où la nécessité de mettre en place des sauvegardes pour assurer l'intégrité de ces données.

La segmentation de la clientèle, une pratique déjà utilisée dans les services de communications, pourrait être étendue aux services monétaires par téléphonie mobile, en particulier dans le cas des petites entreprises. Ces dernières pourraient être autorisées à faire l'expérience de ces services et à les tester pour des transactions de faible montant, sans avoir à s'enregistrer au préalable. Lorsque leurs transactions prendront de l'ampleur, elles devront s'enregistrer et à mesure que les montants en jeu augmenteront, la règle de

la connaissance du client sera appliquée plus rigoureusement. Pour éviter toute confusion, les différents paliers des transactions devraient être clairement fixés à l'avance; en outre, l'enregistrement serait encouragé si des services additionnels (formation aux techniques commerciales, aux procédures d'enregistrement, etc.) étaient offerts par les ORM ou d'autres entités d'appui au développement du secteur privé.

E.3. Les réseaux d'agents

Les agents sont essentiels au bon fonctionnement de toute plate-forme de services monétaires par téléphonie mobile. Leurs fonctions les plus importantes consistent notamment à enregistrer les nouveaux utilisateurs conformément à la règle de la connaissance du client et à assurer la convertibilité de l'argent électronique des utilisateurs par le biais des dépôts ou des retraits d'espèces. À l'exception du Kenya, dont la Banque centrale a publié des projets de règlements sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et sur la monnaie électronique¹⁰³, la relation entre les ORM/banques partenaires et leurs agents ne relève pas de la compétence des organismes de réglementation. Mais, le fait est que ce sont les agents qui servent d'interface entre les utilisateurs et c'est à travers eux que se forge la manière dont sont perçus les services monétaires par téléphonie mobile. Lorsque ces services prendront de l'importance comme mode de paiement au sein de la CAE, les agents commenceront à influencer sur l'opinion que les utilisateurs se font de l'ensemble des systèmes de paiements nationaux. Il est donc important que les organismes de réglementation gèrent cette relation en s'intéressant à la manière dont les agents sont recrutés, formés et administrés.

La Banque centrale du Kenya (CBK) a choisi d'autoriser les ORM à recruter les agents selon des critères de base préétablis, mais les agents doivent être enregistrés et peuvent être soumis à une inspection par la CBK quand elle le demande, ce qui assure un certain degré de surveillance. Rien ne semble véritablement justifier un statut d'exclusivité pour les agents. Au contraire, le fait de permettre aux agents de travailler pour plusieurs ORM peut aider à renforcer la concurrence aussi bien entre les agents qu'entre les ORM.

¹⁰¹ East African Business News, 5 juin 2011. «EA regulators push for SIM registration to curb crime». http://www.busiweek.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1122:ea-regulators-push-for-sim-registration-to-curb-crime&catid=107:rwananda&Itemid=1367.

¹⁰² Entretiens avec des personnes du secteur privé lors de déplacements sur le terrain, en juin 2011.

¹⁰³ Banque centrale du Kenya, projets de règlements sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et sur la monnaie électronique: <http://www.centralbank.go.ke/downloads/nps/Electronic%20%20Retail%20and%20E-regulations.pdf>.

Ainsi, les agents pourraient également contribuer à l'interopérabilité des différents systèmes.

Pour pouvoir appliquer efficacement les procédures de connaissance du client, les agents doivent recevoir une formation. Actuellement, tous les ORM des pays de la CAE engagent pour former les agents et leurs employés aux techniques nécessaires des entreprises extérieures qui appliquent des programmes de formation différents. En outre, il semblerait que le taux de rotation du personnel des agents soit élevé, en raison de l'absence de contrats formels entre les agents et leurs employés et du fait que la formation n'est pas toujours assurée¹⁰⁴. Une issue possible serait que les banques centrales des pays de la CAE définissent certains éléments fondamentaux qui devraient figurer dans tous les programmes de formation des agents des plates-formes d'opérations monétaires mobiles, afin d'assurer une certaine uniformité.

E.4. L'interopérabilité

Les plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile étant encore à leurs premiers balbutiements dans la CAE, elles servent essentiellement à effectuer des transferts électroniques entre des parties qui se connaissent. Il est dès lors raisonnable d'accepter que leurs services se limitent aux utilisateurs d'un ORM donné, puisque les parties peuvent se mettre d'accord à l'avance pour communiquer sur un réseau donné appartenant à cet ORM. Avec la maturité, les paiements et les services financiers occuperont une place de plus en plus grande et une meilleure interopérabilité deviendra essentielle. Une petite entreprise désireuse de percevoir des paiements via la téléphonie mobile peut se trouver face à un dilemme. Devrait-elle passer par une seule plate-forme mobile (par exemple, celle qui occupe une position dominante dans le pays) ou en choisir plusieurs? La première option risque de lui aliéner certains clients qui n'appartiennent pas au réseau choisi, alors que la deuxième est plus coûteuse à mettre en place et à gérer. Même si le terminal point de vente est un téléphone mobile courant, les entreprises auraient besoin de multiples appareils et comptes électroniques, et leurs fonds seraient répartis entre plusieurs systèmes. C'est peut-être une option valable pour la clientèle institutionnelle comme les monopoles fournisseurs de

services publics ou pour d'autres entreprises ayant une clientèle importante, mais pas pour une petite entreprise.

Les ORM (surtout ceux qui occupent une position dominante) sont réticents à accepter l'interopérabilité des systèmes de services monétaires mobiles, car, dans un environnement concurrentiel, ils arrivent mieux à réduire leur taux de roulement (c'est-à-dire le pourcentage de clients qu'ils perdent chaque mois) lorsque les consommateurs utilisent leurs plates-formes. Ils font souvent valoir que l'interopérabilité donnerait un avantage déloyal à leurs concurrents, puisque ceux-ci auraient accès à leur technologie et à leur réseau de succursales. Un contre-argument serait que l'interopérabilité est déjà une réalité dans le cas des réseaux de services vocaux. Dans le trafic vocal, un concurrent n'a pas gratuitement accès au réseau d'un vendeur de temps de consommation (qui est rarement un agent exclusif), le principe étant que le réseau d'origine de l'appel (de même que l'appelant) paie une surtaxe – une redevance d'interconnexion – au réseau du point de terminaison de l'appel. Les banques centrales s'efforcent de déterminer comment et quand exiger l'interopérabilité des plates-formes monétaires mobiles au niveau national et l'une des difficultés est d'évaluer les avantages de l'interopérabilité pour la nation toute entière et de déterminer ce que l'interconnexion rapporterait aux ORM. L'un des défis possibles pour les banques centrales et les régulateurs des communications est de trouver le moyen d'encourager et de guider le développement d'un «écosystème» interopérable au niveau local pour les services monétaires mobiles, de façon à décourager le fonctionnement des ORM en vase clos, sans constituer un obstacle pour l'innovation et/ou pour les nouveaux entrants¹⁰⁵. À la connaissance de la CNUCED, il n'existe actuellement nulle part dans le monde deux plates-formes interopérables de services monétaires par téléphonie mobile.

Un débat est déjà en cours au Kenya sur l'interopérabilité des systèmes de services monétaires par téléphonie mobile. Une équipe spéciale du Gouvernement, mise en place par le Premier Ministre pour étudier des questions liées au secteur des télécommunications, a recommandé que les ORM collaborent étroitement pour créer un système interopérable homogène au Kenya. En outre les règlements sur les transferts

¹⁰⁴ Mentionné par des agents en Ouganda et en République-Unie de Tanzanie, ainsi que par un représentant de MTN MobileMoney en Ouganda au cours d'entrevues réalisées en juin 2011.

¹⁰⁵ Ndiwalana, A., et Popov, O. (2008). Mobile Payments: A Comparison between Philippine and Ugandan Contexts. IST-Africa 2008. Cunningham, P., et Cunningham, M. Namibie, IIMC.

électroniques de paiements de faible montant et sur la monnaie électronique, élaborés par la Banque centrale du Kenya et entrés en vigueur au début de 2011, stipulent (clause 9.1) que tout «prestataire de services de paiements doit utiliser des systèmes ouverts pouvant devenir interopérables avec d'autres systèmes de paiement dans le pays et à l'échelle internationale».

D'autres questions se posent au niveau national, notamment celle de savoir comment intégrer un «écosystème» développé de services monétaires mobiles au système de paiement national. La question de l'interopérabilité se pose également au niveau régional, comme en témoigne le fait que des transferts internationaux sont effectués de manière informelle. Si les opérations monétaires internationales par téléphonie mobile étaient officialisées dans la CAE, la conversion des devises serait une complication de plus. La CAE étant à l'avant-garde de la révolution des services monétaires par téléphonie mobile, il n'y a pas beaucoup d'exemples dont elle puisse s'inspirer. Les pays de la région, dont quatre sont des pays moins avancés, doivent alors relever le défi et montrer le cap à suivre, en essayant de nouvelles options, sans toutefois compromettre les acquis en place et tout en créant un maximum de possibilités de développement. Faisant partie d'un groupement régional aspirant à une plus grande intégration, les pays de la CAE devraient continuer de travailler à l'adoption d'une législation harmonisée sur les paiements, y compris les paiements électroniques et par téléphonie mobile.

E.5. Les gouvernements et la fiscalité

Dans la CAE, les administrations publiques sont les premiers «décaisseurs» de fonds, pour les salaires des fonctionnaires et les pensions. Étant donné que le rayon d'action des établissements financiers est limité et n'atteint pas notamment les zones rurales, les gouvernements peuvent améliorer considérablement leurs services en adoptant la téléphonie mobile pour déboursier ces fonds sur une base régulière. Ils peuvent à leur tour recevoir de l'argent des citoyens via leurs téléphones portables. L'addition d'une filière mobile peut faciliter la vie des usagers en ce qui a trait au paiement des taxes et autres impositions, et le recouvrement des revenus par le gouvernement n'en serait que plus efficace. En outre, le fait de pouvoir atteindre un vaste segment de la population à faible revenu grâce aux téléphones portables et de le connecter ainsi à l'économie formelle permet une exécution plus efficace des politiques sociales rela-

tives, par exemple, aux paiements d'urgence en cas de catastrophes, aux activités de secours pendant les épidémies, aux menaces pour la santé publique, etc. Tout ceci favoriserait le recours aux services monétaires par téléphonie mobile dans toute la région.

Même si les gouvernements des pays de la CAE aspirent à augmenter leurs revenus fiscaux, ils devraient continuer de s'abstenir pour le moment de taxer les transactions par téléphonie mobile. Par exemple, les services vocaux mobiles prépayés sont taxés à 30 % en Ouganda (une TVA de 18 % et un droit d'accise de 12 %) et à 26 % au Kenya (16 % de TVA et 10 % de droit d'accise). La taxation des services monétaires par téléphonie mobile pourrait avoir l'effet opposé à celui escompté, parce que les taxes seraient répercutées directement sur les consommateurs. Il en résulterait une hausse des prix et une baisse du volume des transactions. Cela ferait fuir ceux-là mêmes que les services monétaires par téléphonie mobile ont le mérite de permettre d'atteindre pour mieux les servir, c'est-à-dire les pauvres, puisqu'ils sont les plus vulnérables face aux fluctuations de prix. On risquerait fort de voir les services monétaires par téléphonie mobile se limiter à nouveau à ceux qui ont déjà d'autres possibilités d'accéder aux services financiers.

E.6. La collaboration entre les organismes de réglementation

La collaboration entre les deux régulateurs (des communications et du secteur financier) devient de plus en plus indispensable; l'un d'eux est spécialiste des aspects financiers des opérations monétaires par téléphonie mobile, tandis que l'autre a une meilleure connaissance des technologies qui rendent possibles ces opérations. Des relations se sont déjà établies entre ces régulateurs à titre individuel, dans tous les pays de la CAE. En République-Unie de Tanzanie il existe également des liens institutionnels formels entre eux¹⁰⁶. À mesure que les services monétaires par téléphonie mobile se développeront pour englober plus de secteurs et à mesure qu'ils gagneront en importance comme moyen d'acheminer des paiements et de fournir diverses prestations financières, d'autres régulateurs se joindront aux régulateurs des secteurs financiers et des communications. Les commissions de jeux et des paris, les organismes de réglementa-

¹⁰⁶ Sur la base de réunions d'information séparées avec des représentants de la Banque de Tanzanie (BoT) et de l'Autorité de réglementation des communications de la Tanzanie (TCRA), lors d'une visite de terrain en juin 2011.

tion des assurances et les régulateurs des contenus auront, par exemple, un rôle à jouer.

Dans la mesure où les pays de la CAE aspirent à l'intégration et poursuivent leur progression dans ce sens, il existe déjà un certain degré de collaboration dans le domaine de la réglementation, par l'intermédiaire du secrétariat de la CAE et d'autres entités régionales, comme l'Organisation des communications en Afrique de l'Est (EACO), qui réunit les régulateurs des communications. Dans le cadre de ces organismes, les régulateurs sont plus enclins à voir l'ensemble des questions sous un angle régional et s'efforcent de créer des règlements compatibles à l'appui des objectifs aussi bien nationaux que régionaux. Bien que les banques centrales des pays de la CAE aient collaboré à un certain nombre de projets régionaux, tels que le système à règlement brut en temps réel (RBTR) et d'autres projets en cours de préparation, les services monétaires par téléphonie mobile ne sont pas encore un thème majeur pour elles. Le dialogue a essentiellement lieu au niveau national, le Kenya montrant le plus souvent la voie en raison du succès de M-PESA et du fait qu'il a une expérience un peu plus longue de ces services que les autres pays de la CAE.

Les gouvernements de la CAE se sont montrés fermement résolus à aller de l'avant dans la réforme

des cyberlégislations, compte tenu, en particulier, de l'utilisation de plus en plus répandue des téléphones portables pour les transactions commerciales et financières à l'intérieur des pays et entre les pays. Le Groupe de travail de la CAE chargé de la cyberlégislation a été constitué en 2007, avec le concours de la CNUCED, dans le but d'harmoniser les cyberlois et les réglementations des cinq pays afin de tenir compte du potentiel aussi bien du commerce électronique que des transactions commerciales par téléphonie mobile. Avec l'assistance de la CNUCED, la CAE a préparé des directives sur les transactions électroniques, les signatures électroniques et l'authentification, la protection des données, le respect de la vie privée, la protection des consommateurs et la criminalité informatique¹⁰⁷. Le Groupe de travail de la CAE pourrait sans doute contribuer aux travaux futurs sur l'harmonisation dans le domaine des services monétaires par téléphonie mobile.

¹⁰⁷ Le Cadre juridique pour la cyberlégislation a été adopté par le Conseil sectoriel des ministres des transports, des communications et de la météorologie de la CAE en 2010. Le Groupe de travail de la CAE a approuvé un second cadre juridique portant sur les droits de propriété intellectuelle, la concurrence, l'imposition et la sécurité de l'information, qui sera présenté à la prochaine session du Conseil sectoriel, en 2012.

ANNEX: Profils par pays

A. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: BURUNDI

Ce profil est un résumé de certains aspects importants des services monétaires par téléphonie mobile au Burundi. La première section présente les textes législatifs qui pourraient avoir une incidence sur ces services dans le pays. La deuxième section présente des données comparatives sur les plates-formes de services monétaires mobiles opérant actuellement au Burundi, y compris les institutions clefs, les services, les coûts, etc.

A.1. Législation pertinente

A.1.1 Réglementation financière

La législation financière pertinente qui influe sur les services monétaires par téléphonie mobile au Burundi comprend:

- a) Les statuts de la Banque de la République du Burundi (BRD)¹⁰⁸, la banque centrale, qui définissent son mandat et régissent ses activités. Ces statuts figurent notamment dans la loi no 1/01 (promulguée en janvier 1976, puis modifiée par la loi no 1/36 promulguée en juillet 1993), la loi no 1/016 (promulguée en

¹⁰⁸ www.brb-bi.net.

- septembre 2004) et la loi no 1/34 (promulguée en décembre 2008);
- b) La loi no 1/017 sur les banques (promulguée en octobre 2003) qui a trait à la réglementation des banques et des établissements financiers faisant partie du secteur financier au Burundi;
- c) La loi no 1/07 (promulguée en mars 2006), qui définit les procédures applicables aux faillites au Burundi;
- d) La loi no 1/02 (promulguée en février 2008) qui porte sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et fait obligation aux banques et autres établissements financiers de signaler les transactions suspectes.

A.1.2. Autres réglementations

D'autres textes juridiques pourraient avoir une incidence sur la conduite des opérations monétaires par téléphonie mobile au Burundi; c'est le cas, par exemple, des lois suivantes:

- a) La loi multisectorielle sur la concurrence (loi no 1/06, promulguée en mars 2010), qui porte sur le régime de la concurrence au Burundi. La réglementation porte création d'une commission de la concurrence qui n'a pas encore été mise en place¹⁰⁹;
- b) La loi no 1/045 (promulguée en juillet 1993) portant dispositions générales du Code du commerce, modifiée par la loi no 1/07 (promulguée en avril 2010);
- c) La loi no 1/05 (promulguée en avril 2009) portant révision du Code pénal.

A.2. Les acteurs

Cinq ORM ont été agréés pour opérer au Burundi par l'Agence de régulation et de contrôle des télécommunications (ARCT), l'autorité de réglementation des télécommunications. Ce sont: LEO (anciennement U-Com Burundi)¹¹⁰, Africell¹¹¹, Econet¹¹², Onatel et Smart Mobile. Jusqu'ici, seul l'un de ces opérateurs, Econet, a lancé une plate-forme de services monétaires par téléphonie mobile, dont une description résumée figure dans le tableau 15.

¹⁰⁹ www.iflr1000.com/LegislationGuide/373/Let-the-competition-begin.html.

¹¹⁰ U-Com Burundi, www.leo.bi.

¹¹¹ www.africell.bi.

¹¹² www.econet.bi.

Tableau 15. Aperçu des acteurs du secteur des services monétaires par téléphonie mobile au Burundi

Aperçu	Econet EcoKash
Opérateur de réseaux mobiles	Econet Wireless Burundi
Site Internet de l'ORM	www.econet.bi
Banque partenaire: pour les dépôts	Office national des postes
Site Internet de la banque partenaire	
Date de lancement	Mars 2009
Canal de transmission des prestations	SMS
Abonnés (juin 2011)	29 000
Agents (juin 2011)	88

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

A.3. Les services

Comme dans d'autres pays de la CAE, les transferts par téléphone mobile sont le service le plus répandu de la plate-forme EcoKash, le montant des transferts atteignant 400 000 dollars par mois. EcoKash a commencé à proposer d'autres services comme le montre le tableau 16.

Tableau 16. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Burundi

Types de transactions	Econet EcoKash
Transferts	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximal de 1 million pour les abonnés non enregistrés et enregistrés
Paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques des services postpayés • REGIDESO (factures d'électricité et d'eau) • Multichoice Burundi (règlement des factures de la télévision par satellite)
Services financiers	

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

A.4. Les coûts

Les coûts des services monétaires par téléphonie mobile varient selon la transaction. Avec EcoKash, les dépôts d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) sont gratuits (tableau 17), alors que le coût des retraits d'espèces varie selon que l'utilisateur est ou non enregistré (tableau 18).

Tableau 17. Coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Burundi

Rechargement des porte-monnaie mobiles (francs burundais)	Econet EcoKash
1—1 000 000	Gratuit
Plus de 1 000 000	n.d.

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

Tableau 18. Coût des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile au Burundi

Retraits (francs burundais)	Econet EcoKash	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
1—5 000	250	Gratuit
5 001—15 000	350	Gratuit
15 001—25 000	500	Gratuit
25 001—50 000	1 000	Gratuit
50 001—75 000	2 000	Gratuit
75 001—100 000	2 500	Gratuit
100 001—250 000	3 000	Gratuit
250 001—500 000	3 500	Gratuit
500 001—1 000 000	5 000	Gratuit
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

Les transferts par téléphone mobile entre consommateurs non enregistrés sur Econet sont plus coûteux qu'entre consommateurs enregistrés sur EcoKash (tableau 19). Les transactions complémentaires sont gratuites (tableau 20), mais des limites de transactions sont appliquées (voir le tableau 21).

Tableau 19. Coûts des transferts par téléphone mobile au Burundi

Transferts par téléphone mobile (francs burundais)	Econet EcoKash	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
1—5 000	250	600
5 001—15 000	350	800
15 001—25 000	500	1 100
25 001—50 000	1 000	2 100
50 001—75 000	2 000	4 100
75 001—100 000	2 500	5 100
100 001—250 000	3 000	6 100
250 001—500 000	3 500	7 100
500 001—1 000 000	5 000	10 100
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

Tableau 20. Coûts d'autres transactions monétaires par téléphone mobile au Burundi

Autres transactions	Econet EcoKash
Achat de temps de consommation/rechargement de comptes prépayés ¹¹³	Gratuit
Enregistrement	Gratuit
Modification du NIP	Gratuit
Vérification du solde	Gratuit
Minirelevés ou rapports de transaction	Gratuit

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

Tableau 21. Seuils/limites des transactions par téléphone mobile au Burundi

Seuils (francs burundais)	Econet EcoKash
Solde maximum des comptes	n.d.
Montant maximum des transactions par jour	1 000 000
Montant maximum des transactions par mois	n.d.
Montant maximum des transactions	1 000 000
Montant minimum des transactions	n.d.

Source: Entrevue par courriel avec un membre du personnel d'Econet Wireless et site Internet d'Econet.

B. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: KENYA

Ce profil est un résumé de certains aspects importants des services monétaires par téléphonie mobile au Kenya. La première section présente les textes législatifs qui pourraient avoir une incidence sur ces services dans le pays. La deuxième section présente des données comparatives sur les plates-formes de services monétaires mobiles opérant actuellement au Kenya, y compris les institutions clefs, les services, les coûts, etc.

¹¹³ Actuellement, l'achat de temps de consommation ne peut dépasser 500 000 francs burundais.

B.1. Législation pertinente

B.1.1 Réglementation financière

La législation financière pertinente qui influe sur les services monétaires par téléphonie mobile au Kenya comprend :

- a) La loi sur la Banque centrale du Kenya (promulguée en 1966, modifiée en 2009)¹¹⁴, qui porte création de la Banque centrale du Kenya et définit son mandat;
- b) La loi sur les banques (promulguée en 1991 et modifiée en 2010)¹¹⁵ qui régit les activités des établissements bancaires appartenant au secteur financier au Kenya;
- c) La loi sur la microfinance (promulguée en 2006)¹¹⁶ et d'autres textes connexes^{117, 118} qui régissent la fourniture de services de microfinance au Kenya;
- d) La loi sur les produits des activités criminelles et sur le blanchiment d'argent (promulguée en 2009)¹¹⁹ qui a une incidence sur les questions liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le terrorisme dans le secteur financier au Kenya;
- e) Diverses directives prudentielles de la Banque centrale du Kenya¹²⁰;
- f) Diverses directives de la Banque centrale du Kenya sur la gestion du risque¹²¹;
- g) Les directives sur les correspondants bancaires (2010)¹²² qui portent sur la désignation des agents chargés de fournir des services bancaires dans le pays;

¹¹⁴ www.kenyalaw.org/Downloads/Acts/Banking%20Act.pdf.

¹¹⁵ www.centralbank.go.ke/downloads/acts_regulations/BankingAct_jan2011.pdf.

¹¹⁶ www.centralbank.go.ke/downloads/bsd/MFI/MicrofinanceAct.pdf.

¹¹⁷ www.centralbank.go.ke/downloads/bsd/MFI/Microfinance%20_Categorization%20of%20Deposit-Taking%20Microfinance%20Institutions_%20Regulations%202008.pdf.

¹¹⁸ www.centralbank.go.ke/downloads/bsd/MFI/Microfinance%20_Deposit-Taking%20Microfinance%20Institutions_%20Regulations%202008.pdf.

¹¹⁹ www.kenyalaw.org/kenyalaw/klr_app/view_cap.php?CapID=659.

¹²⁰ www.centralbank.go.ke/downloads/acts_regulations/prudential_guidelines_2006.pdf.

¹²¹ www.centralbank.go.ke/downloads/acts_regulations/RiskManagementGuideline2005.pdf.

¹²² www.centralbank.go.ke/downloads/bsd/GUIDELINE%20ON%20AGENT%20BANKING-CBK%20PG%2015.pdf.

- h) Le projet de règlement sur les transferts électroniques de paiements de faible montant et le projet de règlement sur la monnaie électronique (des consultations ont été organisées avec les parties prenantes et les observations sont en train d'être intégrées au texte)¹²³, qui régissent l'émission et les échanges de monnaie électronique, ainsi que le transfert de cette monnaie entre plusieurs parties au niveau national au Kenya.

B.1.2. Autres textes législatifs

D'autres textes pourraient avoir une incidence sur la conduite des opérations monétaires par téléphonie mobile au Kenya; c'est le cas par exemple des textes suivants:

- (a) La Loi kényane sur l'information et la communication (1998), qui définit le mandat de la Commission des communications du Kenya (CCK) et établit un cadre réglementaire pour les sous-secteurs de l'information et les communications, des médias et de la radiodiffusion;
- (b) Le projet de loi de 2008 sur les communications (amendement), qui contient des dispositions fondamentales relatives aux transactions électroniques et à la signature électronique;
- (c) Plusieurs règlements sur l'information et les communications qui ont été élaborés par le Ministre chargé de l'information et des communications, en collaboration avec la CCK, pour réglementer divers aspects du secteur des communications, y compris la protection des consommateurs, la concurrence, la tarification, l'attribution des numéros, l'interconnexion, la qualité des prestations, etc.;
- (d) La loi kényane sur la concurrence (2009)¹²⁴, dont certaines dispositions touchent à la protection des consommateurs et qui porte création de l'Autorité autonome de la concurrence, laquelle remplace la Commission des monopoles et des prix;
- (e) La loi kényane sur l'assurance (1984), qui régit le secteur de l'assurance et porte création de l'Autorité de réglementation de l'assurance (IRA)¹²⁵.

¹²³ www.centralbank.go.ke/downloads/nps/Electronic%20%20Retail%20and%20E-regulations.pdf.

¹²⁴ www.kenyalaw.org/Downloads/Bills/2009/200903.pdf.

¹²⁵ Autorité de réglementation de l'assurance (IRA): www.ira.go.ke.

B.2. Les acteurs

La Commission des communications du Kenya (CCK)¹²⁶ a agréé quatre ORM pour mener des opérations au Kenya et ils sont tous équipés de plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile. Il y a Safaricom¹²⁷, qui avait devancé tous les autres dès 2007 avec la plate-forme M-PESA; puis sont venues, en 2009, Airtel Kenya (l'ancien Zain)¹²⁸ avec Airtel Money et Essar telecom¹²⁹ avec YuCash; et enfin, en 2010, Orange Kenya (Telekom Kenya)¹³⁰ a lancé le

¹²⁶ www.cck.go.ke.

¹²⁷ Site Internet de Safaricom: www.safaricom.co.ke.

¹²⁸ Site Internet d'Airtel Kenya: <http://www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africaairtel/Kenya>.

¹²⁹ Site Internet d'Essar: www.yu.co.ke.

¹³⁰ Site Internet d'Orange Kenya: www.orange.co.ke.

service Iko Pesa. Le marché des services monétaires par téléphonie mobile au Kenya est le plus dynamique de la CAE, comme en témoigne son importante clientèle abonnée essentiellement à M-PESA. Récemment, lors de la reprise des activités d'Airtel Money, le Gouverneur de la Banque centrale du Kenya a indiqué que les services monétaires par téléphonie mobile comptaient 17,8 millions d'utilisateurs enregistrés, qui effectuent 1,1 million de transactions par jour à l'occasion desquelles plus de 3,1 milliards de shillings kényans sont transférés¹³¹. Des données comparatives détaillées sont résumées dans le tableau 22.

¹³¹ Déclaration du Gouverneur de la Banque centrale du Kenya à l'occasion de la reprise des activités d'Airtel Money (10 août 2011): www.centralbank.go.ke/downloads/speeches/2011/Governor's%20remarks%20at%20Launch%20of%20Airtel%20Money%20Transfer%20Service.pdf.

Tableau 22. Aperçu des acteurs du secteur des services monétaires par téléphonie mobile au Kenya

Aperçu Opérateur de réseaux mobiles	M-PESA Safaricom	Airtel Money Airtel Kenya	Yu Cash Essar Telecom	Iko Pesa Orange Kenya
Site Internet de l'ORM	www.safaricom.co.ke	africa.airtel.com/Kenya	www.yu.co.ke	www.orange.co.ke
Banques partenaires: dépôts	<ul style="list-style-type: none"> Commercial Bank of Africa Standard Chartered Kenya CFC Stanbic Equity Bank Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> Citigroup 	Equity Bank Kenya	Equity Bank Kenya
Sites Internet des banques partenaires	www.cba.co.ke www.standardchartered.com/ke www.stanbicbank.co.ke	www.citibank.com/east-africa/kenya	www.equitybank.co.ke	www.equitybank.co.ke
Banques partenaires: services	<ul style="list-style-type: none"> Kenya Commercial Bank Co-operative Bank of Kenya CFC Stanbic Equity Bank Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> Housing Finance Postal Corporation of Kenya Standard Chartered Bank Kenya, Co-operative Bank of Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> Equity Bank Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> Equity Bank Kenya
Date de lancement	Mars 2007	Février 2009	Décembre 2009	Novembre 2010
Canal de transmission des prestations	STK	STK	SMS, STK, USSD, vocale, WAP	STK, USSD, WAP, applique Java
Abonnés (2011)	14 000 000 (Avril) ¹³²	3 200 000 (juillet)		
Agents (2011)	27 988 (Avril)			

Source: Entrevues et divers renseignements en ligne (voir les notes de bas de page).

B.3. Les services

Un large éventail de services monétaires par téléphonie mobile sont offerts aux consommateurs au Kenya.

¹³² www.safaricom.co.ke/fileadmin/M-PESA/Documents/statistics/M-PESA_Statistics_-_2.pdf

Les transferts d'argent par téléphone mobile à l'intérieur du pays restent l'application dominante, mais il est également possible de recevoir des transferts internationaux du monde entier par l'intermédiaire de Western Union. Les consommateurs peuvent aussi envoyer ou recevoir des paiements par téléphone

mobile à destination/en provenance d'entités très diverses, telles que des entreprises, des fournisseurs de services publics, des organismes gouvernementaux et des organisations non gouvernementales. Les services financiers par téléphonie mobile permettent aux

consommateurs de relier leur porte-monnaie mobile à des comptes bancaires pour effectuer des opérations très diverses. Le tableau 23 présente quelques exemples de services disponibles sur les différentes plates-formes mobiles au Kenya.

Tableau 23. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Kenya

Type de service	M-PESA	Airtel Money	Yu Cash	Iko Pesa
Transferts	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et de 70 000 aux utilisateurs enregistrés (sur le réseau) • Transferts internationaux via Western Union 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et de 70 000 aux utilisateurs enregistrés (sur le réseau) • Transferts à partir d'un mobile sur n'importe quel compte bancaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs aussi bien non enregistrés (hors réseau) qu'enregistrés (sur le réseau) • Seule plate-forme mobile qui enregistre les utilisateurs abonnés à d'autres réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 100 000 aux utilisateurs aussi bien non enregistrés (hors réseau) qu'enregistrés (sur le réseau) • Transferts à partir d'un mobile sur n'importe quel compte bancaire
Paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Établissements scolaires (frais de scolarité) • Établissements financiers (remboursement de prêts) • Conseil des prêts à l'enseignement supérieur (remboursement des prêts étudiants) • Prestataires de services de santé (honoraires) • Prestataires de services publics (factures mensuelles) • Hôtels (services) • Assurance (primes) • Églises et ONG (contributions) • Entreprises (paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (de l'entreprise aux consommateurs, à savoir paiement des salaires) • Service de billetterie 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Kenya Power and Lighting Company Limited (factures d'électricité) • Nairobi Water & Sewage Company (factures d'eau) • Multichoice Kenya (factures des services de télévision par satellite) • Kenya Airways (billets d'avion) • Conseil des prêts à l'enseignement supérieur (remboursement des prêts étudiants) • Entreprises (paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (de l'entreprise aux consommateurs, à savoir paiement des salaires) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Paiements par cartes de débit permettant des transactions très diverses • Kenya Power and Lighting Company Limited (factures d'électricité) • Nairobi Water & Sewage Company (factures d'eau) • Multichoice Kenya (factures des services de télévision par satellite) • Conseil des prêts à l'enseignement supérieur (remboursement des prêts étudiants) • Entreprises (paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (de l'entreprise aux consommateurs, à savoir paiements des salaires)
Services financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait d'argent électronique sans carte à partir des DAB • (DAB de Pesapoint, Equity bank et Diamond Trust Bank)¹³³ • Prépaiement des cartes de débit Visa¹³⁴ • Services M-Kesho¹³⁵ • (virements entre M-PESA et un compte Equity bank, micro-épargne, crédit et assurance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait d'argent électronique sans carte à partir des DAB (DAB de Pesapoint) • Services par téléphone mobile aux clients de Standard Chartered Bank Kenya, Housing Finance, Co-operative Bank of Kenya 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait d'argent électronique sans carte à partir des DAB (DAB d'Equity Bank) • Transferts de fonds à partir et à destination de comptes Equity bank¹³⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait d'argent électronique sans carte à partir des DAB (DAB d'Equity Bank) • Retrait de DAB en utilisant une carte de débit • Intégration directe à un compte Equity bank; prise en charge d'un large éventail de transactions bancaires ordinaires

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.¹

¹³³ <http://www.safaricom.co.ke/index.php?id=267>.

¹³⁴ La carte «M-PESA PrePay Safari» (<http://www.safaricom.co.ke/index.php?id=1229>) est une carte VISA émise par Safaricom en collaboration avec I&M Bank (<http://www.imbank.com>).

¹³⁵ www.safaricom.co.ke/index.php?id=263.

¹³⁶ YuCash – Compte relié à Equity Bank, <http://www.yu.co.ke/media/yuCash-EquityLinked.pdf>.

B.4 Les coûts

Les coûts des services monétaires par téléphonie mobile varient selon que l'on convertit de l'argent liquide en monnaie électronique (dépôts d'espèces) ou

l'inverse (retraits d'espèces). Les dépôts d'espèces (tableau 24) sont gratuits, alors que le coût des retraits varie selon que l'utilisateur est ou non enregistré (tableau 25).

Tableau 24. Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Kenya

Rechargement des porte-monnaie mobiles (cash-in) (shillings kényans)	M-PESA ¹³⁷	Airtel Money ¹³⁸	Yu Cash	Iko Pesa ¹³⁹
50—70 000	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit
70 001—100 000	n.d.	n.d.	n.d.	Gratuit
Plus de 100 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Sites Internet et brochures des opérateurs.

Tableau 25. Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile au Kenya

Retraits	M-PESA		Airtel Money		Yu Cash		Iko Pesa	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Sur le réseau	Hors réseau	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 50	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
50—100	15	n.d.	15	15	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
101—2 500	25	0	25	25	20	40	25	0
2 501—5 000	45	0	45	45	40	60	45	0
5 001—10 000	75	0	75	75	65	125	75	0
10 001—20 000	145	0	145	145	130	275	145	0
20 001—35 000	170	0	170	170	150	325	170	0
35 001—50 000	250	n.d.	250	n.d.	n.d.	n.d.	195	0
50 001—70 000	300	n.d.	300	n.d.	n.d.	n.d.	225	0
70 001—100 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	225	0
Plus de 100 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	225	n.d.

Source: Sites Internet et brochures des opérateurs. Airtel Money n'opère pas de la même manière au Kenya qu'en Ouganda et en République-Unie de Tanzanie, en ceci qu'un utilisateur enregistré peut envoyer de l'argent par téléphone mobile à d'autres réseaux au Kenya. En Ouganda et en République-Unie de Tanzanie, on ne peut envoyer de l'argent par téléphone mobile qu'à l'intérieur des réseaux Airtel.

¹³⁷ Safaricom M-PESA tariffs, www.safaricom.co.ke/index.php?id=255.

¹³⁸ Airtel Money tariffs, africa.airtel.com/kenya/tariffs-and-charges-1550.

¹³⁹ money.orange.co.ke/forms/Orange_Money_Tariff_Guide.pdf.

Le coût des transferts par téléphone mobile n'est pas le même pour les utilisateurs enregistrés et non enregistrés (tableau 26). Il convient de noter que sur M-PESA et sur Airtel Money, il est possible d'envoyer plus d'argent en une seule transaction à un utilisateur enregistré (plafond de 70 000 shillings kényans) qu'à un utilisateur non enregistré (plafond de 35 000 shillings kényans); une différence est également faite pour les sommes planchers, les utilisateurs enregistrés bénéficiant d'une fourchette plus élevée (50-100

shillings kényans) (voir les tableaux 25 et 26). En outre, Iko Pesa autorise des montants plus élevés par transaction (100 000 shillings kényans) que les autres plates-formes (70 000 shillings kényans). Cela a peut-être quelque chose à voir avec le fait qu'Iko Pesa est intégrée à un compte bancaire qui exige une surveillance plus rigoureuse de l'application de la règle de la connaissance du client que dans le cas des formalités d'enregistrement habituelles.

Tableau 26. Comparaison des coûts des transferts par téléphone mobile au Kenya

Envois de fonds (shillings kényans)	M-PESA		Airtel Money		Yu Cash		Iko Pesa	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	À l'intérieur du réseau	Hors réseau	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 50	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
50—100	10	n.d.	5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
101—2 500	30	75	25	25	0		30	70
2 501—5 000	30	100	25	25	0		30	90
5 001—10 000	30	175	25	25	0		30	155
10 001—20 000	30	350	25	25	0		30	305
20 001—35 000	30	400	25	25	0		30	170
35 001—50 000	60	n.d.	25	n.d.	n.d.	n.d.	40	390
50 001—70 000	60	n.d.	25	n.d.	n.d.	n.d.	50	450
70 001—100 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	50	450
Plus de 100 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Sites Internet et brochures des opérateurs.

Les coûts des paiements par téléphone mobile sont comparables à ceux des transferts lorsqu'il s'agit d'utilisateurs enregistrés, mais le sont beaucoup moins lorsque le bénéficiaire du transfert est un utilisateur non enregistré (voir le tableau 27). Les services

financiers par téléphone mobile, de même que les retraits DAB (voir le tableau 28) ou les virements sur des comptes bancaires (voir le tableau 29) comportent également des frais additionnels.

Tableau 27. Comparaison des coûts des paiements par téléphone mobile au Kenya

Montant (shillings kényans)	M-PESA	Iko Pesa
100—1 000	20	Le montant des paiements via Iko Pesa vont de 100 à 10 000 shillings kényans et coûtent entre 0 et 30 shillings kényans, selon les modalités conclues entre Orange et l'organisation bénéficiaire
1 001—2 499	30	
2 500—4 999	50	
5 000—9 999	75	
10 000—19 999	100	
20 000—35 000	150	

Source: Sites Internet de Safaricom¹⁴⁰ et d'Orange Money¹⁴¹.

¹⁴⁰ safaricom.co.ke/index.php?id=1212.

¹⁴¹ money.orange.co.ke/forms/Orange_Money_Tariff_Guide.pdf.

Tableau 28. Comparaison des coûts des retraits DAB par les utilisateurs enregistrés au Kenya

Retraits DAB (shillings kényans)	M-PESA	Airtel Money	Iko Pesa
100—2 500	30	40	40
2 501—5 000	60	55	60
5 001—10 000	100	85	100
10 000—20 000	175	175	175
20 000—40 000	n.d.	n.d.	175
Plus de 40 000	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Sites Internet de Safaricom M-PESA¹⁴², d'Airtel Money¹⁴³ et d'Orange Money¹⁴⁴.

Tableau 29. Coûts des services financiers par téléphonie mobile via Iko Pesa

Transaction	Minimum (shillings kényans)	Maximum (shillings kényans)	Coût (shillings kényans)
Dépôt d'espèces dans un compte Equity	100	35 000	Gratuit
Transfert à un compte Equity	100	35 000	30
	35 001	50 000	40
	50 001	100 000	50
Transfert à un compte dans toute autre banque	100	35 000	400
	35 001	50 000	450
	50 001	100 000	500
Transfert d'un compte Equity à Iko Pesa	100	35 000	30
	35 001	50 000	40
	50 001	100 000	50

Source: Guide des tarifs sur le site Internet d'Orange Money¹⁴⁵.

¹⁴² safaricom.co.ke/index.php?id=1212.

¹⁴³ <http://www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africaairtel/Kenya>.

¹⁴⁴ money.orange.co.ke/forms/Orange_Money_Tariff_Guide.pdf.

¹⁴⁵ <http://money.orange.co.ke>.

Au Kenya, il est également possible de réaliser une large gamme de transactions complémentaires, telles que la vérification du solde ou la modification

du NIP (tableau 30). Les transactions monétaires par téléphone mobile sont assujetties à différents seuils/limites selon les plates-formes (voir le tableau 31).

Tableau 30. Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile au Kenya

Autres transactions	M-PESA	Airtel Money	Yu Cash	Iko Pesa
Achat de temps de consommation/rechargement des comptes prépayés ¹⁴⁶	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Modification du NIP	20	20	2	Gratuit
Changement de pseudonyme ¹⁴⁷	n.d.	20	n.d.	n.d.
Vérification du solde	1	1	1	5
Minirelevé ou rapport de transaction	Gratuit	20	5	5
Demande d'argent	n.d.	n.d.	Gratuit	n.d.
Invitation à un ami	n.d.	n.d.	Gratuit	Gratuit
Mise à jour du menu			Gratuit	
Création d'un numéro de carte virtuelle pour les paiements en ligne (VCN) ¹⁴⁸	n.d.	50	n.d.	n.d.
Demande de carte de débit	n.d.	n.d.	n.d.	400

Source: Sites Internet et brochures des opérateurs.

Tableau 31. Comparaison des seuils/limites des transactions par téléphone mobile au Kenya

Seuils	M-PESA	Airtel Money	Yu Cash	Iko Pesa
Solde maximum des comptes	100 000	100 000	50 000	n.d.
Montant maximum des transactions par jour	140 000	70 000	75 000	100 000
Montant maximum par transaction ¹⁴⁹	35 000/70 000	35 000/70 000	35 000	100 000
Montant minimum par transaction	50	50	100	100

Source: Sites Internet et brochures des opérateurs.

¹⁴⁶ Actuellement, l'achat de temps de consommation ne peut dépasser 10 000 pour tous les réseaux.

¹⁴⁷ Les pseudonymes peuvent aider les utilisateurs à protéger la confidentialité des données associées à leur numéro de téléphone tout en continuant de recevoir de l'argent sur leur mobile. Ce service ne semble être disponible qu'avec Airtel.

¹⁴⁸ Les cartes virtuelles de paiement en ligne sont similaires aux cartes bancaires virtuelles à usage unique utilisées pour effectuer des paiements en ligne.

¹⁴⁹ Le montant maximum des transactions varie selon que l'utilisateur est enregistré (montant plus élevé) ou non enregistré (montant moins élevé), dans le cas de M-PESA, ou selon que la transaction est effectuée à l'intérieur du réseau (montant plus élevé) ou hors réseau (montant moins élevé), dans le cas d'Airtel Money.

C. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: RWANDA

Ce profil est un résumé de certains aspects importants des services monétaires par téléphonie mobile au Rwanda. La première section présente les textes législatifs qui pourraient avoir une incidence sur ces services dans le pays. La deuxième section présente des données comparatives sur les plates-formes de

services monétaires mobiles opérant actuellement au Rwanda, y compris les institutions clefs, les services, les coûts, etc.

C.1. Législation pertinente

C.1.1 Réglementation financière

La législation financière pertinente qui influe sur les services monétaires par téléphonie mobile au Rwanda comprend:

- La loi no 55 (promulguée en novembre 2007)¹⁵⁰, qui régit le mandat de la Banque nationale du

- Rwanda (BNR), la banque centrale chargée de la surveillance du secteur financier du pays;
- b) La loi no 7 (promulguée en avril 2008)¹⁵¹, qui définit l'organisation du secteur bancaire et interdit explicitement à toute entité d'exercer des activités bancaires sans l'agrément préalable de la BNR;
 - c) La loi no 40 (promulguée en août 2008)¹⁵², qui régit les activités des institutions de microfinancement au Rwanda;
 - d) La loi no 47 sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (promulguée en 2008)¹⁵³, qui porte création de l'Unité nationale d'investigation financière (FIU) auquel la BNR, les banques et les autres établissements financiers rapportent les transactions suspectes;
 - e) La réglementation no 03 (promulguée en avril 2011)¹⁵⁴, qui stipule les sanctions pécuniaires dont sont passibles les banques agréées qui violent les règlements, instructions et décisions de la BNR;
 - f) La réglementation no 04 (promulguée en avril 2011)¹⁵⁵, qui définit un ensemble minimum de conditions que doivent remplir les banques au Rwanda pour assurer l'efficacité des pratiques destinées à assurer la continuité de leurs activités.
- b) La réglementation no 003/ICT/RURA/2011 (09/08/2011), qui régit les autorités de certification;
 - c) Le Rwanda prépare une loi multisectorielle sur la concurrence et la protection des consommateurs qui est actuellement à l'état de projet soumis au Parlement. La nouvelle loi est élaborée sous les auspices du Ministère du commerce et de l'industrie¹⁵⁶ et abrogera l'ancienne réglementation qui régit encore la mise en œuvre de la politique de la concurrence dans différents secteurs et comprend notamment la loi no 41/63 (promulguée en février 1950). Elle mettra également en place des mécanismes multisectoriels cohérents pour la protection des consommateurs qui remplaceront les dispositions sectorielles relevant actuellement de différents organismes de réglementation;
 - d) Le Rwanda a également élaboré un projet de loi sur les TIC qui est actuellement soumis à la procédure parlementaire.

C.1.2. Autres textes législatifs

D'autres textes législatifs pourraient avoir une incidence sur la conduite des opérations monétaires par téléphone mobile au Rwanda; c'est le cas par exemple des textes suivants:

- a) La loi no 18/2010 (promulguée en mai 2010), qui porte sur les messages électroniques, les signatures électroniques et les transactions électroniques au Rwanda;

¹⁵⁰ www.bnr.rw/docs/publicnotices/Law%2055-2007.pdf.

¹⁵¹ www.bnr.rw/docs/publicnotices/LAWN0072008%20.pdf.

¹⁵² www.bnr.rw/docs/publicnotices/Microfinance_Regulation.pdf.

¹⁵³ www.bnr.rw/docs/publicnotices/LawNo472008.pdf.

¹⁵⁴ www.bnr.rw/docs/publicnotices/Regulation%20No%2003%20%202011%20on%20pecuniary%20sanctions%20applicable%20%20to%20banks.pdf.

¹⁵⁵ www.bnr.rw/docs/publicnotices/Regulation%20No%2004%202011%20on%20Business%20Continuity%20%20Management.pdf.

¹⁵⁶ Site Internet du Ministère du commerce et de l'industrie du Rwanda: www.minicom.gov.rw.

¹⁵⁷ MTN Rwanda, www.mtn.co.rw.

¹⁵⁸ Tigo Rwanda, www.tigo.co.rw.

¹⁵⁹ Rwandatel, www.rwandatel.rw.

¹⁶⁰ Airtel Rwanda a été agréé en septembre 2011, http://www.bharti.com/wps/wcm/connect/BhartiPortal/bharti/home/media_centre/press_releases/fy2011-2012/bharti+airtel+awarded+license+to+operate+2g+and+3g+mobile+services+in+rwanda.

Tableau 32. Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile au Rwanda

Aperçu	MTN MobileMoney	Tigo Cash
Opérateur de réseaux mobiles	MTN Rwanda	Tigo Rwanda
Site Internet de l'ORM	www.mtn.co.rw	www.tigo.co.rw
Banques partenaires: dépôts	Banque commerciale du Rwanda (BCR) ¹⁶¹	Banque commerciale du Rwanda (BCR)
Site Internet de la banque partenaire	www.bcr.co.rw	www.bcr.co.rw
Date de lancement	Février 2010	Mai 2011
Canal de transmission des prestations	STK	USSD
Abonnés (août 2011)	300 000	9 127
Agents (août 2011)	480 ¹⁶²	270

Source: Entrevues et diverses sources de renseignements en ligne (voir les notes de bas de page).

Tableau 33. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles au Rwanda

Transactions par téléphone mobile	MTN MobileMoney	Tigo Cash
Transferts	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 500 000 pour les utilisateurs non enregistrés et enregistrés (sur le réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 500 000 pour les utilisateurs non enregistrés et enregistrés (sur le réseau)
Paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Paiements aux fournisseurs de services publics (factures mensuelles) • Transferts de faibles montants (c'est-à-dire paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (des entreprises aux consommateurs, c'est-à-dire paiements des salaires) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Paiements aux fournisseurs de services publics (factures mensuelles) • Transferts de faibles montants (c'est-à-dire paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (des entreprises aux consommateurs, c'est-à-dire paiements des salaires)
Services financiers		

Source: Entrevues et site Internet des opérateurs.

C.3. Les services

Bien que les transferts d'argent entre consommateurs soient le service monétaire mobile le plus couramment offert aux utilisateurs au Rwanda, d'autres services commencent à faire leur apparition. Ceux-ci sont résumés dans le tableau 33.

C.4. Les coûts

Les coûts des services monétaires par téléphonie mobile varient selon les transactions. Les dépôts d'espèces sont gratuits (tableau 34), alors que le coût des retraits varie selon que l'utilisateur est enregistré ou non (tableau 35).

¹⁶¹ www.bcr.co.rw.

¹⁶² www.newtimes.co.rw/index.php?issue=14715&article=44099.

Tableau 34. Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces au Rwanda

Retraits d'espèces (francs rwandais)	MTN MobileMoney	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur enregistré
Moins de 1 500	n.d.	n.d.
1 500—5 000	250	Gratuit
5 001—10 000	275	Gratuit
10 001—20 000	300	Gratuit
20 001—40 000	600	Gratuit
40 001—75 000	1 000	Gratuit
75 001—150 000	2 000	Gratuit
150 001—300 000	3 000	Gratuit
300 001—500 000	5 000	Gratuit
Plus de 500 000	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Tableau 35. Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) au Rwanda

Rechargement des porte-monnaie mobiles (francs rwandais)	MTN MobileMoney
Moins de 1 500	n.d.
1 500—500 000	Gratuit
Plus de 500 000	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Les transferts entre consommateurs sont plus coûteux pour les clients non enregistrés (tableau 36). Des transactions complémentaires, telles que la vérification du solde ou la modification du NIP, sont gratuites, mais l'achat d'une nouvelle carte SIM ne l'est pas (tableau 37). Les transactions monétaires par téléphone mobile sont plafonnées à différents niveaux par toutes les plates-formes (voir le tableau 38).

Tableau 36. Comparaison des coûts des transferts par téléphone mobile de particulier à particulier au Rwanda

Transferts par téléphone mobile (francs rwandais)	MTN MobileMoney	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 1500		
1 500—5 000	250	600
5 001—10 000	250	700
10 001—20 000	250	750
20 001—40 000	250	1 000
40 001—75 000	250	2 000
75 001—150 000	250	3 000
150 001—300 000	250	4 000
300 001—500 000	250	6 000
Plus de 500 000	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Tableau 37. Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile au Rwanda

Autres transactions	MTN MobileMoney	Tigo Cash
Achat de temps de consommation/recharge- ment des comptes prépayés ¹⁶³	Gratuit	Gratuit
Enregistrement ¹⁶⁴	500	
Modification du NIP	Gratuit	
Vérification du solde	Gratuit	
Minirelevés ou rapports de transaction	Gratuit	
Demandes d'argent	n.d.	
Invitation à un ami	n.d.	

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Tableau 38. Comparaison des seuils/limites des transactions au Rwanda

Seuils (franc rwandais)	MTN MobileMoney
Solde maximum des comptes	n.d.
Montant maximum des transactions par jour	1 000 000
Montant maximum des transactions par mois	3 000 000
Montant maximum des transactions	500 000
Montant minimum des transactions	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

¹⁶³ Actuellement, l'achat de temps de consommation ne peut dépasser 500 000 francs rwandais pour tous les réseaux.

¹⁶⁴ S'applique lorsque l'utilisateur doit remplacer sa carte SIM par une nouvelle carte d'au moins 128 K.

D. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE

Ce profil est un résumé de certains aspects importants des services monétaires par téléphonie mobile en République-Unie de Tanzanie. La première section présente les textes législatifs qui pourraient avoir une incidence sur ces services dans le pays. La deuxième section présente des données comparatives sur les plates-formes de services monétaires mobiles opérant actuellement dans le pays, y compris les institutions clefs, les services, les coûts, etc.

D.1. Législation pertinente

D.1.1 Réglementation financière

La législation financière pertinente qui influe sur les opérations monétaires par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie comprend:

- La loi sur la Banque de Tanzanie (BoT) (promulguée en 2006¹⁶⁵, abrogeant la loi de 1995¹⁶⁶, qui avait elle-même abrogé la loi de 1965), qui porte création de la Banque de Tanzanie et en définit les principales fonctions;
- La loi sur les banques et les établissements financiers (promulguée en 2006)¹⁶⁷, qui définit le cadre juridique des opérations bancaires autorisées en République-Unie de Tanzanie;

¹⁶⁵ www.bot-tz.org/AboutBOT/BOTAct2006.pdf.

¹⁶⁶ www.bot-tz.org/AboutBOT/BOTAct1995.asp.

¹⁶⁷ www.bot-tz.org/BankingSupervision/BAFIA2006.pdf.

- c) La loi de finances (promulguée en 2006)¹⁶⁸, en vertu de laquelle le Gouvernement apporte régulièrement des modifications au régime fiscal et aux différentes lois financières ou fiscales;
 - d) La loi sur la lutte contre le blanchiment d'argent, CAP 423 (2006)¹⁶⁹, qui porte sur certains aspects de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et porte création, au Ministère des finances et des affaires économiques, de l'Unité des renseignements financiers (FIU)¹⁷⁰ chargée des mesures d'exécution;
 - e) Plusieurs directives de la BoT sont également importantes pour les services monétaires par téléphonie mobile, notamment les directives relatives aux systèmes de paiements intérieurs applicables aux paiements de faible montant, les règles et réglementation concernant les paiements de faible montant et les Directives relatives à l'introduction des paiements électroniques¹⁷¹.
- b) La loi de 2003 sur la concurrence loyale, qui a pour objet d'encourager la concurrence dans différents secteurs, tout en protégeant les consommateurs. En vertu de cette loi, le Gouvernement tanzanien a créé la Commission de la concurrence loyale (FCC), chargée de l'administration de la loi, et le Tribunal de la concurrence loyale (FCT) dotant le pays d'une instance judiciaire pour recevoir les recours contre les décisions de la Commission;
 - c) La loi de 2002 sur les preuves, CAP 6, qui a une incidence sur le traitement des documents électroniques en tant qu'éléments de preuve devant les tribunaux du pays;
 - d) La loi no 3/10 de 2010 sur les communications électroniques et postales.

D.1.2. Autres réglementations

D'autres réglementations pourraient avoir une incidence sur la conduite des opérations monétaires par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie; c'est le cas par exemple de:

- a) La loi no 12 de 2003 sur l'Autorité de réglementation des communications de la République-Unie de Tanzanie (TCRA), qui porte création de l'organisme de réglementation des communications et définit son mandat¹⁷²;

D.2. Les acteurs

La République-Unie de Tanzanie compte 12 opérateurs de réseaux mobiles agréés par l'Autorité de réglementation des communications (TCRA)¹⁷³, dont 7 seulement sont actuellement opérationnels, à savoir Vodacom Tanzania, Airtel Tanzania, Tigo Tanzania, Zantel, Benson Informatics, Sasatel et TTCL Mobile. À ce jour, 4 seulement de ces 7 ORM opérationnels ont lancé des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile. Ce sont: Vodacom (M-PESA)¹⁷⁴, Airtel (Airtel Money)¹⁷⁵, Tigo (Tigo Pesa)¹⁷⁶ et Zantel (Z Pesa)¹⁷⁷. Des données comparatives détaillées sur ces différentes plates-formes sont présentées dans le tableau 39.

¹⁶⁸ www.bot-tz.org/BankingSupervision/BAFIA2006.pdf.

¹⁶⁹ Loi de la République-Unie de Tanzanie sur la lutte contre le blanchiment d'argent. www.assetrecovery.org/kc/resources/org.apache.wicket.Application/repo?nid=0abf7600-360c-11dd-b137-bf69fb10ee0d.

¹⁷⁰ Unité des renseignements financiers. www.mof.go.tz/mofdocs/FIU/index.html.

¹⁷¹ www.bot-tz.org/PaymentSystem/publications.asp.

¹⁷² Loi sur la TCRA, www.tcra.go.tz/policy/Tanzania%20Communications%20Regulatory%20Act-2003.pdf.

¹⁷³ Autorité de réglementation des communications de la République-Unie de Tanzanie (TCRA): www.tcra.go.tz.

¹⁷⁴ Site Internet de Vodacom Tanzania: www.vodacom.co.tz.

¹⁷⁵ Site Internet d'Airtel Tanzania: www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africaairtel/Tanzania.

¹⁷⁶ Site Internet de Tigo Tanzania: www.tigo.co.tz.

¹⁷⁷ Site Internet de Zantel: www.zantel.co.tz.

Tableau 39. Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile en République-Unie de Tanzanie

Aperçu	M-PESA	Airtel Money	Tigo Pesa	Z Pesa
Opérateurs de réseaux mobiles	Vodacom	Airtel Tanzania	Tigo	Zantel
Banques partenaires: dépôts	Banque nationale du commerce CRDB Banque nationale de microfinancement	CitiBank Banque postale de Tanzanie CRDB	Banque nationale du commerce Banque nationale de microfinancement	FBME Bank
Banques partenaires: services	Bank of Africa			
Date de lancement	Avril 2008	Février 2009	Septembre 2010	2008, mais n'a pas encore été officiellement lancée
Canal de transmission des prestations	USSD	STK	USSD	USSD

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

D.3. Les services

Les transferts intérieurs demeurent le service monétaire mobile le plus couramment offert aux utilisateurs

de la République-Unie de Tanzanie. D'autres services commencent à faire leur apparition et sont résumés dans le tableau 40.

Tableau 40. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles en République-Unie de Tanzanie

Types	M-PESA	Airtel Money	Tigo Pesa	Z Pesa
Transferts	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 pour les utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et de 70 000 pour les utilisateurs enregistrés (sur le réseau) • Transferts internationaux via Western Union 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 500 000 aux utilisateurs non enregistrés et enregistrés • Transferts à n'importe quel compte bancaire à partir d'un téléphone mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et enregistrés (sur le réseau) • Seule plate-forme de services monétaires mobiles qui enregistre des utilisateurs d'autres réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 100 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et enregistrés (sur le réseau) • Transferts à n'importe quel compte bancaire à partir d'un téléphone mobile
Paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Caisse des pensions des fonctionnaires publics (épargne) • Clubs de sport (contributions) • Assurance (primes) • Multichoice Tanzania (paiement des factures des services de la télévision par satellite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés
Services financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Retraits DAB via un téléphone portable 	<ul style="list-style-type: none"> • Retraits DAB via un téléphone portable 		<ul style="list-style-type: none"> • ATM withdrawal by phone

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

D.4. Les coûts

Les coûts des services monétaires par téléphonie mobile varient selon que l'on convertit de l'argent

liquide en monnaie électronique (dépôts d'espèces) ou l'inverse (retraits d'espèces). Airtel Money, en République-Unie de Tanzanie (et en Ouganda), reste une anomalie parmi les plates-formes de services

monétaires mobiles dans la CAE à deux égards: ils font payer pour les opérations de dépôt d'espèces et n'autorisent pas l'envoi d'argent via un téléphone portable à des consommateurs utilisant d'autres réseaux en République-Unie de Tanzanie (tableau 41). Les opérations de retrait d'espèces sont gratuites pour les consommateurs non enregistrés sur le reste des

réseaux, mais sont payantes pour les consommateurs enregistrés (tableau 25). C'est peut-être dû au fait qu'il est plus coûteux d'envoyer de l'argent à des consommateurs non enregistrés qu'à des consommateurs enregistrés (tableau 43), ce qui signifie que les expéditeurs prennent à leur charge le coût de l'envoi de fonds à des bénéficiaires non enregistrés.

Tableau 41. Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) en République-Unie de Tanzanie

Rechargement des porte-monnaie mobiles (shillings tanzaniens)	M-PESA	Airtel Money	Tigo Pesa	Z Pesa
1—20 000	Gratuit	200	Gratuit	
20 001—100 000	Gratuit	500	Gratuit	
100 001—500 000	Gratuit	1 000	Gratuit	
Plus de 500 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Tableau 42. Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie

Retraits (shillings tanzaniens)	M-PESA		Airtel Money		Tigo Pesa	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 1 000						
1 000—4 999	500	Gratuit	500	500	400	Gratuit
5 000—9 999	500	Gratuit	500	500	500	Gratuit
10 000—19 999	1 000	Gratuit	500	500	800	Gratuit
20 000—49 999	1 000	Gratuit	1 000	1 000	1 000	Gratuit
50 000—99 999	1 500	Gratuit	1 000	1 000	1 400	Gratuit
100 000—199 999	2 000	Gratuit	2 000	2 000	1 800	Gratuit
200 000—299 999	3 000	Gratuit	2 000	2 000	3 000	Gratuit
300 000—399 999	4 000	Gratuit	2 000	2 000	4 000	Gratuit
400 000—500 000	5 000	Gratuit	2 000	2 000	5 000	Gratuit
500 001-1 000 000	n.d.	Gratuit	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs. En République-Unie de Tanzanie, Airtel Money n'autorise pas les usagers d'Airtel à envoyer de l'argent par téléphone mobile à d'autres réseaux. Les utilisateurs non enregistrés doivent donc appartenir au réseau Airtel, mais pas à d'autres réseaux.

Dans l'ensemble, M-PESA autorise une limite de transaction plus élevée (1 million de shillings tanzaniens) que celle qui est pratiquée par d'autres plates-formes de services monétaires mobiles (500 000 shillings tanzaniens) (tableau 43). En outre avec M-PESA, un utilisateur enregistré peut envoyer plus d'argent en une seule transaction (1 million de shillings tanzaniens) à un bénéficiaire non enregistré qu'à un utilisateur en-

registré (500 000 shillings tanzaniens); pour envoyer la même somme (1 million de shillings tanzaniens) à un utilisateur enregistré, il faut le faire en deux transactions. Cette mesure semble destinée à tirer plus d'argent des utilisateurs enregistrés, en les forçant à diviser les envois de sommes importantes à d'autres utilisateurs enregistrés en deux transactions, moins coûteuses en apparence.

Tableau 43. Comparaison des coûts des opérations monétaires par téléphone mobile de particulier à particulier en République-Unie de Tanzanie

Transferts par téléphone mobile (shillings tanzaniens)	M-PESA		Airtel Money		Tigo Pesa	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 1 000						
1 000—4 999	200	700	150	150	200	600
5 000—9 999	200	700	150	150	200	700
10 000—19 999	200	1 200	150	150	200	1 000
20 000—49 999	200	1 200	150	150	200	1 200
50 000—99 999	200	1 700	150	150	200	1 600
100 000—199 999	200	2 200	150	150	200	2 000
200 000—299 999	200	3 200	150	150	200	3 200
300 000—399 999	200	4 200	150	150	200	4 200
400 000—500 000	200	5 200	150	150	200	5 200
500 001—1 000 000	n.d.	5 200	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

Les transactions complémentaires, telles que la vérification du solde ou la modification du NIP, ne sont pas gratuites en République-Unie de Tanzanie (tableau

44). Toutes les plates-formes plafonnent à différents niveaux les services monétaires par téléphonie mobile (voir le tableau 45).

Tableau 44. Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile en République-Unie de Tanzanie

Autres transactions	M-PESA	Airtel Money	Tigo Pesa
Achat de temps de consommation/rechargement des comptes prépayés	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Transfert sur un compte bancaire	n.d.	1,000	n.d.
Modification du NIP	50	50	20
Modification du pseudonyme ¹⁷⁸	n.d.	20	n.d.
Vérification du solde	50	Gratuit	20
Minirelevés ou rapports de transactions	n.d.	50	50
Demandes d'argent	n.d.	n.d.	n.d.
Invitation à un ami	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

¹⁷⁸ Les pseudonymes peuvent aider les utilisateurs à protéger la confidentialité des données associées à leur numéro de

téléphone tout en continuant de recevoir de l'argent sur leur mobile. Ce service ne semble être disponible qu'avec Airtel.

Tableau 45. Comparaison des seuils/limites des transactions en République-Unie de Tanzanie

Seuils	M-PESA	Airtel Money	Tigo Pesa
Solde maximum des comptes	500 000	500 000	500 000
Montant maximum des transactions par jour	500 000	500 000	500 000
Montant maximum des transactions	500 000	500 000	500 000
Nombre maximum de transactions par jour	n.d.	50	n.d.
Montant minimum des transactions	1 000	50	1 000

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

E. PROFIL DES SERVICES MONÉTAIRES PAR TÉLÉPHONIE MOBILE: OUGANDA

Ce profil est un résumé de certains aspects importants des services monétaires par téléphonie mobile en Ouganda. La première section présente les textes législatifs qui pourraient avoir une incidence sur ces services dans le pays. La deuxième section présente des données comparatives sur les plates-formes de services monétaires mobiles opérant actuellement en Ouganda, y compris les institutions clefs, les services, les coûts, etc.

E.1. Législation pertinente

E.1.1 Législation financière

La législation financière pertinente qui influe sur les opérations monétaires par téléphone mobile en Ouganda comprend:

- a) La loi sur la Banque d'Ouganda (promulguée en 1969, dernière modification en 2000), qui porte création de la Banque d'Ouganda, l'organisme de réglementation financière, et définit son mandat;
- b) La loi sur les institutions financières (promulguée en 2004)¹⁷⁹, qui met en place le cadre réglementaire du secteur financier en Ouganda;
- c) Le règlement sur l'agrément des établissements financiers¹⁸⁰ et d'autres règlements connexes^{181, 182} (promulgués en 2005), qui régissent l'agrément et les activités des établissements financiers en Ouganda;
- d) La loi sur les institutions de microfinancement et de dépôt (promulguée en 2003)¹⁸³ et le rè-

¹⁷⁹ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FI_Act/FIAct2004.pdf.

¹⁸⁰ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FI_Regulations/FI_LicenseRegulations2005.pdf.

¹⁸¹ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FI_Regulations/FI_OwnershipControlRegulatns2005.pdf.

¹⁸² www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FI_Regulations/FI_CapitalAdequacyRegulatns2005.pdf.

¹⁸³ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/MDI_Acts/MDIAct2003.pdf.

glement sur les institutions de microfinancement et de dépôt (promulgué en 2004)¹⁸⁴, qui régissent la fourniture de services de microfinancement en Ouganda;

- e) La loi sur les changes (2004)¹⁸⁵, qui régit les opérations de change, les paiements internationaux et les transferts de devises en Ouganda;
- f) Le règlement sur les changes (bureaux de change et d'envois de fonds) (2006)¹⁸⁶, qui précise les conditions d'agrément et guide les activités des entités agréées comme bureau de change ou d'envoi de fonds;
- g) Le projet de loi sur la lutte contre le blanchiment d'argent, qui n'a pas encore été adopté par le Parlement ougandais¹⁸⁷. Cependant les règlements relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent et la loi antiterroriste (2002) criminalisent le financement du terrorisme et les activités connexes de blanchiment d'argent et aident à traiter les questions liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme en Ouganda.

E.1.2. Autres textes législatifs

D'autres textes réglementaires pourraient avoir une incidence sur la conduite des opérations monétaires par téléphone mobile en Ouganda; c'est le cas par exemple de:¹⁶⁷

- a) La loi sur les communications (1997)¹⁸⁸, qui met en place un cadre juridique pour le secteur des communications en Ouganda. Elle porte création de la Commission des communications de l'Ouganda (UCC), l'organisme de réglementation du secteur, et définit son mandat;
- b) La loi sur les signatures électroniques (2010);
- c) La loi sur les transactions électroniques (2010).

¹⁸⁴ «Bankers worried over passing of Anti-Money Laundering Bill», Daily Monitor, 17 juin 2011, www.monitor.co.ug/Business/-/688322/1183926/-/3vu14i/-/.

¹⁸⁵ Uganda Foreign Exchange Act, www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FX_Acts/FXAct2004.pdf.

¹⁸⁶ www.bou.or.ug/export/sites/default/bou/bou-downloads/acts/supervision_acts_regulations/FX_Regulations/FXRegulatns2006.pdf.

¹⁸⁷ «Bankers worried over passing of Anti-Money Laundering Bill», Daily Monitor, 17 juin 2011, www.monitor.co.ug/Business/-/688322/1183926/-/3vu14i/-/.

¹⁸⁸ <http://www.itu.int/ITU-D/treg/Legislation/Uganda/Billamend27.pdf>.

E.2. Les acteurs

L'Ouganda compte actuellement six ORM agréés par l'UCC: Airtel Uganda¹⁸⁹, MTN Uganda¹⁹⁰, Orange Uganda¹⁹¹, Uganda Telecom Ltd (UTL)¹⁹², Warid Telecom¹⁹³ et Suretelcom Uganda¹⁹⁴. Quatre de ces

opérateurs exploitent des plates-formes de services monétaires par téléphonie mobile. Le tableau 46 présente un aperçu de MTN MobileMoney, Airtel Money et UTL's M-Sente. WaridPesa a été lancée récemment en décembre 2011 et commence à peine à décoller.

Tableau 46. Aperçu des acteurs des services monétaires par téléphonie mobile en Ouganda

Aperçu	MTN MobileMoney	Airtel Money	UTL M-Sente
Opérateurs de réseaux mobiles	MTN Uganda	Airtel Uganda	Uganda Telecom
Site Internet de l'ORM	www.mtn.co.ug	africa.airtel.com/uganda	www.utl.co.ug
Banques partenaires: dépôts	Stanbic Uganda	Standard Chartered	DFCU Bank
Site Internet des banques partenaires	www.stanbicbank.co.ug	www.standardchartered.com/ug/en	www.dfcugroup.com
Banques partenaires: services	Banque postale d'Ouganda United Bank for Africa		
Date de lancement	Mars 2009	Juin 2009	Mars 2010
Canal de transmission des prestations	STK	STK	USSD
Abonnés (mai 2011) ¹⁹⁵	1 900 000	135 000	60 000
Agents (mai 2011)	2 000		

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs. Il convient de noter que la plate-forme WaridPesa, qui a été lancée récemment, n'est pas incluse dans la comparaison.

E.3. Les services

En Ouganda, les services monétaires par téléphonie mobile se sont diversifiés et ne se limitent plus aux transferts; ils comprennent aujourd'hui les paiements et les services financiers, MTN MobileMoney venant en tête. Les consommateurs peuvent désormais envoyer des paiements aux fournisseurs de

services publics, aux établissements d'enseignement, aux institutions financières, etc. Les différents services offerts aux consommateurs sont résumés dans le tableau 47.

MTN MobileMoney a récemment activé de nouvelles limites de transactions approuvées par la Banque d'Ouganda, et un utilisateur enregistré peut désormais effectuer une transaction d'un montant pouvant aller jusqu'à 4 millions de shillings ougandais (tableau 51), le montant le plus élevé actuellement autorisé dans la CAE. Par contre, en Ouganda, Airtel Money ne permet pas d'envoyer de l'argent par téléphone mobile à des utilisateurs d'autres réseaux dans le pays. Le scénario est le même qu'avec Airtel Tanzania, alors qu'avec Airtel Kenya ce genre de transaction est autorisé.

¹⁸⁹ Airtel Uganda, www.africa.airtel.com/uganda.

¹⁹⁰ MTN Uganda, www.mtn.co.ug.

¹⁹¹ Orange Uganda, www.orange.ug.

¹⁹² Uganda Telecom, www.utl.co.ug.

¹⁹³ Warid Telecom, www.waridtel.co.ug.

¹⁹⁴ Suretelcom, www.suretelcom.co.ug.

¹⁹⁵ Entrevues sur le terrain de membres du personnel des différents ORM (mai 2011). Veuillez noter que ces chiffres ont été communiqués par les intéressés eux-mêmes.

Tableau 47. Aperçu des services monétaires par téléphonie mobile disponibles en Ouganda

Types	MTN MobileMoney	Airtel Money	UTL M-Sente
Transfers	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 1 million pour les utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et enregistrés (sur le réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et de 70 000 aux utilisateurs enregistrés (sur le réseau) • Transferts à partir d'un mobile sur n'importe quel compte bancaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts intérieurs d'un montant maximum de 35 000 aux utilisateurs non enregistrés (hors réseau) et enregistrés (sur le réseau) • Seule plate-forme mobile qui enregistre les utilisateurs d'autres réseaux
Paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Établissements scolaires (frais de scolarité) • Multichoice Uganda et StarTv satellite (factures des services de la télévision par satellite) • National Water & Sewage Corporation (factures d'eau) • Paiements en ligne • Institutions financières (décaissement et remboursement des prêts) • Entreprises (paiement des clients aux entreprises) • Paiements de masse (des entreprises aux consommateurs, à savoir paiement des salaires) 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Règlement des factures téléphoniques pour les services postpayés • Multichoice Uganda (factures des services de la télévision par satellite) • Entreprises (paiements des clients aux entreprises) • Paiements de masse (des entreprises aux consommateurs, à savoir paiement des salaires) • Paiements en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de temps de consommation (sur le réseau) • Établissements scolaires (frais de scolarité) • National Water & Sewage Corporation (factures d'eau) • Paiements en ligne
Services financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires par téléphonie mobile de la Banque postale d'Ouganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Retraits d'argent de DAB par téléphone mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferts de fonds provenant et à destination du compte Equity Bank de l'utilisateur

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

E.4. Les coûts

Les opérations de dépôt d'espèces sur les comptes mobiles sont gratuites sur toutes les plates-formes, à l'exception d'Airtel Money (tableau 48), alors que le coût des opérations de retrait d'espèces varie selon que l'utilisateur est ou non enregistré (tableau 49). Les

frais de transaction sont automatiquement déduits par le système au moment de la transaction dans le cas de MTN MobileMoney et de M-Sente, tandis qu'ils sont versés directement aux agents dans le cas d'Airtel Money. Ceci laisse à ces derniers une certaine marge de manœuvre pour modifier leur commission

Tableau 48. Comparaison des coûts des opérations de dépôt d'espèces (rechargement des porte-monnaie mobiles) en Ouganda

Rechargement des porte-monnaie mobiles (shillings ougandais)	MTN MobileMoney	Airtel Money	UTL M-Sente
Moins de 5000	n.d.	250	n.d.
5 000—30 000	Gratuit	200	Gratuit
30 001—60 000	Gratuit	300	Gratuit
60 001—125 000	Gratuit	400	Gratuit
125 001—250 000	Gratuit	500	Gratuit
250 001—500 000	Gratuit	1 000	Gratuit
500 001—1 000 000	Gratuit	2 000	Gratuit
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs. Veuillez noter que les tarifs d'Airtel ne sont que des recommandations et peuvent être modifiés par les agents qui les perçoivent directement, alors que les tarifs des autres plates-formes sont fixes et déduits par le système.

Tableau 49. Comparaison des coûts des opérations de retrait d'espèces par téléphone mobile en Ouganda

Retraits d'espèces (shillings ougandais)	MTN MobileMoney		Airtel Money		UTL M-Sente	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 5 000	n.d.	n.d.	250	250	600	Gratuit
5 000—30 000	700	Gratuit	1 000	1 000	600	Gratuit
30 001—60 000	1 000	Gratuit	1 200	1 200	800	Gratuit
60 001—125 000	1 600	Gratuit	1 600	1 600	1 500	Gratuit
125 001—250 000	3 000	Gratuit	2 500	2 500	2 800	Gratuit
250 001—500 000	5 000	Gratuit	3 000	3 000	4 800	Gratuit
500 001—1 000 000	9 000	Gratuit	5 000	5 000	8 600	Gratuit
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs. Airtel Money, en Ouganda, ne permet pas aux usagers Airtel d'envoyer de l'argent par téléphone mobile à d'autres réseaux. Ainsi, les utilisateurs non enregistrés, dans le cas d'Airtel, doivent également faire partie du réseau d'Airtel, à l'exclusion des autres réseaux.

Tableau 50. Comparaison des coûts des opérations monétaires par téléphone mobile de particulier à particulier en Ouganda

Transferts par téléphone mobile (shillings ougandais)	MTN MobileMoney		Airtel Money		UTL M-Sente	
	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré	Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Moins de 5 000			250	250	500	1 500
5 000—30 000	800	1 600	250	250	500	1 500
30 001—60 000	800	2 000	250	250	500	1 900
60 001—125 000	800	3 700	250	250	500	3 500
125 001—250 000	800	7 200	250	250	500	6 800
250 001—500 000	800	10 000	250	250	500	9 500
500 001—1 000 000	800	19 000	250	250	500	18 000
Plus de 1 000 000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

en fonction de la demande et de l'offre, comme l'autorise Airtel¹⁹⁶.

En Ouganda, MTN MobileMoney a récemment activé de nouveaux seuils de transactions approuvés par la Banque d'Ouganda et permettant aux utilisateurs

enregistrés d'utiliser jusqu'à 4 millions de shillings ougandais pour une seule transaction. À l'autre extrême, la plate-forme autorise des transactions d'un montant aussi faible que 5 000 shillings ougandais (tableau 51).

¹⁹⁶ www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africaairtel/Uganda/AirtelMoney/get_airtel_money/tariff.

Tableau 51. Nouveaux seuils des transactions par téléphone mobile autorisés par MTN MobileMoney et tarifs correspondants

Transaction	Seuils des transactions	Coûts (shillings ougandais)	
		Utilisateur enregistré	Utilisateur non enregistré
Dépôts d'espèces (chargement des porte-monnaie mobiles)	500—4 000 000	Gratuit	n.d.
Transferts entre consommateurs	500—5 000	400	800
	5 000—30 000	800	1 600
	30 001—60 000	800	2 000
	60 001—125 000	800	3 700
	125 001—250 000	800	7 200
	250 001—500 000	800	10 000
	500 001—1 000 000	800	19 000
	1 000 001—2 000 000	800	36 000
	2 000 001—4 000 000	800	64 000
	Plus de 4 000 000	n.d.	n.d.
Retraits d'espèces	500—5 000	300	Gratuit
	5 000—30 000	700	Gratuit
	30 001—60 000	1 000	Gratuit
	60 001—125 000	1 600	Gratuit
	125 001—250 000	3 000	Gratuit
	250 001—500 000	5 000	Gratuit
	500 001—1 000 000	9 000	Gratuit
	1 000 001—2 000 000	17 200	Gratuit
	2 000 001—4 000 000	31 200	Gratuit
	Plus de 4 000 000	n.d.	n.d.

Source: Brochure de l'opérateur communiquant les nouveaux tarifs.

Tableau 52. Comparaison des coûts d'autres transactions par téléphone mobile en Ouganda

Autres transactions	MTN MobileMoney	Airtel Money	UTL M-Sente
Achat de temps de consommation/rechargement des comptes prépayés	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Modification du NIP	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Modification du pseudonyme ¹⁹⁷	n.d.	Gratuit	n.d.
Vérification du solde	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Mini-relevés ou rapports de transactions	Gratuit	Gratuit	n.d.
Demandes d'argent	n.d.	n.d.	n.d.
Invitation à un ami	n.d.	n.d.	n.d.

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

¹⁹⁷ Les pseudonymes peuvent aider les utilisateurs à protéger la confidentialité des données associées à leur numéro de téléphone tout en continuant de recevoir de l'argent sur leur

mobile. Ce service ne semble être disponible qu'avec Airtel Money.

Tableau 53. Comparaison des seuils/limites des transactions en Ouganda

Seuils	MTN MobileMoney	Airtel Money	UTL M-Sente
Solde maximum des comptes	5 000 000	n.d.	2 000 000
Montant maximum des transactions par jour	5 000 000	1 000 000	2 000 000
Nombre maximum de transactions par jour ¹⁹⁸	Illimité	Illimité	Illimité
Montant maximum des transactions	4 000 000	1 000 000	1 000 000
Montant minimum des transactions	500	1	1

Source: Entrevues et sites Internet des opérateurs.

¹⁹⁸ Le nombre de transactions est illimité à condition que le consommateur ne dépasse pas le montant maximum autorisé par jour.

F. LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

Nom	Titre	Organisation
Christine Mugimba	Chef de l'Unité de recherche- développement	Commission ougandaise des communications
Pamela Kadama	Spécialiste du développement des services	Commission ougandaise des communications
Deborah Makanga		Banque d'Ouganda
Junior Kwebiha	Directeur national des ventes, de l'accès public et des services monétaires mobiles	MTN Uganda
Angela Kenyonza	Directeur, Airtel Money	Airtel Uganda
Max Rukundo	Directeur de la commercialisation, marché des paiements de masse	Orange Uganda
Paul Bagyenda	Directeur	Digital Solutions Limited
Gerald Begumisa	Directeur général	Yo! Uganda Limited
Dennis Ruharo	Directeur général	Dmark Mobile
George Sije	Conseiller juridique, Direction des systèmes de paiements nationaux	Banque de la République-Unie de Tanzanie
Richard Kayombo	Directeur adjoint (protection des consommateurs)	Autorité de réglementation des communications de la République-Unie de Tanzanie (TCRA)
Chris Statham	Consultant, microfinance et BDS	Secteur privé
Bitange Ndemo	Secrétaire permanent	Ministère de l'information et des communications, Kenya
Stephen N. Mwaura	Chef du Système des paiements nationaux	Banque centrale du Kenya
George Muga	Directeur	Airtel Kenya
Matt Krueger	Directeur du projet de recherche sur les services bancaires par téléphonie mobile	Equity Bank Limited
Timothy Mbugua Njihia	PDG Membre Président fondateur	Symbiotic Safaricom Innovations Board Mobile Monday Kenya
Tim Waema	Professeur dont les travaux de recherche portent sur les services monétaires mobiles	Université de Nairobi
Tonny Omwansa	Chercheur dont les travaux portent sur les services monétaires mobiles. Écrit actuellement un livre sur M-PESA qui sera présenté au Sommet de la GSMA en 2012	Université de Nairobi
Albert Kinuma	Directeur général, MTN Mobile Money et Village Phone	MTN Rwanda
Cyrille Nibigira	Directeur général, Développement de l'entreprise	Econet Wireless Burundi

