



FinTech inclusives en Afrique francophone

Rapport pays - Togo



Abréviations

API	<i>Application Programming Interface</i> : interface de programmation d'application
B2B	<i>Business to Business</i> : d'entreprise à entreprise
B2C	<i>Business to Consumer</i> : d'entreprise à consommateur
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
FEFA	Fédération des Entrepreneurs et des Femmes d'Affaires
G2P	<i>Government to Person</i> : de l'État aux particuliers
GISAPE	Groupement des Incubateurs de Start up & Associations de Promotion de l'Entrepreneuriat
IMF	Institution de microfinance
IVR	<i>Interactive Voice System</i> : système vocal interactif
KYC	<i>Know Your Customer</i> : connaissance des clients, en termes notamment d'obligation de vérification de leur identité
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
NFC	<i>Near Field Communication</i> : communication en champ proche
ORM	Opérateur de réseau mobile
QR	<i>Quick Response</i> (code QR)
RFM	Revenus faibles et moyens
TPE	Terminal de paiement électronique
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
USD	Dollars US
USSD	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i> : fonctionnalité des téléphones GSM, 3G et 4G généralement associée aux services de téléphonie de type temps réel ou de messagerie instantanée

Synthèse

Le Togo a des projets ambitieux pour faire de la numérisation un levier de modernisation de l'économie et de la société, et a créé des centres d'innovation pour soutenir le secteur des start-ups et mettre en place un environnement propice à l'innovation et à la R&D. Dans le rapport *Doing Business 2020* de la Banque mondiale, le Togo a été classé meilleur réformateur de l'Afrique en 2019.



Facteurs clés pour que les FinTech parviennent à **stimuler l'inclusion financière** : les efforts du gouvernement pour améliorer la culture financière et intégrer les FinTech à ses stratégies de développement du digital ; l'offre de services de deuxième génération.



L'inclusion financière peut augmenter grâce aux FinTech dans le cadre de **partenariats** avec les opérateurs historiques, d'une **rationalisation des processus bancaires** pour réduire les coûts, de l'utilisation de **données alternatives** et de la mise en place d'une **réglementation efficace**.



Écosystème : **17 FinTech, 10 + facilitateurs et partenaires de financement**.
Les solutions basées sur des applications sont la technologie dominante.



Tendances : les réformes concernant les entreprises ont **amélioré les systèmes fiscaux** et simplifié de ce fait le fonctionnement des PME, la **digitalisation** a introduit la rapidité (il faut par exemple quatre heures pour créer une entreprise en ligne) et des coûts plus réduits pour mettre en place une entreprise.



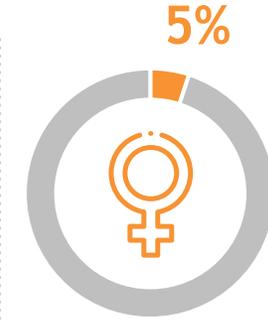
Défis : **faible niveau de culture financière et d'éducation, faiblesse des revenus de la population**, propension des start-ups à fonctionner de manière informelle, **capacité limitée des start-ups à s'offrir des services de support**.

L'espace des FinTech togolaises est jeune, mais dynamique

Nombre de FinTech du Togo
(en fin d'année)

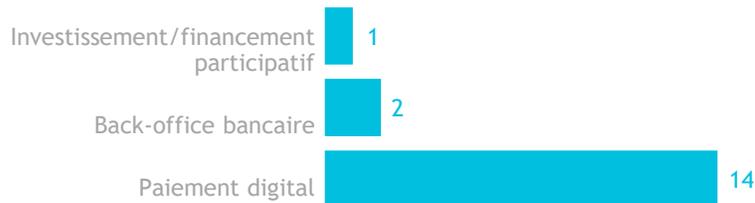


La plupart des start-ups FinTech ont moins de quatre ans et sont dirigées par des hommes jeunes. Dix d'entre elles ont des actionnaires locaux et sept des actionnaires étrangers.



des start-ups ont été fondées ou cofondées par des femmes

FinTech togolaises par sous-secteur



Mode de financement dominant des FinTech en ORANGE



Aides publiques



Crédit



Financement participatif

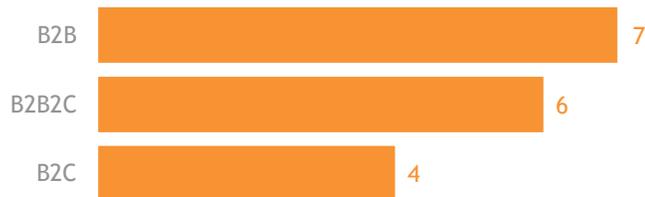


Capitaux propres



Investisseurs providentiels et fonds de capital-risque

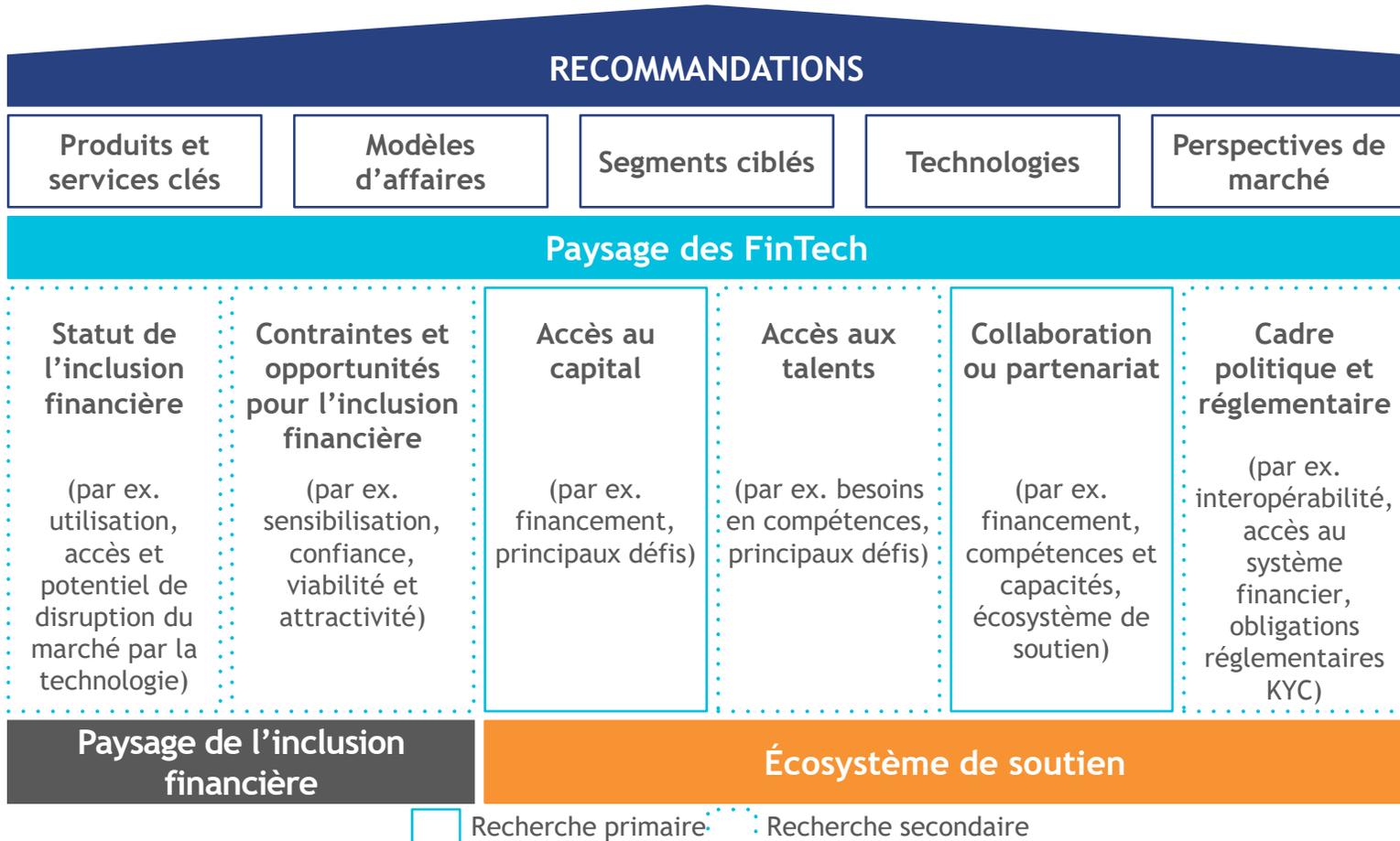
Modèle d'affaires



Les modèles B2B et B2B2C sont les modèles préférés en raison des contraintes réglementaires qui s'appliquent aux services que les FinTech sont susceptibles d'offrir. La plupart d'entre elles ont été développées et lancées sans le soutien d'un programme d'incubation ou d'un investisseur providentiel.

Objectifs, approche et portée de l'étude

Cette étude porte sur trois séries de questions clés et s'appuie sur des recherches primaires et secondaires, des entretiens approfondis avec les acteurs concernés et une analyse détaillée



OBJECTIFS ET APPROCHE

Dans le cadre du programme de la Fondation Mastercard pour le renforcement des capacités en Afrique francophone, MicroSave Consulting (MSC) a mené une étude sur le rôle que peuvent jouer les start-ups FinTech pour accélérer l'inclusion financière.

L'étude a porté sur les trois questions clés suivantes :

1. Quel est le niveau d'inclusion financière et où la disruption digitale peut-elle combler les lacunes ?
2. Comment les FinTech font-elles progresser l'inclusion financière et quels sont les défis auxquels elles sont confrontées ?
3. Quelle est l'importance des partenariats avec les opérateurs historiques et les autres acteurs de l'écosystème et comment font-ils progresser l'inclusion financière ?

PORTÉE DE L'ÉTUDE

L'étude aborde tout d'abord les principales caractéristiques de l'inclusion financière et les contraintes et opportunités des services financiers digitaux, suivies d'un aperçu du secteur des FinTech. Ensuite, l'étude synthétise les principales conclusions concernant l'écosystème de soutien, qui se compose des quatre piliers clés suivants :

1. Accès au capital
2. Accès aux talents
3. Collaboration
4. Cadre politique et réglementaire

Enfin, l'étude formule un certain nombre de recommandations clés pour orienter les prochaines étapes du développement de l'inclusion financière par le prisme des FinTech.

Principales forces et faiblesses du paysage des FinTech et de l'écosystème de soutien au Togo

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

POINTS FORTS/PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

POINTS FAIBLES/PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Paysage des FinTech	<ul style="list-style-type: none"> • Incubation centrée sur les femmes, camps techniques annuels pour les femmes • Associations d'entreprises actives 	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts élevés et faible utilisation d'Internet par la population, 19% ont accès au haut débit mobile mais ne l'utilisent pas (GSMA, 2019) • Niveau élevé d'informalité • Étroitesse du marché national
Cadre politique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement met l'accent sur des produits adaptés aux besoins des personnes pauvres et vulnérables ; des politiques sont en place pour favoriser l'inclusion financière • Le pays a approuvé un système de signature électronique et a créé une agence nationale pour la cybersécurité • Le Togo a travaillé à l'amélioration du système éducatif pour l'enseignement technique et scientifique • Le pays prévoit d'accueillir le siège de l'Agence francophone pour l'intelligence artificielle (AFRIA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faible taux de détention des cartes nationales d'identité • Le portail USSD n'est toujours pas ouvert au secteur
Accès aux talents	<ul style="list-style-type: none"> • Les universités sont connectées via un intranet et les étudiants bénéficient de 100 heures d'accès gratuit par mois • Partenariat avec Orange pour des cours en ligne en classe ouverte • Semaine du code africain, événements de la CCIT et sessions de formation • Retours d'expatriés 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût élevé du personnel expérimenté • Manque de compétences professionnelles en matière de gestion • Comportement de copie sans recherche préalable pour valider l'intérêt commercial • Manque d'adaptation de l'enseignement et des compétences professionnelles aux besoins du marché
Collaboration & partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats avec les banques axés sur l'épargne • Togopay, une plateforme interopérable pour les services financiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Les banques sont réticentes à travailler avec les start-ups • Peu de culture de collaboration
Accès des FinTech au financement	<ul style="list-style-type: none"> • Les start-ups tirent parti des plateformes de financement participatif (crowdfunding) • En date de rédaction, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo (CCIT) cherchait à mettre en place un fonds d'investissement et de garantie pour les PME et PMI • Le gouvernement togolais s'est engagé à verser un capital de première perte dans le fonds d'impact BLOC 	<ul style="list-style-type: none"> • Peu de financements disponibles en phase de démarrage • Peu d'investisseurs en raison de coûts de transaction élevés et d'un nombre limité d'entités dans lesquelles investir • Les banques se méfient des PME et des start-ups en raison d'un manque de vision à long terme, de l'absence d'états financiers fiables et de compétences managériales limitées

Points clés concernant l'inclusion financière

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

POINTS FORTS/PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

POINTS FAIBLES/PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Paysage de l'inclusion financière

- Forts taux d'activité pour le mobile money
- 80% des adultes possèdent un téléphone portable et 35% des agents se trouvent à moins de 30 minutes de la population rurale
- L'accès aux institutions financières se développe grâce aux services disponibles par téléphone et par Internet

- Les transactions s'effectuent principalement en espèces
- Revenus faibles et irréguliers
- Préférence pour les emprunts locaux au sein de réseaux connus
- L'accès au financement représente un obstacle majeur pour les PME

Capacités financières

- Le gouvernement s'investit activement dans des initiatives qui visent à améliorer la culture financière
- La radio reste le mode de communication le plus facilement accessible

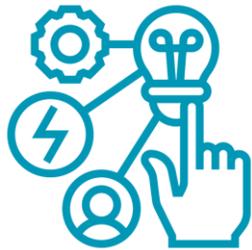
- Population très jeune, avec 60% de moins de 25 ans et 54% ayant un niveau d'éducation primaire ou moins. Taux d'exclusion financière supérieur à 50% dans les régions de Centrale, Kara et Savanes
- Les PME et les agriculteurs ont peu ou pas de documents comptables
- Une étude du FinMark Trust note que 24% seulement des Togolais possèdent un bon niveau de connaissances financières
- Forte prépondérance des revenus informels

Sensibilisation au digital

- Les jeunes sont nombreux à posséder des smartphones

- 24% des adultes utilisent le mobile money
- 65% de couverture nationale des réseaux mobiles et 22% pour la 3G

Possibilités de disruption



- Intégrer les FinTech aux stratégies nationales d'inclusion financière et d'alphabétisation en proposant des solutions vocales
- Utilisation de données alternatives pour le crédit aux PME et au secteur agricole
- Outils digitaux de suivi financier pour les PME et les agriculteurs
- Mutualisation des systèmes informatiques des IMF pour réduire leurs coûts de fonctionnement
- Intérêts sur les portemonnaie mobiles
- Services groupés comprenant des outils de services de développement d'entreprise (BDS) pour faciliter l'accès au crédit au fil du temps

¹ GSMA 2019

Résumé des principales recommandations

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS	RECOMMANDATIONS	PRIORITÉ
Paysage des FinTech	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer le dialogue entre la BCEAO, le gouvernement, les start-ups technologiques et les banques pour une meilleure approche de la numérisation et de l'inclusion financière 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée
Cadre politique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> Créer une fiche d'information réglementaire pour les FinTech formulée dans un langage simple Définir un cadre réglementaire pour les FinTech en précisant clairement les conditions et les autorisations Encourager la création de FinTech et inciter les acteurs à se concentrer sur l'agriculture et les PME Mettre en place un mécanisme central pour suivre et traiter les problèmes rencontrés par les start-ups qui travaillent avec le GISAPE Encourager les prestataires de services financiers (banques, IMF, bureaux de poste et ORM) à développer des produits financiers digitaux adaptés aux besoins des clients Encourager la libéralisation du code USSD Diversifier les formations consacrées à l'entrepreneuriat 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée Élevée Élevée Élevée Élevée Élevée Faible
Accès aux talents	<ul style="list-style-type: none"> Lancer des fonds d'investissement pour introduire des incubateurs et des accélérateurs dans d'autres villes que Lomé Encourager les initiatives de partage d'expériences positives et mettre en lumière les réussites pour aider les jeunes à se découvrir des compétences 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée Moyenne
Collaboration & partenariats	<ul style="list-style-type: none"> Encourager les entreprises de télécommunications à faciliter l'accès aux API et à étendre ainsi leur interopérabilité à d'autres systèmes Encourager les banques à commencer à utiliser les API Open Banking avec le soutien de la BCEAO pour exposer un ensemble de données aux prestataires extérieurs de services financiers, comprenant les initiateurs de paiement, les agrégateurs de comptes et d'autres technologies émergentes 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée Élevée
Accès au financement	<ul style="list-style-type: none"> Créer un fonds de garantie pour faciliter l'accès aux prêts nécessaires à la mise en œuvre de plans d'entreprise crédibles Stimuler l'investissement dans les start-ups locales au moyen d'incitations fiscales et de campagnes promotionnelles Promouvoir les possibilités d'investissement privé au moyen d'incitations à la création de sociétés de capital-risque et de réseaux d'investisseurs providentiels (« business angels ») Mener des campagnes d'information sur les programmes de financement 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée Élevée Élevée Moyenne

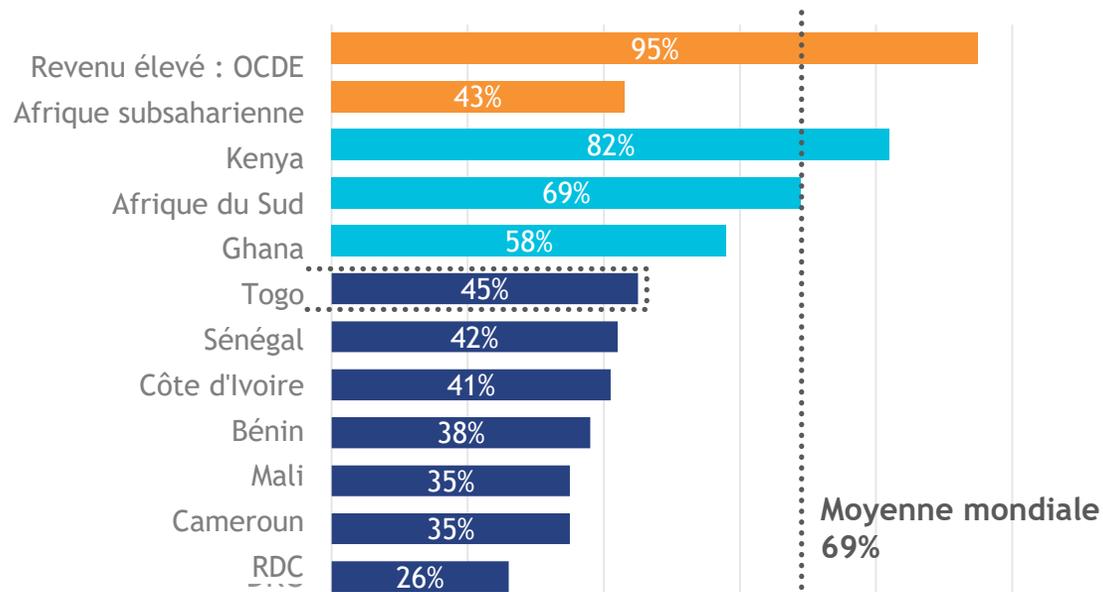


Togo

Le point sur l'inclusion financière au Togo

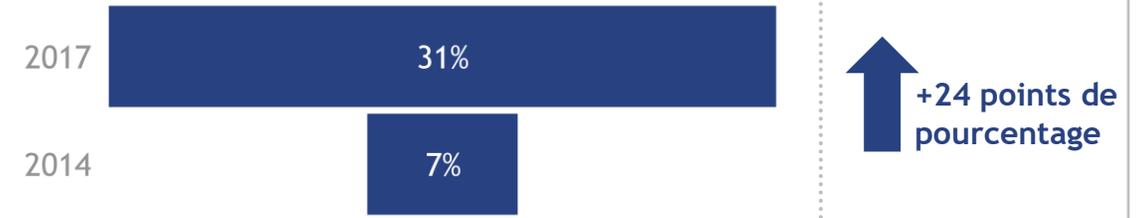
Le Togo a atteint un taux d'inclusion financière de 45%, principalement grâce aux services de mobile money utilisés pour accéder à divers programmes de prestations sociales de l'État*

Adultes (15 ans et +) disposant d'un compte,** 2017

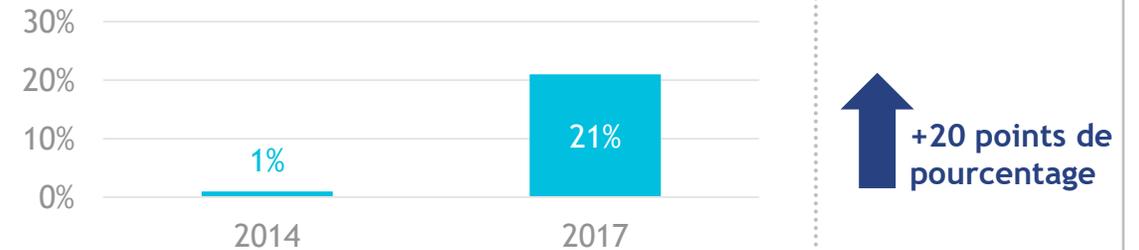


Les progrès du Togo en matière d'inclusion financière lui ont permis de dépasser le taux moyen de titulaires de comptes en Afrique subsaharienne. Cette forte augmentation peut être attribuée à la volonté du gouvernement d'utiliser les services financiers digitaux pour le versement de différentes prestations sociales. 49% reçoivent des paiements du gouvernement dans un compte d'une institution financière et 30% des bénéficiaires ont ouvert leur premier compte afin de recevoir ces paiements.

31% des adultes (15 ans et +) ont effectué ou reçu des paiements digitaux en 2017



Titulaires d'un compte de mobile money (15 ans et +)



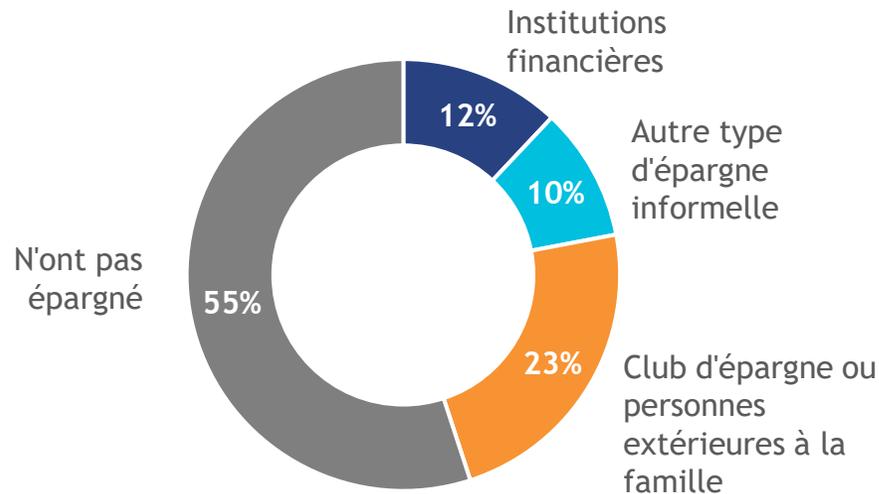
Le développement rapide du mobile money se caractérise par la dominance des transactions P2P entre « natifs digitaux », à savoir les générations nées à l'ère des téléphones portables dont la situation économique précaire et le chômage élevé font que le faible coût et la commodité des transactions mobiles sont des attraits. Les paiements digitaux suivent la moyenne nationale pour les jeunes et les zones rurales mais le pourcentage des femmes qui ont effectué ou reçu des paiements digitaux est de 23%.

Source : * voir exemples en page 28; ** données Global Findex (2017)

* - Comprend les comptes ouverts auprès d'une banque ou autre type d'institution financière ou l'utilisation d'un service de mobile money au cours des 12 derniers mois

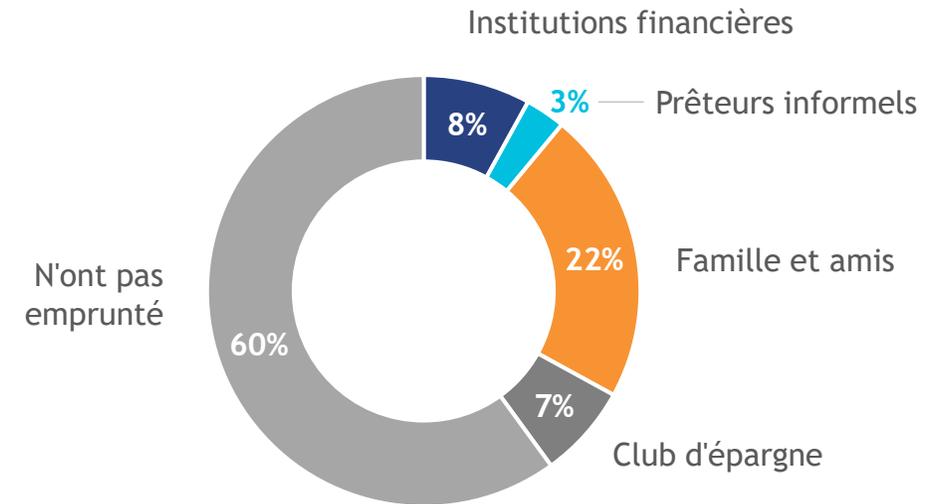
Malgré les progrès rapides réalisés dans le développement des services financiers digitaux, la grande majorité de la population reste exclue du système financier, en raison principalement de revenus faibles et irréguliers

Épargne : 45% ont épargné au cours de l'année écoulée



Au cours de l'année écoulée, 45% des Togolais ont créé une épargne principalement par le biais de clubs d'épargne ou de tiers, suivis par les comptes détenus dans des établissements financiers, puisqu'un acompte est nécessaire pour accéder au crédit. L'épargne est principalement réservée pour les urgences et les dépenses imprévues, cependant, 17% ont épargné pour créer, gérer ou développer une entreprise ou ferme.

Crédit : 40% ont emprunté au cours de l'année écoulée

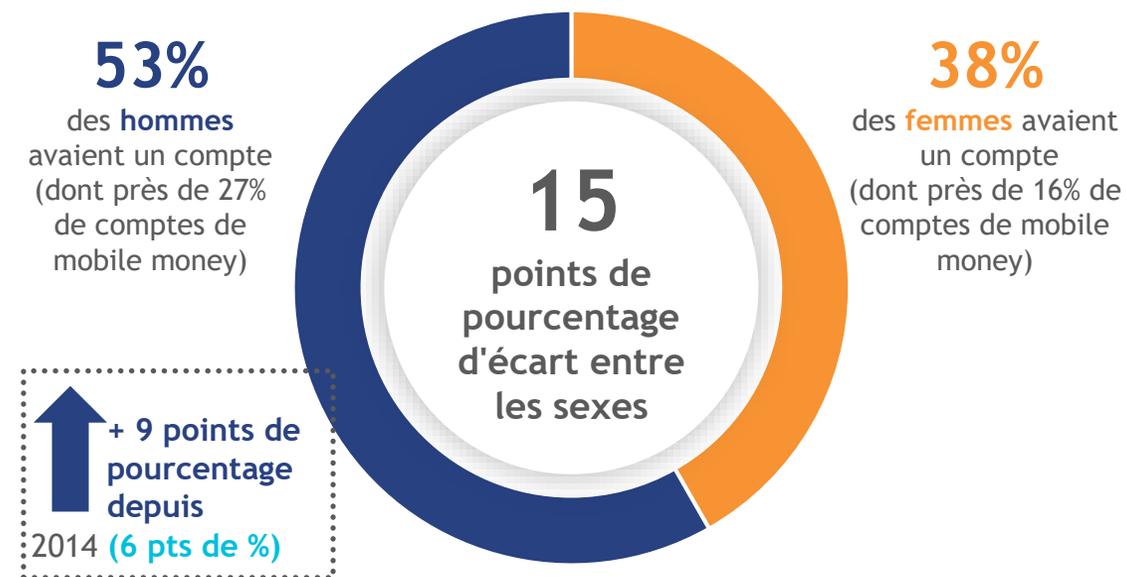


À peine 40% des Togolais ont emprunté de l'argent au cours de l'année écoulée, et ceux qui l'ont fait ont choisi leur famille et leurs amis comme créanciers. Contrairement à l'épargne, les Togolais préfèrent emprunter au sein de leur communauté locale.

Source : données Global Findex de la Banque mondiale (2017) Comprend les comptes ouverts auprès d'une banque ou d'un autre type d'établissement financier ou l'utilisation d'un service de mobile money au cours des 12 derniers mois * Le revenu mensuel au Togo varie entre 58 USD (pour les jeunes) et 90 USD (pour les adultes) - Tableau de bord Finscope Togo Youth 2018

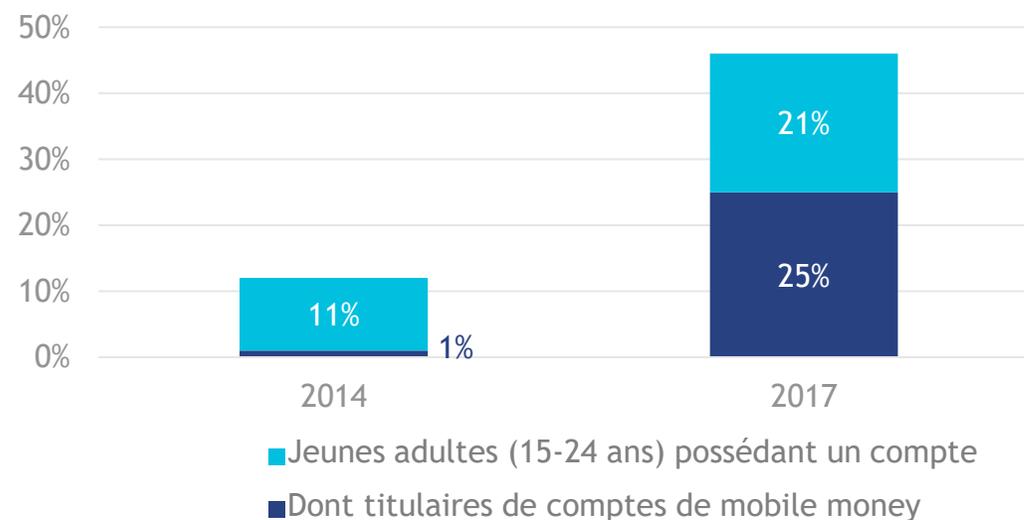
Les écarts entre les sexes et les différences sociales dans l'utilisation des services financiers sont plus importants au Togo qu'ailleurs dans la région, mais il existe un potentiel d'égalisation de l'accès, notamment chez les jeunes qui maîtrisent le digital

Écart entre les sexes en matière d'inclusion financière, sur la base des comptes ouverts et des comptes actifs, 2017



L'écart entre les sexes en matière d'inclusion financière sur la base des comptes a considérablement diminué pour les titulaires de comptes de téléphonie mobile. Sachant que l'emploi, le patrimoine et l'accès au crédit sont les principaux facteurs d'inégalité entre les sexes au Togo,* l'utilisation de comptes mobiles par les femmes contribuera à combler cet écart. L'éducation a aussi un rôle à jouer, le taux d'alphabétisation des femmes étant de 51%, contre 77% pour les hommes.

Évolution du pourcentage de jeunes (15-24 ans) disposant d'un compte de 2014 à 2017*



Les comptes de mobile money sont en train de rattraper les comptes traditionnels chez les jeunes, qui les trouvent plus pratiques et accessibles, et moins coûteux que les comptes bancaires traditionnels. L'utilisation du mobile money chez les jeunes n'est que légèrement plus élevée à 25% contre 21% pour les personnes de plus de 35 ans. L'accès à Internet reste faible, 10% des jeunes seulement y ayant accès, malgré une forte pénétration de la téléphonie mobile.

Sources : Global Findex, base de données Enterprise Financial Gap (2017), base de données Global Financial Development

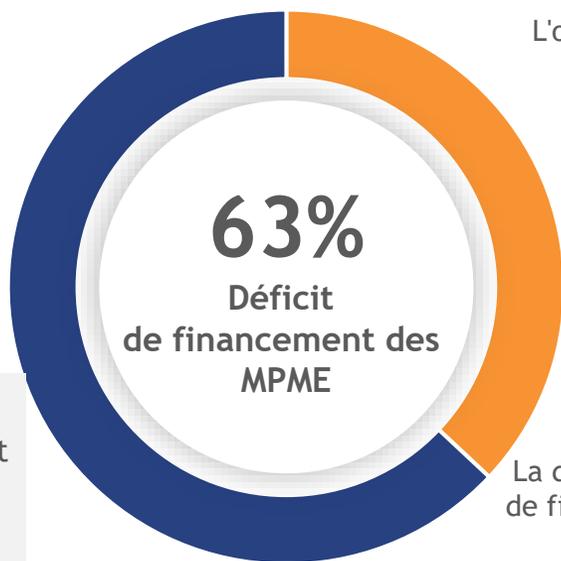
* Agbodji, Akoété Ega, Yélé Maweki Batana et Denis Ouedraogo. *Gender Inequality in Multidimensional Welfare Deprivation in West Africa : The Case of Burkina Faso and Togo*. Oxford : University of Oxford, 2013

L'accès des MPME et du segment à revenus faibles et moyens aux comptes financiers a augmenté, mais les taux d'équipement restent faibles avec des écarts significatifs entre les différentes tranches de revenus

Inclusion financière des MPME, sur la base des besoins de financement réels et estimés, 2017

Le déficit de financement des MPME du Togo est estimé à **390 millions USD**

L'offre actuelle est de **232,4 millions USD**



La demande potentielle de financement s'élève à **622,4 millions USD**

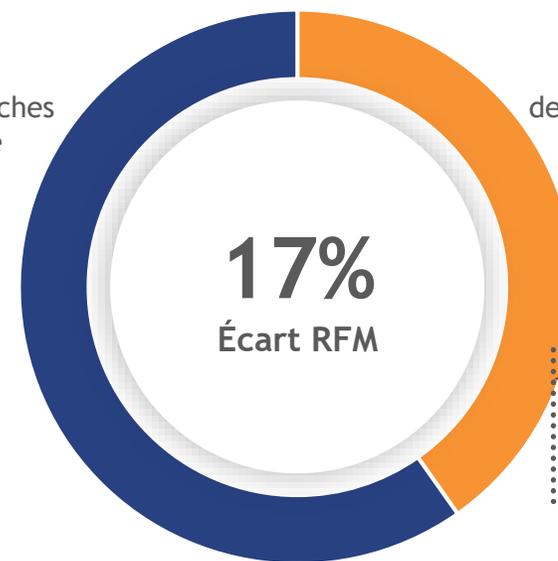
En 2016, **26%** des entreprises ont eu recours aux banques pour financer leurs investissements

Alors que le Togo est en passe de devenir une plaque tournante financière, les MPME bénéficient d'un meilleur accès aux produits et services financiers.

Inclusion financière du segment à revenus faibles et moyens (RFM), sur la base des titulaires de compte par tranche de revenus, 2017

52% des 60% les plus riches ont un compte

35% des 40% les plus pauvres ont un compte



+ 5 points de pourcentage depuis 2014

Écart RFM mondial : 13% (74% - 61%)

L'écart de détention d'un compte entre les tranches de revenus pourrait être comblé grâce à une adoption plus large des comptes digitaux.



Togo

Principaux obstacles à l'inclusion financière et potentiel disruptif du digital

Le gouvernement a cherché des moyens de faire progresser l'inclusion financière, ce qui offre la possibilité aux FinTech de servir le segment à revenus faibles et moyens. Les FinTech devraient s'associer à des institutions financières pour innover et améliorer leur accès au financement

- La culture financière est limitée. Les données FinScope Togo 2016 montrent que l'exclusion financière pourrait être réduite de 40% en améliorant la culture financière générale des adultes.
- Le secteur informel joue un rôle particulièrement important dans les zones rurales, où 69% des personnes financièrement incluses utilisent des produits et services informels, que ce soit de façon exclusive ou en parallèle de produits formels. Pour ces personnes, les circuits financiers informels sont les principales méthodes d'épargne, d'emprunt, d'accès à l'assurance, de transfert d'argent.
- Le crédit pour les urgences, les raisons médicales et les intrants agricoles figurent parmi les besoins les plus importants.
- Le financement des PME enregistre peu d'innovation et les PME ont besoin d'améliorer leurs états financiers et leurs compétences de gestion. Le professionnalisme doit être encouragé et les activités de services de développement commercial devraient être liées à l'accès au crédit.

Comment les FinTech peuvent-elles contribuer à réduire les coûts pour répondre aux besoins du marché ?



Les PME informelles sont principalement des entreprises dirigées par des femmes qui souffrent d'un manque de trésorerie et ont besoin de solutions alternatives pour accéder au crédit ou au financement des activités commerciales



Les agriculteurs ont les revenus les plus élevés, mais ils ont besoin de pallier le creux de trésorerie de la période végétative et recherchent un accès au crédit et à l'épargne



Les jeunes manquent d'informations financières, mais s'intéressent aux produits d'épargne, aux investissements, au crédit et à l'acquisition de compétences budgétaires

La différence d'accès entre produits financiers formels et informels offre la possibilité aux FinTech de répondre aux besoins des segments marginalisés

Part de chaque segment qui transfère, emprunte ou épargne de l'argent*

Épargne

Segment	Pourcentage
Femmes 	37%*
Ruraux 	45%
Jeunes 	41%
MPME 	N.D.

Les jeunes qui arrivent à épargner le font au sein de leur cercle d'amis proches. De leur côté, les agriculteurs ont des revenus disponibles peu élevés, mais préfèrent épargner par le biais d'institutions informelles, qu'elles fassent ou non partie de leur entourage immédiat. La moyenne nationale est de 45%*. Environ un cinquième des adultes ont un compte d'épargne auprès d'une banque ou d'une institution financière formelle non-bancaire.

Crédit

Segment	Pourcentage
Femmes 	37%*
Ruraux 	41%
Jeunes 	37%***
MPME 	10%**

La moyenne nationale est de 40%. L'emprunt auprès d'institutions formelles ne change pas en fonction du niveau d'éducation, de revenus ou de l'âge. La plupart des adultes qui utilisent un crédit l'obtiennent auprès de services informels. Seul 1 jeune adulte sur 5 possède une carte d'identité nationale. L'accès au financement est un obstacle majeur pour 47% des MPME, 14% d'entre elles ayant recours à des banques non financières.**

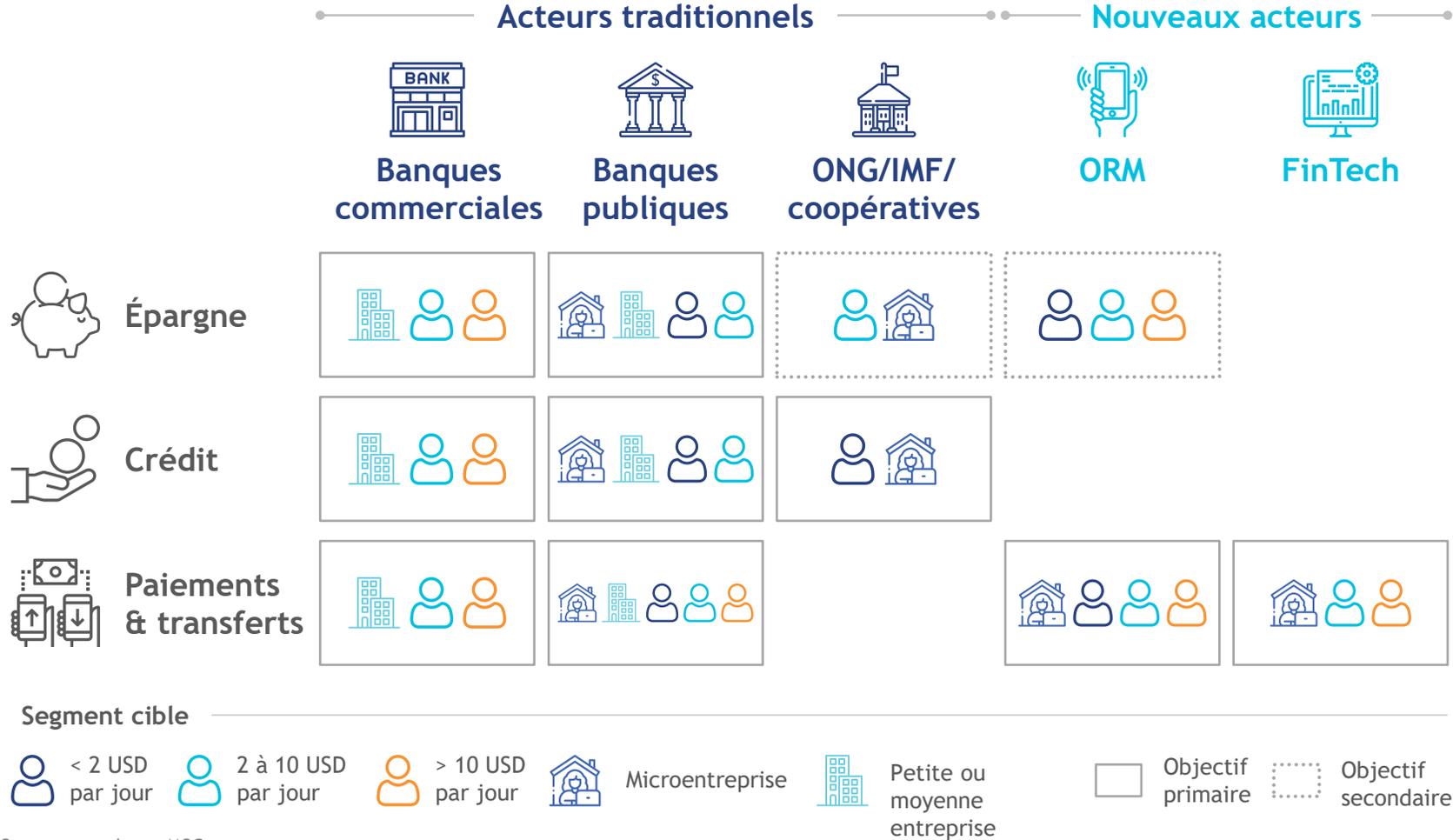
Paiements & transferts

Segment	Pourcentage
Femmes 	23%*
Ruraux 	32%
Jeunes 	34%
MPME 	N.D.

La moyenne nationale est de 31%, comparé à 7% en 2014, une augmentation due principalement aux paiements du gouvernement. Il y a encore du chemin à faire pour encourager les paiements digitaux individuels, 8% des hommes et 5% des femmes ayant payé des factures ou fait des achats en ligne.*

*Source : Global Findex 2017, ** IFC Enterprise Finance Gap, 2018, *** Finscope Togo Youth 2018 Dashboard

L'écosystème des acteurs de l'offre au Togo a évolué rapidement et s'est diversifié en fonction des besoins croissants et spécifiques des clients



En juin 2016, l'opérateur public [Togo Cellulaire](#), a lancé un service appelé **TMoney**, qui permet d'effectuer des transactions financières à partir d'un compte électronique associé au numéro de téléphone du client.

En juillet 2018, Ecobank a lancé le service **MBanking Flooz-Ecobank** en partenariat avec [Moov Togo](#). Il s'agit d'une application bancaire mobile qui permet aux clients Moov de la Banque panafricaine d'associer leur compte bancaire à leur compte Flooz.

[Orabank](#) s'est associée à Moov Togo pour offrir à ses abonnés des comptes virtuels qui leur permettent de gérer leur argent directement sur leur téléphone portable.

Moov Togo a lancé Bank'vi, un produit de tontine (épargne de groupe).

Les comptes d'épargne [ECO CCP](#) peuvent être ouverts gratuitement et rapportent 2% d'intérêt. Plus de 110 000 comptes ont été ouverts par téléphone portable pendant la première année de fonctionnement en 2019.

Source : analyses MSC



Togo

L'écosystème des FinTech



Coup de projecteur sur un entrepreneur

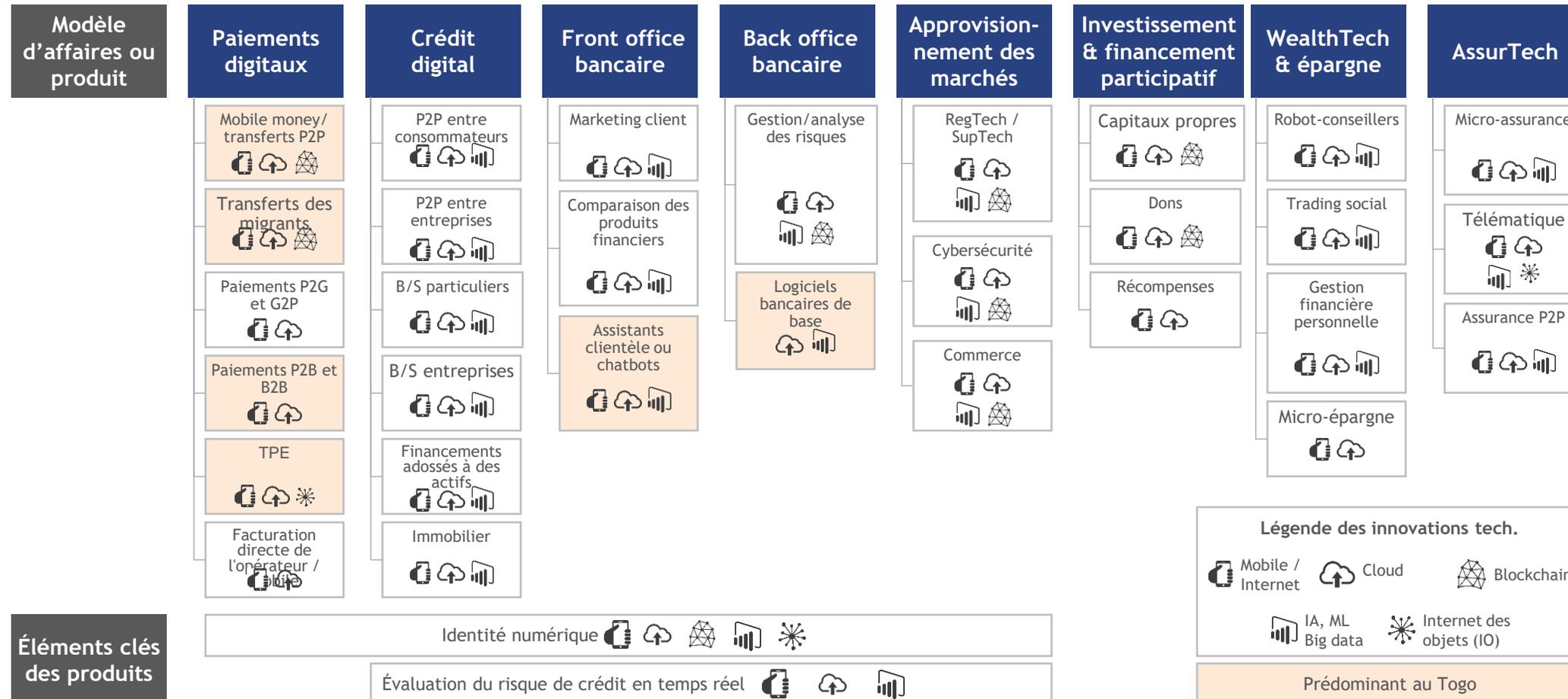
Edem Adjamagbo est le PDG et fondateur du [groupe Semoa](#), une start-up créée en 2015. Edem a créé le groupe Semoa après une visite en Ukraine, où il a vu des terminaux de paiement pour le règlement de factures. C'est un souci majeur au Togo, où il faut souvent faire la queue pendant des heures pour payer une facture. Le service propose des paiements groupés via Semoa Pro, l'interopérabilité des portemonnaies électroniques et des services bancaires communautaires. Ces derniers comprennent un conseiller de clientèle virtuel (chatbot) accessible via WhatsApp et Messenger au moyen de commandes vocales adaptées aux besoins du marché local.

D'après Edem, le principal défi rencontré par les start-ups togolaises est l'absence de bailleurs de fonds locaux pour soutenir leur démarrage. Les acteurs de l'écosystème local n'ont pas la culture de l'investissement de type capital-risque.



Les FinTech togolaises ont acquis une solide expertise en matière d'infrastructure informatique et ont commencé à diversifier leur offre

— Domaine — — Paiements — — Crédit — — Infrastructure bancaire — — Marchés — — Investissement et épargne — — Assurance —



Liste des FinTech :

- [Cagecfi](#)
- [Cinetpay](#)
- [Koosmik](#)
- [Mojipay](#)
- [NamCredit](#)
- [Paygate](#)
- [QuickCash](#)
- [Relika](#)
- [Semoa](#)
- [Weebi](#)

Les FinTech togolaises n'ont pas encore réussi à s'imposer sur le marché, sauf pour les solutions gouvernementales, mais elles pourraient élargir leur offre avec une assistance et une coopération appropriées

	 Femmes	 MPME	 Agriculteurs	 Jeunes
 Paiements & transferts		     		
 Crédit				
 Épargne & investissements				

La FEFA a lancé [Innov'Up](#), un incubateur d'entreprises pour les femmes d'affaires togolaises. Jusqu'à présent, les cohortes ont été surtout axées sur les secteurs de l'agroalimentaire et des services.



[PayGate](#) est un agrégateur qui permet aux MPME d'accepter des paiements de mobile money.

[Perfect Mobile](#) est la solution du CAGECFI qui a été conçue pour permettre aux IMF de distribuer du crédit digital.

[MojiPay](#) est une solution de transferts digitaux qui n'est pas encore opérationnelle.

[Semoa Pro](#) est la solution Semoa destinée aux MPME qui souhaitent utiliser le mobile money pour le paiement des salaires ; elle offre également des services bancaires sur WhatsApp.

[Relika](#) est une solution basée sur la téléphonie mobile qui permet aux MPME de gérer leurs factures à encaisser afin d'éviter les pertes d'argent des deux côtés résultant de la pénurie de pièces de monnaie.

[Paychapp](#) est un prestataire de services de paiement en ligne et une plateforme de transferts de mobile money.

Étude de cas : Relika



Lancée en 2016, [Relika](#) est une application mobile également disponible sur Internet. Elle vise à résoudre le problème du manque de pièces de monnaie pour les vendeurs et les acheteurs. Il est également prévu d'y ajouter une composante de financement participatif qui permettra d'investir dans des projets à partir des sommes disponibles sur le portemonnaie mobile. La société recherche des innovations ou des projets communautaires intéressants à proposer à ses utilisateurs pour investissement.



Contexte de la solution

Il y a une pénurie constante de pièces de monnaie et de petites coupures au Togo, ce qui signifie que les vendeurs ou les acheteurs perdent souvent de l'argent faute de monnaie, ce qui peut conduire à des situations délicates. Si un magasin ou un acheteur n'a pas de monnaie, le solde peut être crédité ou débité sur le portemonnaie mobile de l'utilisateur.

Problématique : comment résoudre le problème de la pénurie de monnaie ?

Comment ça marche ?	Opportunité	Modèle d'affaires	Impact
Inscription <ul style="list-style-type: none">• Les commerçants qui téléchargent l'application peuvent effectuer des versements jusqu'à 1 USD• Le client reçoit une notification et peut retirer l'argent via son téléphone portable, son compte bancaire, un agent Relika ou le conserver sur son compte	Services financiers <ul style="list-style-type: none">• Épargne• Investissement Clients cibles <ul style="list-style-type: none">• Commerçants et magasins• Clients des magasins	<ul style="list-style-type: none">• B2B B2C• Licence basée sur l'abonnement (25 USD)• 2% des montants traités	<ul style="list-style-type: none">• 33 000 utilisateurs finaux• 164 commerçants (pharmacies et supermarchés)

PayGate est une start-up FinTech qui a été créée en 2016. Elle a démocratisé l'intégration des méthodes de paiement dans le secteur du commerce électronique et de détail au Togo via [Flooz](#) ou [T-Money](#), en permettant aux commerçants d'accepter les paiements en ligne, de réduire la fraude et de maximiser leurs revenus. Le commerçant ouvre un compte sur le site en remplissant un formulaire, reçoit un message de confirmation contenant toutes les instructions nécessaires au lancement de l'intégration, Paygate fournit une API simple à utiliser, une documentation claire avec des exemples de codes dans la langue de son choix, les clients peuvent payer immédiatement via Flooz ou T-Money. PayGate fournit une interface qui permet de visualiser les paiements encaissés et de consulter son solde à tout moment.



Contexte de la solution

Comme sur beaucoup de marchés africains, le paiement en ligne connaissait une croissance rapide en 2016, mais le marché togolais était confronté à de nombreux défis :

- Absence de compte bancaire
- Peu d'utilisation des cartes de paiement/crédit
- Absence de culture du paiement en ligne
- Absence de système de paiement en ligne de type PayPal

Problématique : comment optimiser les paiements marchands au moyen de l'offre de mobile money des ORM ?

Comment ça marche ?	Opportunité	Modèle d'affaires	Impact
Inscription <ul style="list-style-type: none"> • Création de compte gratuite • Configuration interface privée • Acceptation des paiements 	Services financiers <ul style="list-style-type: none"> • API 	<ul style="list-style-type: none"> • B2B • 0% sur les transactions Flooz • 4% sur les transactions T-Money 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter la clientèle des commerçants • Augmenter l'utilisation des paiements digitaux via le mobile money • 10 municipalités sous contrat • 42 détaillants utilisent la plateforme
Encaissements <ul style="list-style-type: none"> • Mobile money 	Clients cibles <ul style="list-style-type: none"> • Commerçants 		



Togo

L'écosystème de soutien

Les FinTech du Togo sont à un stade précoce de développement, mais des contraintes internes considérables menacent déjà leur survie

Impact
sur la
viabilité

Obstacles internes



Compétences

- La réussite entrepreneuriale au Togo exige de l'expérience ; les compétences associées à l'entrepreneuriat ne sont pas enseignées à l'école, à l'université ou dans les écoles de commerce spécialisées. La plupart des entrepreneurs du Togo n'ont pas de formation formelle en gestion d'entreprise ou en stratégie entrepreneuriale ni les compétences professionnelles nécessaires pour maintenir une bonne gestion financière ou optimiser leur activité commerciale. On observe un manque de collaboration entre les parties prenantes, un manque de confiance, de nombreuses solutions d'imitation et des parties prenantes qui travaillent en vase clos. « *L'écosystème du pays n'est pas suffisamment développé pour attirer des capitaux significatifs* » (un responsable de programme d'incubation)
- Absence de programme d'incubation destiné spécifiquement aux start-ups FinTech « *Il n'existe pas d'incubateur avec un profil technologique dans le pays pour aider les start-ups FinTech* » (un responsable d'incubateur)



Capital

- Les FinTech exercent toutes leurs activités avec leurs propres capitaux. Elles ne sont pas en mesure de développer et de déployer entièrement leurs solutions en raison d'un manque constant de ressources financières. « *Des tensions liées à des problèmes de trésorerie m'ont obligé à retirer des terminaux multi-service du marché, parce que je n'avais pas les moyens d'en assurer la gestion* » (un PDG de FinTech)
- Certaines FinTech ne sont pas officiellement enregistrées et exercent leur activité de façon informelle en raison d'un manque d'information et d'expérience « *Mon application de paiement est disponible sur le Play Store mais je n'ai pas encore enregistré ma société* » (un créateur de FinTech)



Gestion des talents

- Les FinTech sont dirigées par des développeurs talentueux, mais certains d'entre eux ont un emploi à temps complet, ce qui leur laisse peu de temps pour finaliser des prototypes ou déployer des solutions. Il est difficile de trouver des talents possédant des compétences informatiques (développeurs) et de gestion et les FinTech n'ont pas les moyens de recruter des gestionnaires expérimentés en raison d'un manque de ressources financières. « *Il est difficile de recruter des profils de gestionnaire et des développeurs, car je n'ai pas beaucoup d'incitatifs à leur offrir* » (un PDG de FinTech)



Collaboration

- Les FinTech ont du mal à accéder aux canaux des ORM en raison de leur manque de notoriété et d'expérience du monde de l'entreprise. Il y a peu de collaboration entre parties prenantes, un manque de confiance (plagiat) et les parties prenantes travaillent en vase clos.
- Une association de FinTech vient d'être créée et a besoin de recruter des adhérents. À ce jour, les FinTech ont peu de moyens de pression, de savoir-faire et de confiance pour discuter avec les pouvoirs publics et les acteurs existants. « *Il faut que quelqu'un soit le porte-parole des FinTech auprès des pouvoirs publics et des acteurs en place [pour que l'écosystème puisse prospérer]* » (un PDG de FinTech)



Le Togo se caractérise par un gouvernement dynamique qui a intégré le digital à ses systèmes pour faciliter l'accès



AgriPME : les agriculteurs reçoivent des subventions pour l'achat d'engrais sur leur portemonnaie électronique

[AgriPME](#) est une plateforme électronique qui a pour but d'améliorer la distribution des engrais. Elle est gérée par la Centrale d'approvisionnement et de gestion des intrants agricoles (CAGIA) du ministère de l'agriculture, en collaboration avec le ministère de la poste et de l'économie numérique. Ce service permet d'assurer une gestion efficace des subventions de l'État grâce à l'utilisation d'un système de comptes de mobile money.



CIZO : prépaiement de l'énergie hors réseau au moyen des téléphones portables

L'initiative présidentielle [CIZO](#) a pour but de faciliter l'accès à l'électricité pour plus de deux millions de Togolais d'ici 2022.

Officiellement lancée le 2 décembre 2017, elle vise à distribuer des kits solaires individuels à des prix abordables sur la base d'un modèle commercial innovant qui permet aux clients de payer en plusieurs fois grâce aux solutions de portemonnaie électronique proposées par les opérateurs de téléphonie mobile, favorisant ainsi le développement des services financiers digitaux au sein de la population.



ECO CPP : compte d'épargne digital rémunéré accessible au moyen d'un code USSD

Officiellement lancé en mai 2018, le compte [ECO CCP](#) est un compte d'épargne mobile gratuit qui rapporte 2% d'intérêts ; il a été développé par la Société des Postes du Togo en partenariat avec les opérateurs mobiles Moov (Flooz) et Togo Cellulaire (Tmoney).

Le compte ECO CCP a pour objectif d'encourager la mobilisation de l'épargne des groupes sociaux vulnérables, de contribuer à l'éducation financière des jeunes et d'encourager la participation des zones rurales à l'économie numérique du Togo.



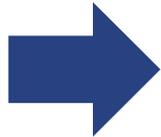
Sécurité sociale et administration fiscale (impôts) : déclarations et paiements digitaux au moyen du mobile money

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale ([CNSS](#)), Ecobank, Orabank-Togo et l'Union Togolaise de Banque (UTB) ont lancé une plateforme commune pour le paiement en ligne des cotisations de sécurité sociale. Accessible 24h/24 et 7j/7, cette plateforme a pour but de rendre les prestations de services de la CNSS plus inclusives.

L'Office Togolais des Recettes ([OTR](#)) a mis en oeuvre une réforme des paiements digitaux qui a fait l'objet d'un premier essai pilote avec Ecobank avant de se poursuivre avec l'Union Togolaise de Banque (UTB) et la Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTCl). En plus du paiement en ligne par le biais des banques, l'OTR a récemment autorisé le mobile money et travaillait à des solutions de paiement par carte bancaire à la date de rédaction de ce rapport.

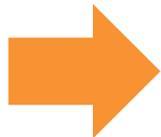
Les FinTech ont l'impression de devoir rivaliser avec les pouvoirs publics pour offrir des services innovants

Obstacles perçus par les FinTech



- Offrant des services financiers digitaux sans y associer les FinTech locales, le gouvernement est un concurrent direct de ces dernières. Les consommateurs font donc davantage confiance aux produits soutenus par les pouvoirs publics.
- La fiscalité (taxes et droits de douane) est disproportionnée par rapport au modèle économique et à la situation financière des FinTech.

Opportunités perçues par les FinTech



- Un fonds gouvernemental de soutien aux activités économiques des jeunes ([FAIEJ](#)) accorde des subventions limitées aux start-ups, en général par le biais d'incubateurs.
- L'accord actuel de l'UEMOA sur l'interopérabilité permettra aux FinTech d'être intégrées au programme.
- La Banque centrale a publiquement engagé des discussions avec les FinTech pour mieux comprendre leur mode de fonctionnement. Ces discussions doivent avoir lieu périodiquement.
- Le gouvernement togolais a lancé la construction d'un centre de données.
- Le gouvernement togolais a décidé de mettre en place une plateforme d'interopérabilité pour les services financiers digitaux.
- La « Déclaration de Lomé » fait appel à l'élaboration d'un cadre juridique qui reconnaît et soutient les entreprises sociales, en tant qu'entités à part entière, différentes des entreprises traditionnelles ou des ONG.

« La réglementation n'est pas un problème pour mon développement, car en tant qu'agrégateur, je n'ai pas besoin d'un agrément de la banque centrale pour exercer mon activité »
(un PDG de FinTech)

« Il devrait y avoir un guichet unique auquel les FinTech pourraient s'adresser pour obtenir des informations, un soutien et une assistance sur les questions réglementaires »
(un PDG de FinTech)

La
réglementation
est-elle propice
aux
innovations au
Togo ?

« Nous avons dû arrêter notre activité pendant un moment parce que le régulateur ne comprenait pas notre modèle d'entreprise et pensait que nous collectons des dépôts »
(un PDG de FinTech)

« L'environnement des affaires est peu propice au développement des start-ups à cause des taxes que nous devons payer »
(un PDG de FinTech)

Le gouvernement a créé un environnement favorable à l'intégration des prestataires de services financiers digitaux à la vie quotidienne de la population togolaise



Progrès réalisés à ce jour

Inclusion financière digitale

- **Inclusion financière** : la Déclaration de politique économique numérique 2018-2022 comprend des mesures relatives aux infrastructures numériques, à la promotion de l'utilisation des technologies de l'information dans l'économie et au renforcement de la concurrence. Un fonds d'inclusion financière accorde des micro-crédits aux segments à revenus faibles et moyens exclus du système financier.
- **Identification numérique** : le projet e-ID en cours permettra aux pouvoirs publics de disposer d'informations fiables sur les citoyens, de réduire les fraudes dans le système financier, d'octroyer des subventions dans le secteur social, de faciliter l'accès aux services de santé, etc.
- **Protection du consommateur** : loi n° 2017-007 sur les transactions électroniques et décret n° 2018-062 sur la réglementation des transactions et des services électroniques qui s'appliquent au commerce électronique ainsi qu'aux déclarations et au paiement électronique des taxes et des droits.
- **Cybersécurité** : un projet de loi sur la cybersécurité prévoit la création d'une agence nationale de la cybersécurité et la mise en place d'une équipe d'intervention d'urgence informatique, ainsi que d'un centre d'opérations de sécurité.



Limites à l'inclusion financière digitale

- L'absence de cadre réglementaire pour les FinTech les empêche de collaborer et de tester des approches spécifiques d'amélioration de l'inclusion financière.
- Les couts et les procédures d'obtention de licence sont lourds.
- 60% de la population adulte ne possède pas encore de carte nationale d'identité.
- Sachant que les FinTech exercent leur activité en dehors de la compétence de la banque centrale, il existe une zone de flou en matière de protection des consommateurs. La gestion de la transparence, des plaintes des clients, de la confidentialité des données et de la qualité de service en termes de disponibilité et de fiabilité est donc laissée à leur appréciation.
- Le Togo se classe au 151^e rang dans le monde et au 33^e rang (sur 44) en Afrique sur l'indice mondial de la cybersécurité, ce qui fait ressortir une importante marge de progression, en termes notamment de renforcement des capacités des parties prenantes.

Bien que les restrictions de la Banque centrale régionale (BCEAO) entravent le développement des services financiers digitaux, le gouvernement togolais a mis en place des mesures au niveau national pour créer un environnement plus favorable à ces services



Produits

Progrès réalisés à ce jour

Paiements & transferts

- TogoPay est une plateforme nationale d'interopérabilité qui facilite les paiements électroniques entre ORM et institutions financières à l'échelon national, ce qui permet aux FinTech d'être intégrées à l'écosystème des paiements électroniques.
- L'instruction n° 151-12/2010/RB régit tous les types de paiements.
- L'instruction n° 008-05 régleme la monnaie électronique.
- En date de rédaction, une plateforme régionale d'interopérabilité des paiements était en cours de mise en place.
- Transactions électroniques : la loi LTE n° 2017-007 sur les transactions électroniques a été promulguée sous forme de décret et comprend des mesures sur les signatures et les certificats électroniques, la sécurité des sites web et le commerce électronique.

Épargne & crédit

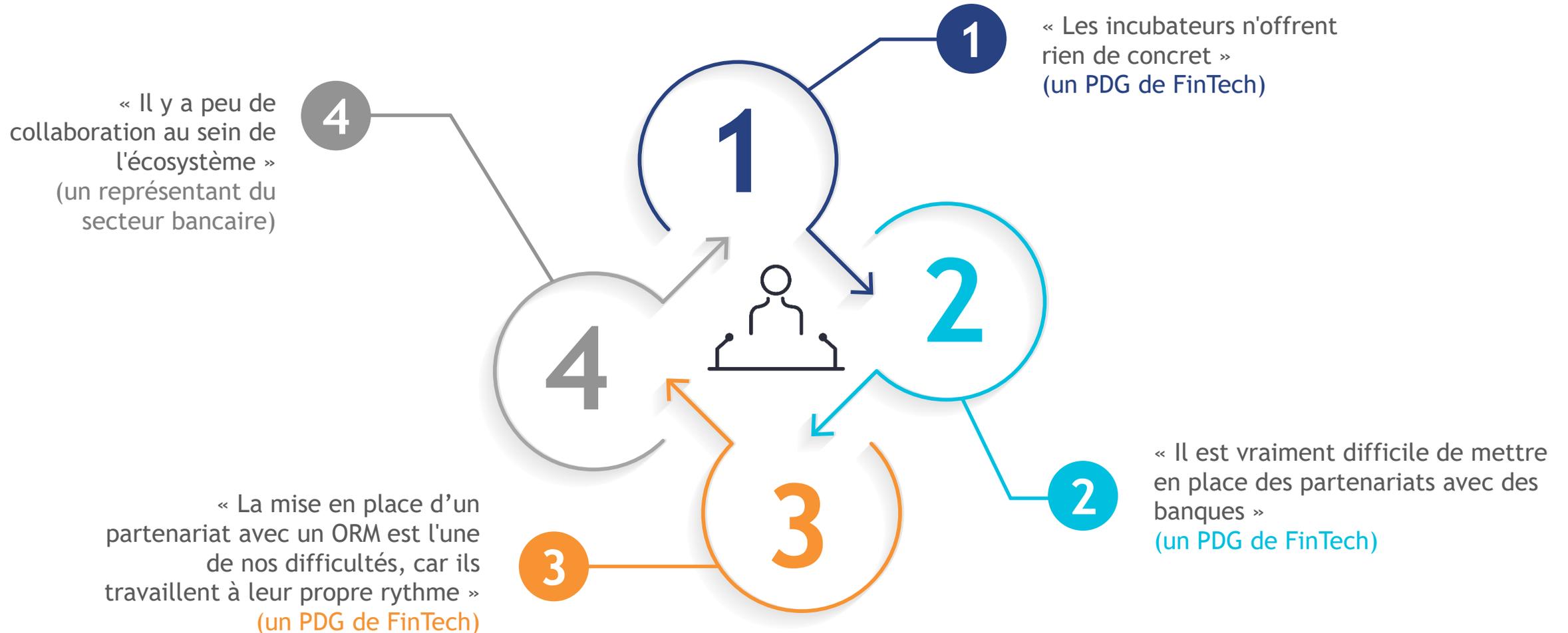
- Des bureaux de référence de crédit sont en train d'être créés dans les différents pays de l'UEMOA.
- Offre diversifiée de produits digitaux de paiement et d'épargne par le gouvernement du Togo.



Limites au développement des services financiers digitaux

- En attendant que l'interopérabilité soit effective et que la réglementation clarifie la manière dont elles pourraient être intégrées au programme d'interopérabilité, les FinTech ont besoin de mettre en place des partenariats avec chaque prestataire ou d'utiliser les services d'agrégateurs.
- Il n'existe pas de réglementation spécifique pour les agrégateurs FinTech concernant leurs solutions de paiement et de transfert d'argent.
- Le coût du crédit est un facteur bloquant, avec des taux d'intérêt plafonnés à 15% pour les banques et 24% pour les institutions de microfinance, ce qui limite la possibilité pour les FinTech de développer un modèle commercial rentable et de lancer de nouvelles initiatives.
- La BCEAO n'autorise que les établissements financiers agréés à distribuer des crédits. Les FinTech doivent donc obtenir une licence bancaire pour pouvoir offrir du crédit ou de l'épargne numériques. Il est cependant difficile et coûteux d'obtenir une licence.
- Les autorisations actuelles d'émission de monnaie électronique empêchent les FinTech d'offrir du crédit.
- La BCEAO n'autorise que les institutions financières agréées, comprenant les banques et les IMF, à collecter de l'épargne.

Les partenariats exigent de bien comprendre la valeur ajoutée potentielle et d'avoir une réflexion globale



Les FinTech ont lentement mis en place des partenariats pour apporter de la valeur aux modèles d'affaires existants

Acteur	Quel est l'intérêt d'un tel partenariat pour les FinTech ?	Quels sont les défis à relever pour ce type de partenariat ?	Approche de partenariat
Banques	<ul style="list-style-type: none"> • Émettre de la monnaie électronique • Accepter les paiements par carte • Débiter et créditer des comptes bancaires à partir des plateformes FinTech • Possibilité de proposer des services « <i>push & pull</i> » (transferts entre comptes bancaires et portemonnaies électroniques) • Crédibilité, visibilité et accès aux filiales de la banque en Afrique et dans le monde • Possibilité d'obtenir des fonds propres ou des prêts de la part des banques pour déployer une solution 	<ul style="list-style-type: none"> • Les banques ont des processus longs et fastidieux • La plupart des banques restent attachées aux produits traditionnels et n'ont pas de culture digitale en termes de ressources, de personnel et d'outils adéquats ; elles hésitent à s'engager dans la voie du digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service bancaire WhatsApp de Semoa a été développé en association avec BPEC Togo. Les clients peuvent consulter leur solde et l'historique de leur compte, faire des transferts de compte à compte et des paiements en faveur de commerçants par le biais d'un Chatbot et de commandes vocales
IMF	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation avec l'offre de crédit digital • Accès indirect aux segments à revenus faibles et moyens : comprendre les habitudes de dépenses et d'épargne pour développer et affiner les produits et services financiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Les IMF n'attachent pas une grande importance aux canaux digitaux pour le reporting et connaissent mal les services financiers digitaux • Peu d'IMF ont les moyens d'investir dans des plateformes de services digitaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux clients de Cagecfi sont les IMF et la société sert dix millions de clients finaux en Afrique
ORM	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'envoyer et de recevoir des paiements via le mobile money sur les plateformes des FinTech • Offre de produits diversifiée grâce à des technologies innovantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Les FinTech ont du mal à obtenir la coopération des ORM qui se méfient et les considèrent potentiellement comme des concurrents • Accès aux API • Taux de commission élevés des ORM 	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis leurs débuts, Mojipay et PayGate ont mis en place des partenariats avec des ORM pour agréger des solutions de mobile money

Une plus grande interaction entre les FinTech et les autres acteurs du marché des services financiers digitaux est nécessaire pour mettre en place des partenariats solides qui permettront d'atteindre l'objectif commun d'inclusion financière

Acteur	Quel est l'intérêt d'un tel partenariat pour les FinTech ?	Quels sont les défis à relever pour ce type de partenariat ?	Approche de partenariat
Institutions	<ul style="list-style-type: none"> • Numériser les principaux services et processus administratifs de l'État • Se développer pour toucher les segments à revenus faibles et moyens grâce à une combinaison d'offres produits provenant des pouvoirs publics et des FinTech 	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement s'est lancé dans un programme ambitieux de services publics en ligne qui se met en place sans la participation des FinTech locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Centre de Formalités des Entreprises (CFE) utilise l'agrégateur PayGate pour l'encaissement des paiements en ligne via le mobile money
Fournisseurs de services publics	<ul style="list-style-type: none"> • Volumes élevés de transactions et partenariats à long terme avec les facturiers, par exemple pour les services publics, la santé, l'éducation et d'autres services sociaux, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Écosystème fragmenté qui se caractérise par un manque de communication et un faible niveau de confiance, ce qui empêche les acteurs du marché de partager des informations et d'accorder les autorisations nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Situés dans les bureaux de poste, les kiosques Semoa permettent de payer des factures de services collectifs
Interfaces économiques	<ul style="list-style-type: none"> • Se développer à l'échelle du pays pour toucher les segments à revenus faibles et moyens et les catégories marginalisées qui fonctionnent de manière informelle • Améliorer l'inclusion financière 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à s'appuyer sur d'autres start-ups ou FinTech pour toucher ces segments 	<ul style="list-style-type: none"> • La start-up Gozem, surnommée « le Uber des mototaxis » utilise la solution de paiements groupés de Semoa pour payer ses conducteurs et accepte les paiements en ligne par le biais de l'agrégateur PayGate

MSC, le spécialiste mondial de l'inclusion financière, économique et sociale



Société internationale de conseil en inclusion financière avec **plus de 20** ans d'expérience



Plus de **180** collaborateurs dans **11** bureaux à travers le monde



Projets dans **~65** pays en voie de développement

Notre impact à ce jour

550+
Clients

Plus de
850 Publications

Contribué au développement des services numériques G2P utilisés par **plus de 875 millions** de personnes

Mis en œuvre
Plus de 850 projets de services financiers digitaux

Plus de **275 produits** et canaux d'inclusion financière que plus de **55 millions** de personnes utilisent aujourd'hui

Formé plus de 9 000 spécialistes de l'inclusion financière de renom dans le monde entier

Quelques-uns de nos partenaires et clients





Plaquette institutionnelle MicroSave | Contactez-nous à : info@microsave.net

Siège en Asie

28/35, Ground Floor, Princeton Business Park,
16 Ashok Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, India 226001

Tel : +91-522-228-8783 | Fax : +91-522-406-3773 | Email : manoj@microsave.net

Siège en Afrique

Shelter Afrique House, Mamlaka Road,
P.O. Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya

Tel : +25-420-272-4801 | Fax : +25-420-272-0133 | Email : anup@microsave.net

