



Sénégal

Les répercussions de la pandémie de la Covid-19 sur les réseaux d'agents

Rapport Sénégal

Décembre 2020



Les réseaux d'agents à l'ère de la Covid-19

Rapport Sénégal

Auteurs :

Elizabeth BERTHE, Mamadou DIALLO,
Axelle KADIO-MOROKRO,
Abdoulaye SECK, Shailey TUCKER

Analyse des données :

Abdoulaye SECK, Axelle KADIO-MOROKRO
Shailey TUCKER



Ce rapport fait le point au niveau national des répercussions de la Covid-19 sur les réseaux d'agents, présente leurs stratégies d'adaptation et formule des recommandations destinées aux responsables politiques et aux prestataires de services financiers pour leur venir en aide. Nous remercions la Fondation Mastercard pour son soutien financier.

- 1 **Recommandations**
- 2 **Répercussions de la Covid-19 sur les agents**
- 3 **Stratégies d'adaptation adoptées par les agents**
- 4 **Etudes de cas**
- 6 **Annexes**

Abréviations

ANM	De l'anglais <i>Agent network manager</i> : Gestionnaire de réseau(x) d'agents
BCC	Banque Centrale du Congo
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
CICO	Agents d'argent mobile (dépôt/retrait)
DER	Délégation Générale à l'Entrepreneuriat Rapide des Femmes et des Jeunes
EPI	Équipements de protection individuelle
FONGIP	Fonds de Garantie des Investissements Prioritaires
G2P	De l'anglais <i>Government-to-Person</i> : de l'État vers les personnes
IMF	Institution de microfinance
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
OMM	Opérateur de mobile money (argent mobile)
ORM	Opérateur de réseau mobile
PSFN	Prestataire de services financiers numériques
P2P	De l'anglais <i>Person-to-Person</i> : virements entre particuliers
RDC	République Démocratique du Congo
SFN	Services financiers numériques
STA	Société de transfert d'argent
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
USD	Dollar américain
XOF	Franc CFA de l'Afrique de l'Ouest

Résumé

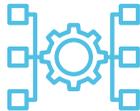
La possibilité d'élargir et d'optimiser le vaste réseau d'agents qui existe au Sénégal pour parvenir à l'inclusion financière et combler la fracture numérique est immense. Les agents sont essentiels pour fournir des services financiers, notamment au dernier kilomètre



Les stratégies d'adaptation fréquentes des agents comprennent: la réduction de leurs heures de travail, la réduction du temps de travail du personnel, la limitation du nombre de transactions et la priorisation des produits de certains partenaires numériques.



Le développement de sources de revenus alternatives permettant de résister aux crises futures pourrait être réalisé en créant des partenariats stratégiques avec une variété d'acteurs publics et privés, tels que les ministères qui distribuent les paiements sociaux, et les compagnies d'assurance.



Avec la hausse des coûts de transport locaux et la distanciation sociale, les coûts et les efforts de gestion des liquidités ont augmenté. Les agents ont couvert leurs propres coûts pour maintenir les efforts d'assainissement malgré la baisse de leurs revenus, avec un soutien quasi inexistant de la part de leurs gestionnaires de réseau en termes d'assainissement ou de masques.



Le gouvernement du Sénégal et la BCEAO pourraient envisager d'encourager un plus grand partenariat public-privé avec les ANM et les PSFN pour accélérer l'adoption des paiements et des transactions numériques, en particulier les paiements G2P. Grâce à leur large portée, en particulier dans les zones rurales, les agents d'argent mobile peuvent non seulement servir de canaux de distribution, mais également de canaux de communication pour un partage d'informations précises au sein de l'ensemble de la population.



Les gestionnaires de réseau, les ORM et les STA gagneraient grandement à soutenir leurs agents, car ils sont les premiers représentants de leurs services.



Recommendations



La pandémie est une opportunité pour élargir l'accès aux services financiers grâce aux canaux numériques et aux réseaux d'agents

MESURES POUR ENCOURAGER UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

Enseignements clés

- Alors que les volumes des opérations ont baissé pendant le confinement, les agents CICO qui travaillaient pour plusieurs prestataires de services ou disposaient d'autres sources de revenus se sont montrés plus résilients.
- Certains pays comme la Côte d'Ivoire et la République Démocratique du Congo (RDC) ont mis en place des partenariats réussis avec les réseaux d'agents pour la distribution de prestations sociales afin de toucher rapidement et de manière transparente les ménages les plus vulnérables et leur apporter une aide indispensable sous forme de transferts monétaires.
- Les mesures de soutien de la Banque centrale (BCEAO), qui visent à réduire l'utilisation de l'argent liquide pour les opérations courantes¹, auront probablement un impact limité sur l'adoption de l'argent mobile et l'activité des agents CICO. Elles comprennent la gratuité des paiements de factures et des virements entre particuliers pour un montant inférieur à 5 000 XOF (USD 8) réalisés par argent mobile. Elles n'éliminent pas d'autres obstacles à l'adoption de l'argent mobile, tels que le manque de confiance ou la crainte de la fraude².

Recommandations

1

La BCEAO pourrait accélérer la mise en œuvre du projet d'interopérabilité³ des services financiers numériques, ce qui faciliterait les transferts entre prestataires de services financiers numériques, stimulerait l'adoption des paiements numériques, et permettrait de créer de nouveaux domaines de croissance des paiements pour les petites entreprises et les agents CICO.

2

Le gouvernement pourrait améliorer sa stratégie d'éducation financière pour y inclure la culture numérique et répondre ainsi aux craintes et aux rumeurs de fraude. Des initiatives visant à inviter les utilisateurs non enregistrés à tester les services pourraient être mises en place en partenariat avec les OMM, car nous savons que les réseaux communautaires et le bouche-à-oreille constituent les principaux catalyseurs de l'adoption des services d'argent mobile.²

3

Le gouvernement pourrait s'appuyer sur les canaux numériques pour les prestations sociales, comme cela a été fait en Côte d'Ivoire en collaboration avec la FinTech Wizall Money et son réseau d'agents. Les agents d'argent mobile ont un rôle crucial à jouer pour réduire la fracture financière et numérique, notamment dans les zones rurales, en participant au programme gouvernemental «SMART SENEGAL».⁴ Ils peuvent non seulement servir de relais aux services administratifs, par exemple pour la délivrance de cartes d'identité ou le paiement des impôts et des factures de services publics, mais aussi participer à la mise en œuvre des stratégies nationales d'éducation financière et numérique du Sénégal.

Le taux de change utilisé est 1 USD = 564,97 XOF

¹ BCEAO (2020); ² MSC (2020a); ³ BCEAO (2019); ⁴ Smart Sénégal (2019)

Le gouvernement et le secteur privé pourraient utiliser les agents comme canaux de distribution pour le dernier kilomètre ou les services à distance

ENSEIGNEMENTS CLÉS PENDANT LE CONFINEMENT

Enseignements clés

- Le gouvernement n'a pas reconnu les agents comme service essentiel pendant le confinement malgré leur rôle essentiel dans la distribution de services financiers.
- Les mesures de confinement et le chômage dans les pays développés ont également fortement réduit les envois de fonds des migrants, qui couvrent souvent les besoins alimentaires de base. Les envois de fonds devraient rester plus faibles en 2021, ce qui risque de peser sur la trésorerie des agents.
- Le commerce électronique et les services logistiques ont bénéficié de la pandémie mais ne considèrent pas encore les agents comme un élément de solution de la livraison.

ENSEIGNEMENTS CLÉS APRÈS LE CONFINEMENT

Enseignements clés

- Les agents d'argent mobile dont les revenus ont baissé ne peuvent pas se diversifier de manière optimale sans aide extérieure. Ils vendent d'autres produits (épicerie, bijoux ou produits cosmétiques) mais ces options ne sont pas suffisantes pour compenser leur baisse de chiffre d'affaires.
- Deux tiers des entreprises de commerce électronique ont enregistré des changements de modes de paiement depuis le début de la crise. Les plateformes en ligne ont enregistré une augmentation des paiements mobiles en Afrique et dans les pays les moins avancés.¹

Recommandations

1 >

Le gouvernement pourrait classer les agents comme services essentiels, les autorisant à avoir des horaires d'ouverture plus longues. Ces agents jouent en effet un rôle capital pour assurer la circulation des flux monétaires qui permettent de couvrir les dépenses ménagères et médicales, et pour maintenir ce service financier indispensable, notamment dans les zones rurales.

2 >

Les fournisseurs de commerces électroniques, les compagnies d'assurance et autres entreprises qui souhaitent développer leur portée pourraient améliorer la capacité des agents à générer davantage de transactions par client en diversifiant leur offre de services, élargissant ainsi le rôle essentiel de ces agents. La baisse de fréquentation des clients dans les locaux administratifs de grande taille réduirait également le risque de propagation du virus tout en diversifiant les sources de revenus des agents.²

3 >

Avec un nombre important de points d'accès, le gouvernement et le secteur privé pourraient considérer les agents comme un moyen de fournir des prestations sociales ou des services sociaux en dehors de leurs bureaux. Les agents d'argent mobile peuvent également constituer une mesure de continuité des activités.

4 >

Sachant que la Covid-19 est en train d'accélérer le développement du commerce en ligne, les agents d'argent mobile peuvent profiter de cette opportunité commerciale pour devenir des points relais ou des canaux de distribution de proximité pour les entreprises de logistique et de commerce électronique. Les plateformes de commerce en ligne pourraient ainsi offrir à leurs clients la possibilité d'aller retirer leurs commandes chez un agent. Les agents pourraient ainsi prendre des commandes au guichet pour contribuer à l'augmentation des ventes des entreprises de commerce en ligne.

¹ Agence Ecofin (2020); ² Hernandez (2019)

Le gouvernement, les banques, les STA et les PSFN pourraient adopter des mesures pour aider les agents à rester viables

ENSEIGNEMENTS CLÉS PENDANT LE CONFINEMENT

Enseignements clés

- Les restrictions gouvernementales, telles que la limitation du nombre de personnes autorisées dans les transports en commun, associées aux mesures des banques pour limiter le nombre de clients dans les agences, ont augmenté les frais de gestion de la liquidité des agents en termes de temps et de frais de transport. Le temps moyen passé dans les banques a été multiplié par 2, atteignant 2 à 4 heures par visite.
- Les agents ont eu des difficultés à obtenir des règlements de certains prestataires de transferts d'argent, les délais ayant dans certains cas doublé pendant la pandémie. C'est pourquoi, ils ont privilégié d'autres prestataires pour pouvoir servir autant de clients que possible.
- Les agents ont mis en place des mesures de prévention dans leurs points de vente (désinfectants, masques, gants): des frais en plus malgré la baisse de revenus.

ENSEIGNEMENTS CLÉS APRÈS LE CONFINEMENT

Enseignements clés

- Les fournisseurs de services financiers numériques (PSFN) n'ont pas annoncé d'augmentation des commissions ou de changement de politique à l'égard des agents. Les agents n'ont donc aucun moyen de compenser les pertes de revenus dues à la période de couvre-feu.
- Les agents attendent davantage de soutien de la part des prestataires pour renforcer leur liquidité. Le manque de liquidité, qui est un problème récurrent non lié à la pandémie, s'est aggravé à mesure que le confinement progressait, en particulier dans les zones urbaines où la plupart des agents sont concentrés.
- Depuis Juillet, les agents ne demandent plus aux clients de respecter les mesures sanitaires dans leurs locaux.

Recommandations

1 >>

Les banques pourraient mettre en place des procédures accélérées, comme par exemple des files d'attente réservées aux agents pour leur permettre de régler et déposer les fonds des virements nationaux et internationaux et réduire ainsi leur temps passé dans les agences. De même, les gestionnaires de réseau d'agents pourraient également rechercher des moyens d'accélérer le rééquilibrage des encaisses des agents d'argent mobile.

2 >>

Les PSFN pourraient envisager d'augmenter temporairement les commissions des agents et de leur consentir des avances de liquidité pour les aider à rester en activité, ce qui leur permettrait de maintenir leur couverture. Ils pourraient annuler les frais sur les opérations de compte à compte (mobile ou bancaire) et accroître leur soutien à la gestion de la liquidité des agents en leur offrant des solutions de prêt plus souples.

3 >>

Les régulateurs pourraient faciliter le règlement des fonds des agents en imposant des règles strictes pour limiter les délais de règlement entre les agents et leurs prestataires de transferts de fonds. Cette mesure est d'autant plus importante pour le Sénégal qui est un pays bénéficiaire net de transferts de fonds, et que les agents avancent leurs propres fonds avant d'être remboursés par les STA.

4 >>

Les PSFN et les gestionnaires de réseaux d'agents pourraient fournir des consignes de sécurité aux agents pour souligner l'importance de continuer à respecter les mesures de sécurité sanitaires dans leurs locaux, pour eux-mêmes comme pour leurs clients. Ils pourraient effectuer davantage de visites de terrain pour mieux comprendre les difficultés et les besoins des agents de façon à ce que leurs services puissent continuer à se développer.

A photograph of an Orange Money storefront. The sign "Orange Money" is in large orange letters above the entrance. To the left of the entrance is a red poster with the word "YUP" and a person's face. To the right of the entrance is a white pillar with a red "YUP" sign and a large "#171" graphic. Further right is a window with a red sign that says "A&U".

Orange Money

Les répercussions de la Covid-19 sur les réseaux d'agents



Malgré la levée des mesures de confinement, les revenus des agents restent inférieurs à ce qu'ils étaient il y a un an

Impact pendant le confinement : les revenus des agents ont fortement baissé en raison de la baisse de la demande

Impact après le confinement : l'activité continue de souffrir du ralentissement économique et de la baisse des transferts internationaux

Baisse de montant des transactions



Baisse de la fréquentation



Baisse du volume des transactions

Hausse du montant des transactions



Hausse de la fréquentation



Hausse du volume des transactions

- Les agents offrant des services de transferts de fonds internationaux ([Western Union](#), [Money Gram](#) et [Ria](#)) ont été les plus touchés par la Covid-19, avec une baisse de 30 % des envois de fonds en provenance de l'étranger¹ en raison des mesures de confinement imposées dans les pays développés.
- Avec une baisse de chiffre d'affaires de 50 à 80 %, les agents situés en zones urbaines ont été plus touchés que ceux des zones rurales. Ces agents ont enregistré une baisse de chiffre d'affaires de l'ordre de 25 à 50 %.² Cela peut s'expliquer par la concentration des activités dans les zones urbaines.³ De plus, la fréquentation a également diminué en raison du couvre-feu.
- Les agents des zones rurales ont été moins touchés parce que les opérations effectuées sont principalement des retraits d'argent destinés aux dépenses des ménages. La plupart de ces envois se sont poursuivis pendant le couvre-feu, même si les volumes ont diminué. En revanche, le ralentissement a été plus important pour les agents en zone urbaine car leurs transactions étaient en grande partie à des fins commerciales.



« Mon chiffre d'affaires a baissé de 80 % car mes revenus provenaient principalement des transferts internationaux » - un agent en zone urbaine
« Le nombre de clients n'a pas diminué. Ce sont les montants qui ont baissé de presque 50 %. » - un agent en zone urbaine

- La reprise économique et l'assouplissement des restrictions ont provoqué un afflux de clients dans les agences. La plupart effectuent des opérations de retrait avec une forte demande pour les services offerts par Orange Money en raison de tarifs attractifs et de leur facilité d'utilisation par les clients et les agents.
- Avec la levée des restrictions, les agents font état d'une amélioration de leurs revenus de l'ordre de 15 à 20 %. Mais les volumes d'opérations n'ont pas retrouvé leurs niveaux antérieurs. Cela s'explique en grande partie par la baisse des revenus des ménages et des envois de fonds en provenance de l'étranger.
- Les réseaux d'agents des zones rurales ne sont pas au courant des mesures gouvernementales en faveur des PME. Dans les zones urbaines, les agents ne sont qu'une minorité à avoir entendu parler du plan d'aide du gouvernement aux PME, mais n'en connaissent pas le détail. Ils n'ont pas essayé d'en bénéficier, car ils craignent de ne pas être en mesure de fournir les documents nécessaires pour recevoir ces fonds, notamment ceux liés à une banque ou à une institution de microfinance.



« Oui ça s'est beaucoup amélioré avec l'assouplissement des restrictions, mais ce n'est pas comme avant, quand nous avions plus de revenus. » - un agent en zone urbaine
« Pour le moment l'activité s'améliore progressivement, les clients commencent à revenir. » - un agent en zone rurale

¹PNUD (2020) ; ²Chiffres mentionnés par les répondants eux-mêmes ; ³Google (2020)



Les problèmes de liquidité ont augmenté les frais de fonctionnement des agents et les ont empêchés de servir tous leurs clients

Impact pendant le confinement : la réduction des heures d'ouverture et l'augmentation du temps passé dans les banques ont entraîné une augmentation des coûts de fonctionnement

Impact après le confinement : les agents CICO restent confrontés à des problèmes de liquidité et de gestion de leur trésorerie

Stabilité des frais de personnel

Augmentation des coûts de gestion de trésorerie

Diminution des dépenses personnelles

Baisse des coûts de personnel

Baisse des coûts de gestion de la liquidité

Augmentation des dépenses personnelles

- Pendant la période de couvre-feu, la majorité des agents ayant des employés ont pu les conserver et payer leurs salaires principalement grâce à leurs économies personnelles.
- Les coûts de gestion des liquidités ont augmenté car ils devaient payer des frais de transport plus élevés (augmentation de 25 à 50 %) pour se rendre à la banque. En outre, ils devaient également attendre plus longtemps à la banque (entre 2 et 4 heures) en raison des mesures de restriction mises en place, ce qui limitait le nombre de clients dans les succursales bancaires.
- Les agents se sont surtout efforcés de réduire leurs dépenses personnelles en se limitant aux besoins de base (loyer, alimentation, factures d'eau et d'électricité). Les quelques agents qui ont maintenu le même niveau de dépenses personnelles ont puisé dans leurs économies accumulées avant la pandémie.



« J'ai deux employés que je garde, car ils travaillent pour moi depuis longtemps et je sais que ce salaire est très important pour eux. » - un agent en zone urbaine

« Je suis obligé de réduire mes dépenses personnelles ainsi que l'argent que je donnais aux personnes de ma famille. » - un agent en zone urbaine

« Les banques ferment tôt et je perds pratiquement une demi-journée pour faire une opération. » - un agent en zone urbaine

- Même s'ils ne le voulaient pas, quelques agents ont du licencier une partie de leur personnel pour s'adapter à la baisse de la demande. Malgré la hausse des revenus qui a suivi la levée des mesures de confinement, ils n'ont pas l'intention de faire revenir rapidement leur personnel.
- Les coûts de gestion de la liquidité restent une charge importante malgré la levée des mesures de restriction. En effet, les agents continuent de se plaindre du temps perdu pour récupérer des encaisses. Certains agents indiquent en outre que le manque de liquidité les empêche de servir certains clients.



« Les revenus ont augmenté et cela nous permet de mieux gérer nos dépenses. » - un agent en zone urbaine

« Je commence maintenant à avoir des revenus stables qui me permettent de gérer mes dépenses. » - un agent en zone urbaine

« Les revenus ont un peu augmenté. Mais j'ai aussi plus de dépenses avec l'Aïd qui se rapproche. » un agent en zone urbaine



Le ralentissement de la demande a conduit les agents à limiter leurs projets de développement

Impact pendant le confinement : les agents de réseaux se concentrent sur leur clientèle pour stimuler leur activité

Impact après le confinement : les agents n'ont pas les connaissances opérationnelles et financières pour mettre en œuvre des stratégies de diversification de revenus

Stabilité des frais de personnel

Augmentation des coûts de gestion de trésorerie

Diminution des dépenses personnelles

Baisse des coûts de personnel

Baisse des coûts de gestion de la liquidité

Augmentation des dépenses personnelles

- Avant la pandémie, les points des agents étaient généralement ouverts 11 à 13 heures par jour. Les agents ont réduit leurs horaires d'ouverture de quatre heures en moyenne, suite au couvre-feu instauré par le gouvernement, à la réduction de moitié du nombre de personnes autorisées dans les transports en commun et à l'interdiction des déplacements interurbains. Ces mesures ont entraîné une baisse du nombre de clients et du nombre d'opérations.
- Depuis le début de la pandémie, les agents passent en moyenne deux fois plus de temps à se rendre dans les banques pour la gestion de leurs encaisses, ce qui avec la réduction des heures d'ouverture diminue considérablement leurs heures de travail lorsqu'ils n'emploient pas d'autre personnel.
- Les agents sont restés dans leur zone de confort avec les produits et services habituels et ont mis fin aux services connexes dans lesquels ils avaient une expérience limitée, ce qui a entravé leurs plans de croissance stratégique.

- À la date du rapport, les agents avaient retrouvé leurs horaires antérieures. Certains d'entre eux ont toutefois réaménagé leurs horaires pour rester ouverts en soirée (jusqu'à 22 heures) pour servir des clients comme les chauffeurs de taxi qui se rendent chez les agents à la fin de leur journée de travail.
- Le temps passé dans les banques pour retirer des liquidités reste un problème pour les agents. Ils continuent d'y passer des heures pour se procurer des fonds.
- Une minorité d'agents a donné la priorité aux transferts internationaux et à Orange Money. Le comportement des agents varie selon leur sexe: les femmes ont tendance à donner la priorité aux produits qui leur permettent d'encaisser leurs commissions plus rapidement, tandis que les hommes privilégient ceux qui offrent des commissions plus élevées.



« J'avais beaucoup de clients (chauffeurs de taxi) qui venaient faire leurs opérations le soir, mais à cause du couvre-feu, certains d'entre eux ne viennent plus. D'autres sont bloqués dans les villages à cause de l'interdiction des déplacements entre villes. » - un agent en zone urbaine

« J'avais conclu un partenariat avec YUP pour mettre neuf agents dans des agences de la SGBS. Mais là j'ai tout suspendu. » - un agent en zone urbain



« Je préfère les transferts internationaux parce qu'il y a plus d'opérations ce qui me donne plus de commissions : Orange Money parce qu'ils sont aussi le leader local et je suis en même temps grossiste, donc je gagne deux fois. » - un agent en zone urbaine

« J'ai donné la priorité à Orange Money, car je récupère plus facilement mes commissions et il a davantage de demande. » - un agent en zone urbaine



Les stratégies
d'adaptation adoptées
par les agents de réseau





Avec la levée des restrictions, les agents sont devenus plus laxistes avec les clients sur le respect des mesures sanitaires

MESURES DE PRÉVENTION PRISES PAR LES AGENTS : Pendant les mesures de confinement



Distanciation sociale



Masques



Désinfectants pour les mains

- Les canaux les plus utilisés par les agents sénégalais pour accéder aux communiqués de presse quotidiens du ministère de la santé sur l'évolution de la Covid-19 dans le pays étaient les informations en ligne (Seneweb, Senego) et la télévision (France24). Près de la moitié des agents consultaient également des réseaux sociaux comme Facebook, ou recevaient chaque jour des informations via WhatsApp, tandis qu'un ou deux agents ont également utilisé des applications d'information sur leur téléphone portable.
- Les agents de réseaux se sont équipés de désinfectants pour les mains, de gants et de masques. Certains ont imprimé des avis qu'ils affichent à l'intérieur de l'agence et veillent au respect des consignes sanitaires (port obligatoire du masque et respect d'une distance minimale entre les clients).



« Je reçois tous les jours des informations par WhatsApp et le soir, je regarde France24. » - un agent en zone urbaine

« En ce moment, je suis dans une situation difficile et je ne sais pas quand les choses s'amélioreront. Si la crise continue, je vais devoir fermer mon point de vente. » - un agent en zone rurale

MESURES DE PRÉVENTION PRISES PAR LES AGENTS : Après les mesures de confinement



Désinfectants pour les mains



Masques

- Depuis la fin du couvre-feu, les agents suivent assez peu l'évolution de la crise sanitaire. On note un changement dans les canaux les plus utilisés pour suivre l'actualité, les plus courants étant les informations numériques (Internet), les réseaux sociaux (Facebook) et la radio ; aucun agent n'a mentionné la télévision parmi ses sources d'information.
- Les agents estiment que cette crise leur a déjà fait "perdre" suffisamment de temps et considèrent qu'ils ont plus à gagner en se concentrant sur la gestion de leur entreprise. Certains vont même jusqu'à mettre en doute l'existence de la Covid-19 et les informations communiquées par le gouvernement sénégalais.
- Les agents et leur personnel continuent de porter des masques pour se protéger, mais se préoccupent moins du respect des mesures de prévention par les clients. Ils justifient cette attitude par le relâchement général observé dans le pays. Certains préfèrent également ne pas froisser les clients en continuant d'imposer des mesures s'ils ne portent pas de masque et n'insistent plus pour qu'ils le fassent.



« Au début, on était sous le choc, car c'était nouveau pour nous. Mais à mesure que le temps passe, les cas ne cessent d'augmenter et on se demande à un moment si ça existe et si l'État donne les vraies informations. » un agent en zone urbaine

« Nous mettons nos masques, mais les clients ne sont plus obligés de suivre les règles, parce que les Sénégalais se sont relâchés depuis la levée des restrictions. » - un agent en zone rurale



En réponse à la crise, les agents ont adapté leur approche pour améliorer leur trésorerie et apporter de la valeur à leurs clients



Priorité produits



Limitation du montant des transactions



Réduction du personnel

- Cinq agents sur les dix-sept confrontés à des problèmes de recouvrement ont décidé de privilégier les produits de transfert d'argent qui leur permettent de récupérer leur argent plus rapidement auprès du STA concerné.¹ Plusieurs agents ont indiqué que c'est avec Wari qu'ils ont le plus de mal à récupérer leurs fonds, faisant état de difficultés et de retards de rééquilibrage.
- Pendant la période de couvre-feu, certains agents ont décidé de plafonner le montant des opérations, ce qui leur a permis de gérer leur liquidité sans avoir à se rendre fréquemment dans les banques. Après la levée du couvre-feu, les agents ont supprimé ces plafonds qu'ils s'étaient imposés eux-mêmes.
- Pendant le confinement, plusieurs agents ont réduit leur personnel en raison de la baisse de la demande. Même si quelques-uns ont réembauché le personnel qu'ils avaient licencié, la plupart ont continué à fonctionner avec un personnel réduit après le confinement.



« Je préfère les opérations Orange Money, car je récupère mon argent facilement. » - un agent en zone urbaine

« Les employés portent des masques, des gants et se lavent les mains. » - un agent en zone urbaine

« J'essaie de satisfaire tous les clients sauf ceux qui veulent retirer des montants importants avec Wari. » - un agent en zone urbaine

¹ Mesures du gouvernement du Sénégal



Les agents d'argent mobile n'ont pour le moment reçu aucun soutien de l'écosystème pour prospérer après la COVID-19



Les mesures gouvernementales en faveur des PME sont peu connues et elles n'ont reçu aucun soutien du DFSP

- Aucun des agents d'argent mobile dans les zones rurales n'était au courant des mesures gouvernementales en faveur des petites et moyennes entreprises (PME). Dans les zones urbaines, une minorité avait entendu parler du plan d'aide du gouvernement aux PME, cependant ces agents ne connaissaient pas les mesures adoptées par le gouvernement. Enfin, les agents craignent de ne pas pouvoir fournir les documents nécessaires pour recevoir ces fonds, comme le crédit de trésorerie du FONGIP (Fonds public de garantie des investissements prioritaires) ou de la DER (la Délégation à l'entrepreneuriat rapide, notamment auprès des femmes et des jeunes)¹ pour les PME domiciliées dans une banque ou une institution de microfinance.²
- Les agents ont révélé que le soutien des différentes parties prenantes était faible voire inexistant: pas de facilités au niveau des banques, pas de priorité dans les files d'attente aux banques pour un approvisionnement rapide. Enfin, un agent a déclaré avoir reçu du matériel d'hygiène d'un partenaire. Ils attendent plus de soutien des fournisseurs pour renforcer leur liquidité.
- Les agents n'ont reçu aucune formation pendant cette période de crise. Ils sont intéressés par une formation pour adapter leur entreprise à cette période. Les femmes ont demandé une formation en gestion pour améliorer leurs performances commerciales.



“J'ai entendu parler [des fonds du gouvernement], mais je ne sais pas de quoi il s'agit.” - [Un agent en zone urbaine](#)

“ Oui. Wave m'a envoyé du gel hydroalcoolique et des masques.” - [Un agent en zone urbaine](#)

“ Non, mais c'est une bonne idée car généralement les institutions financières sont connectées à la population et faire ses transactions via des agents sera plus simple et plus rapide, ce qui nous permettra également d'augmenter nos revenus.” - [Un agent en zone urbaine](#)

^{*1} Le Fonds d'investissement prioritaire (FONGIP) offre des garanties de financement de toutes tailles dans différents secteurs, tels que les TIC, l'agriculture, le tourisme). La Délégation Générale à l'Entrepreneuriat Rapide, a pour objectif de contribuer à dynamiser l'entrepreneuriat au Sénégal avec des financements et un appui technique, notamment chez les femmes et les jeunes; ² [Government du Sénégal \(2020\)](#)



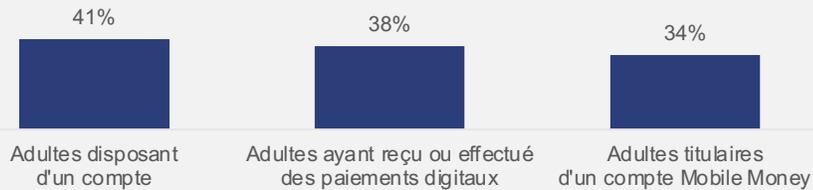
Études de cas

Opportunités de développement
des réseaux d'agents



Un partenariat public-privé pour le versement de prestations sociales : Wizall Money en Côte d'Ivoire

CHIFFRES CLÉS SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE -2017¹



- L'inclusion bancaire reste faible en Côte d'Ivoire, avec 41 % d'adultes titulaires d'un compte. L'argent mobile est devenu une alternative pour la population non bancarisée : 34% de la population est titulaire d'un compte d'argent mobile.
- Malgré cette forte progression, les populations vulnérables sont toujours exclues en raison du coût élevé des services d'argent mobile.

CONTEXTE

- En réponse à la pandémie, le gouvernement ivoirien a créé un Fonds de solidarité d'un montant de 170 milliards XOF (301 million USD) pour apporter un soutien financier aux populations les plus vulnérables, en élargissant notamment la couverture des filets de protection sociale existants.
- Le Fonds de solidarité a mis en place des transferts monétaires en faveur des ménages vulnérables pour les aider pendant cette période.
- Wizall Money a été choisi par le gouvernement pour distribuer les prestations sous forme de paiements numériques.

PROFIL : WIZALL MONEY

Créée en 2015, Wizall Money est une filiale de la Banque Centrale Populaire du Maroc. Elle offre un service de paiements groupés aux institutions et organismes publics et privés, dans le cadre d'un modèle commercial innovant dans lequel les opérations sont gratuites pour les bénéficiaires. Elle a assuré le versement de bourses d'études et de prestations sociales au Sénégal.

Présente en Côte d'Ivoire depuis 2018, elle dispose d'un réseau de 6 000 agents CICO.

ACTIONS

- Distribuer des allocations d'un montant de 75 000 XOF (139 USD) à 177 198 ménages pauvres (en trois tranches à intervalle d'un, deux ou trois mois)²
- Modalité de distribution
 - Liste des bénéficiaires fournie par le Ministère de la solidarité, de la cohésion sociale et de la lutte contre la pauvreté à la FinTech, Wizall Money
 - Code envoyé par SMS à chaque bénéficiaire concernant le transfert
 - Les bénéficiaires retirent l'argent chez un agent avec une carte d'identité en cours de validité

DÉFIS

Wizall

- Rassurer les bénéficiaires sur le fait qu'il ne s'agit pas d'une escroquerie
- Expliquer le programme aux bénéficiaires
- Veiller à ce que les points de distribution disposent des liquidités nécessaires pour faire les versements

Agents CICO

- Être en mesure de s'occuper des bénéficiaires dans le respect des mesures sanitaires
- Disposer de liquidités suffisantes pour servir les bénéficiaires

IMPACT

- Près de 3 600 points de service actifs (60 % des agents Wizall ont participé à la distribution)
- 3,15 milliards XOF (5,58 million USD) distribués grâce au réseau d'agents
- Près de 8,75 millions XOF (15 488 USD) Distribués par agent sur les trois tranches

Avantages

- Plus grande responsabilité dans la distribution de fonds publics
- Prestation de qualité offrant l'avantage à plus long terme de contribuer à réduire les transactions en espèces

Sources : ¹ MSC (2020b) ; ² APA News (2020) ; Entretien avec Sébastien Vetter, directeur général de Wizall Money Group, novembre 2020

Promotion des transactions numériques sans espèces par la BCC

CHIFFRES CLÉS SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE -2017¹



- L'inclusion bancaire reste faible en RDC, avec 26 % des adultes de plus de 15 ans titulaires d'un compte.
- Les principaux obstacles à l'adoption des services financiers mobiles sont le manque d'éducation financière, le faible niveau de revenus et le manque de confiance des institutions et des consommateurs dans les services financiers mobiles.

ACTIONS

- Demander aux Opérateurs du Mobile Money (OMM) d'autoriser l'interopérabilité des paiements (dans le cadre d'intégrations bilatérales)
- Demander aux banques et aux OMM d'ouvrir leurs interfaces de programmation d'applications (API) à l'écosystème numérique (y compris les agrégateurs)
- Autoriser les agrégateurs à développer des plateformes de paiement pour permettre le paiement en ligne sur tous les modes de paiements numériques (mobile money, cartes, etc.)
- Demander aux OMM d'annuler les commissions sur les virements/ paiements mobiles (entre opérateurs et vers/depuis les banques)
- Augmentation du plafond des soldes de mobile money à 7 500 USD (contre 3 000 USD auparavant) et du plafond d'opérations quotidiennes à 2 500 USD (contre 1 000 USD auparavant)

NB: les anciennes et les nouvelles limites s'appliquent uniquement aux utilisateurs dûment enregistrés (avec des pièces d'identité valables). Pour les «comptes à faible KYC» autorisés par le passé dans des conditions spécifiques, les plafonds de solde et d'opération sont de 100 USD

CONTEXTE

La RDC n'a pas encore adopté de stratégie nationale d'inclusion financière. La Banque centrale du Congo (BCC) a toutefois soutenu l'élaboration de directives visant à développer l'inclusion financière et adopté la directive 29, qui permet aux établissements non financiers de devenir des émetteurs de monnaie électronique. La stratégie de la banque s'est articulée autour de quatre axes principaux :

1. Soutien de l'État : inciter l'État à utiliser la monnaie électronique pour les transactions (paiement des salaires, pensions)
2. Interopérabilité : mettre en place une plate-forme interopérable pour permettre les opérations entre banques et porte-monnaie mobile et les institutions publiques
3. Éducation financière : communiquer sur le système financier et rassurer la population pour qu'elle ait confiance dans le système bancaire et financier
4. Écosystème plus large : accroître le réseau de marchands et d'agents CICO pour intensifier les transactions en monnaie électronique

Pendant la pandémie, la BCC a encouragé les paiements numériques pour réduire les contacts entre personnes et potentiellement ralentir la propagation du virus dans le cadre de l'instruction numéro 44 du 24 mars 2020. En date de rédaction, les ORM communiquaient des données pour suivre l'impact de ces mesures sur la mobilité

DÉFIS

- Pas de possession de plusieurs devises par les agents
- Spéculation sur le change entre réseaux
- Manque d'infrastructures dans les zones rurales
- Problèmes de liquidité aggravés par le manque d'infrastructures
- Faibles taux d'adoption des services financiers mobiles

IMPACT

- Plus de 8,1 millions d'abonnés à fin mars 2020
- Croissance de 9 % des abonnés entre le 4e trimestre 2019 et le 1er trimestre 2020
- Pendant la crise, le nombre d'utilisateurs d'argent mobile a augmenté de 10-15 % pour atteindre 9 millions²
- Plus de 6 000 familles déplacées ont survécu grâce au transfert monétaire mobile du HCR³
- Adoption du mobile money par le ministère de la santé pour sa campagne de vaccination⁴

Sources: ¹ MSC (2020c); ² Mwarabu(2020); ³ Faivre (2020); ⁴ Sindani (2020) ; Entretien avec Daniel Kavula, directeur adjoint, BCC, novembre 2020



Annexes



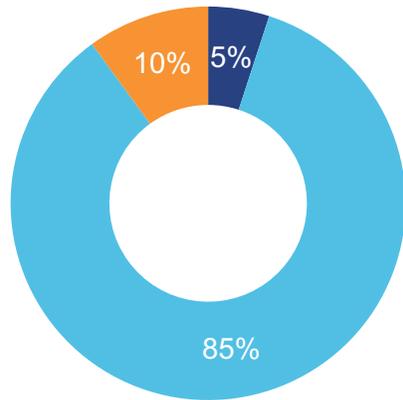
Statut des agents au Sénégal

Qu'est-ce qu'un agent de réseau ?

Tout tiers qui traite directement avec les clients d'un prestataire de services financiers (banque, opérateur de réseau mobile ou toute autre institution financière) pour le compte de celui-ci

Remarque : Au Sénégal, de nombreux agents sont « multi-services », car ils travaillent simultanément pour plusieurs prestataires de services financiers numériques

Répartition des agents (2014)³



Nombre d'agents actifs (2018)¹
54 638

Banques

Opérateurs de réseaux mobiles

Autres (opérateurs de transfert de fonds et autres FinTech)

Part de marché des services financiers numériques pour les principaux prestataires de services (2017)³

Opérateurs de réseaux mobiles	Banques	Opérateurs de transferts d'argent	Autres prestataires
<ul style="list-style-type: none"> Orange Finances Mobiles Senegal (Orange money- 51%) Mobile Cash SA (Free Money - 33%) Expresso (E-Money, NA) 	<ul style="list-style-type: none"> Ecobank (Compte Xpress; NA) SGBS (YUP-1%) Banque de Dakar (Kash Kash) Banque Populaire (Wizall Money, NA) 	<ul style="list-style-type: none"> CSI (MyWari, 14 %) BOSS (Joni Joni Vitfé- 2 %) Money Express (Nafa, NA) 	<ul style="list-style-type: none"> Poste (PosteOne, NA) Zulupay (Zulupay, NA) Wave (NA)

Données sur l'usage des services financiers numériques (2018)²

7 111 328

Nombre d'utilisateurs inscrits

29 %

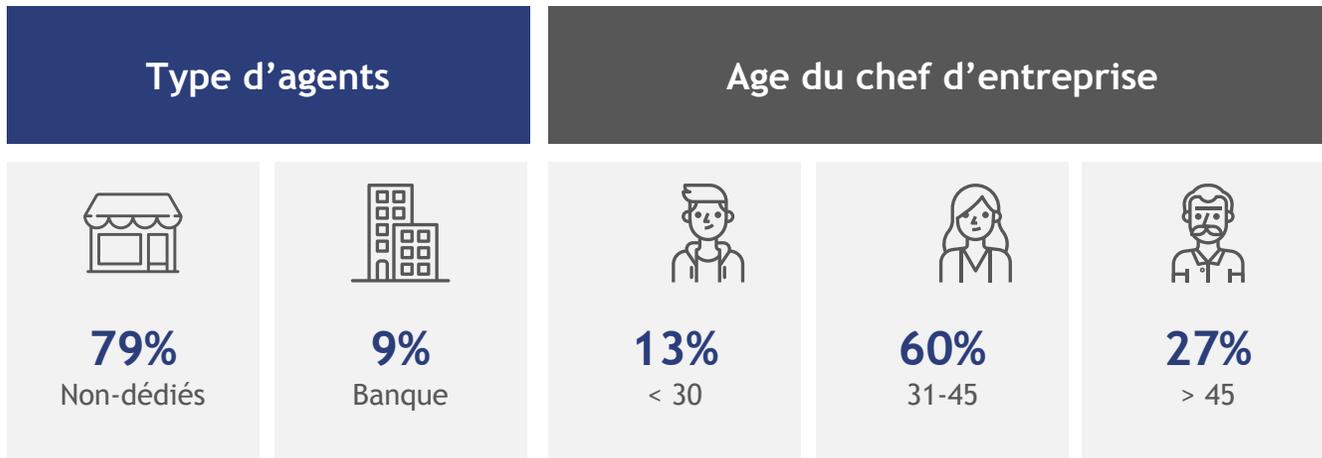
Taux d'utilisation des services financiers numériques

603

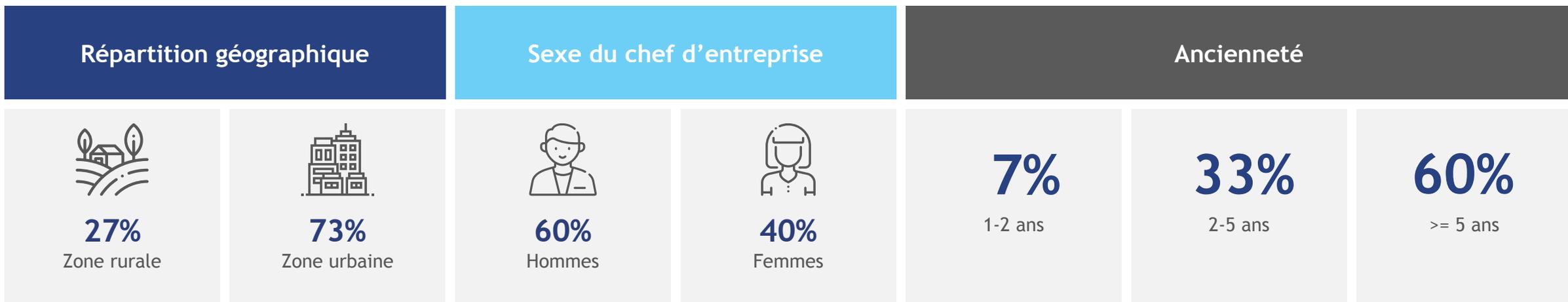
Nombre d'agents actifs pour 100 000 adultes

¹ Rapport annuel sur les services financiers numériques dans l'UEMOA, BCEAO, 2018, ² Le secteur de la finance numérique au Sénégal en 2018, FENU, 2020; ³BTCA, diagnostic pays Senegal 2018

Profil des répondants - Echantillon: 15 agents



Comme lors de l'étude sur l'accélérateur des réseaux d'agents menée en 2016, les jeunes ne représentent qu'une faible portion des agents. Les rôles liés aux services financiers digitaux, tels qu'un agent propriétaire ou des agents commerciaux, sont généralement hors de leur portée en raison des coûts de démarrage élevés et les besoins en fonds de roulement continus.



Le gouvernement a mis en place plusieurs mesures pour atténuer l'impact de la Covid-19 sur les ménages et les entreprises formelles

Gouvernement



- Remise partielle de la dette fiscale des entreprises et des particuliers de 2019, à hauteur de 200 milliards XOF (354 millions USD)
 - Report du paiement des taxes et droits pour les MPME dont le chiffre d'affaires est inférieur ou égal à 100 millions XOF (177 000 USD)
 - Remboursement plus rapide de la TVA pour permettre aux entreprises d'avoir de la trésorerie
 - Les PME titulaires d'un compte bancaire ou SFN peuvent demander un prêt de trésorerie avec le produit du FONGIP avec une garantie de crédit de trésorerie PME à 80 % et bénéficier d'une prolongation d'au moins six mois des termes des prêts et garanties PME du SFN déjà accordés
-
- Création d'un fonds de garantie et de subvention de 200 milliards XOF (354 millions USD). Le fonds de garantie des prêts bancaires est mis en place pour permettre aux entrepreneurs de bénéficier d'un prêt bancaire, grâce à une garantie. Le fonds de garantie permet aux PME de bénéficier d'un prêt, sachant qu'il y a un garant qui se chargera du remboursement en cas de défaillance de ce dernier.
-
- Distribution ponctuelle de produits alimentaires et subvention aux factures d'eau et d'électricité (pendant 2 mois). À fin juin 2020, 69 milliards FCFA (122 millions USD) avaient été distribués sous forme d'aide alimentaire et respectivement 3 milliards FCFA (5,3 millions USD) et 12,5 milliards FCFA (22 millions USD) pour les subventions aux factures d'eau et d'électricité.¹

Limitations



- Ces mesures prévoient un allègement fiscal pour les entreprises en contrepartie du maintien des emplois (pas de licenciements et versement d'au moins 70 % du salaire mensuel en cas de congé partiel)
 - Il convient de noter ici que la majorité des agents ne paient pas d'impôts autres que les impôts locaux. Ils ne ressentiront donc pas nécessairement l'impact de cette mesure.
-
- Ce fonds est destiné aux entreprises des secteurs les plus touchés par la pandémie, notamment le tourisme, la restauration, l'hôtellerie, les transports, l'éducation, la culture et les médias.
 - Cependant, la liste exhaustive des secteurs n'a pas été publiée, ni celle des institutions financières partenaires, ni les procédures à suivre. Par conséquent, il reste à confirmer si les agents pourront profiter de cette opportunité.
-
- Ces mesures étaient principalement destinées aux ménages vulnérables. Cependant, la subvention sur les factures d'électricité et d'eau aurait pu temporairement aider les agents à réduire leurs dépenses personnelles.

¹ USDA-FAS (2020)

Les prestataires de services financiers numériques (PSFN) et la Banque centrale (BCEAO) ont pris plusieurs mesures pour alléger et réduire la charge des services financiers

Digital financial services providers



Challenges



- Moratoire de trois à six mois sur les mensualités de prêt, sans pénalité ni déclaration de défaut de paiement
- Gratuité des commissions liées aux paiements marchands
- Réduction de 50 % des frais de paiement interbancaire, des frais d'interchange pour les retraits par carte et des frais d'utilisation des comptes
- Gratuité des paiements de facture au moyen de l'argent mobile (mobile money)
- Gratuité des virements P2P de montant inférieur à 5 000 XOF (8 USD) par mobile money
- Distribution d'équipements de protection individuelle (désinfectants pour les mains, masques et gants) auprès des agents

Cette mesure n'est pas une directive, mais une recommandation. Chaque établissement financier est donc libre de l'appliquer ou non. En cas d'application, l'établissement financier peut choisir les clients susceptibles d'en bénéficier. Cet état de fait est source de confusion entre les établissements financiers et les clients qui pensent que c'est une mesure obligatoire. Les agents qui ont des prêts en cours pourraient bénéficier de cette mesure.

Ces mesures visent à promouvoir l'utilisation des paiements électroniques par les particuliers et les entreprises. Toutefois, elles n'auront probablement aucun impact sur l'adoption des paiements électroniques si elles ne sont pas accompagnées d'autres mesures de sensibilisation telles que des campagnes d'éducation financière. Elles n'auront probablement pas d'impact sur l'activité des agents.

Ces mesures visent à réduire l'usage des espèces pour les transactions courantes. Leur impact sur l'adoption de l'argent mobile restera probablement limité, car il existe d'autres barrières à l'adoption qui ne sont pas éliminées par cette mesure, comme par exemple le manque de confiance et la crainte de la fraude.¹ Au vu des résultats de notre étude, les agents ne bénéficieront probablement pas de ces mesures faute d'augmentation significative de l'usage de l'argent mobile, sauf si le gouvernement mettait en place des incitations supplémentaire à l'utilisation de ce canal et montrait l'exemple en y ayant recours.

Il n'y a qu'un seul OMM qui a fourni des désinfectants pour les mains, des masques et des gants à ses agents. Les autres prestataires de services numériques devraient s'en inspirer pour aider les agents et les décharger de l'achat de ces équipements nécessaires pour empêcher la transmission de la Covid-19.

[Avis n° 0005-04-2020 de la BCEAO relatif au report d'échéances des créances des établissements de crédit affectées par la pandémie du Covid-19, avril 2020](#)

[Avis n° 004-03-2020 de la BCEAO relatif aux mesures de promotion des paiements électroniques dans le contexte de la lutte contre la propagation du Covid-19, avril 2020](#)

¹ [MSC \(2020a\)](#)

Évaluer l'impact économique de la Covid-19 sur les agents d'argent mobile

Objectif de l'étude



- Comprendre et quantifier les répercussions de la Covid-19 sur les agents
- Orienter les politiques et mesures ultérieures de soutien pour la reconstruction des réseaux d'agents
- Évaluer l'impact de la Covid-19 sur :
 - les revenus et les coûts
 - les chaînes d'approvisionnement
 - l'activité des entreprises et leur gamme de produits
 - la gestion de la liquidité
- Examiner les possibilités de minimiser les risques et de maximiser les opportunités commerciales
- Évaluer les implications liées au genre
- Comprendre l'utilisation actuelle des canaux de communication et identifier les opportunités à exploiter
- Comprendre le rôle des réseaux d'agents et l'impact de la pandémie sur les réseaux d'entrepreneurs et la confiance
- Évaluer les services de soutien des secteurs privé et public

Portée de l'étude



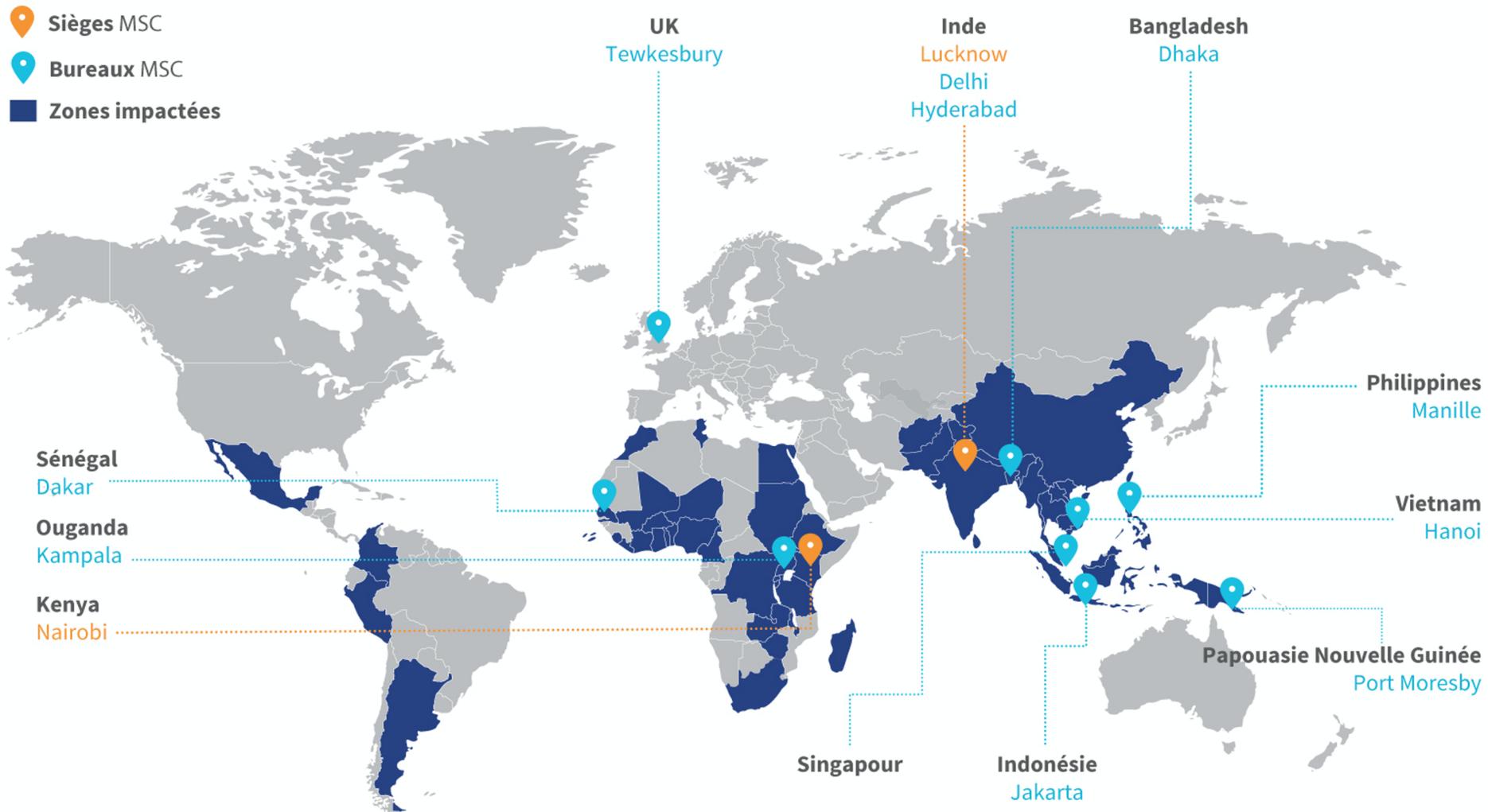
- Pays étudié : Sénégal
- Couverture géographique : zones rurales et urbaines
- Taille de l'échantillon : 15 agents¹

Méthodologie



- Panel qualitatif de 15 agents interrogés par le personnel de MSC en deux vagues :
- En avril 2020 (au début de la pandémie)
 - En juillet 2020 (juste après la fin des mesures de confinement au niveau national)

¹ La taille de l'échantillon du panel qualitatif de 15 agents est trop petite pour être représentative et par conséquent, les pourcentages dans ce rapport ne doivent être considérés qu'à titre indicatif.



[Plaquette institutionnelle MicroSave](#) | Contactez nous à info@microsave.net

Siège social en Asie

28/35, Rez-de-chaussée, Princeton Business Park,
 16 Ashok Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, Inde 226001
 Tel : +91-522-228-8783 | Fax : +91-522-406-3773 | Email : Manoj@MicroSave.net

Bureau de Dakar

2e Etage, Immeuble Mountacka B. MBACKE, 12 Avenue Birago Diop,
 Rue 5 Point E, Dakar, Sénégal
 Tel : +221 33 864 67 65 | Email : info@reseauhelix.com

