

L'inclusion financière à la croisée des chemins en Côte d'Ivoire

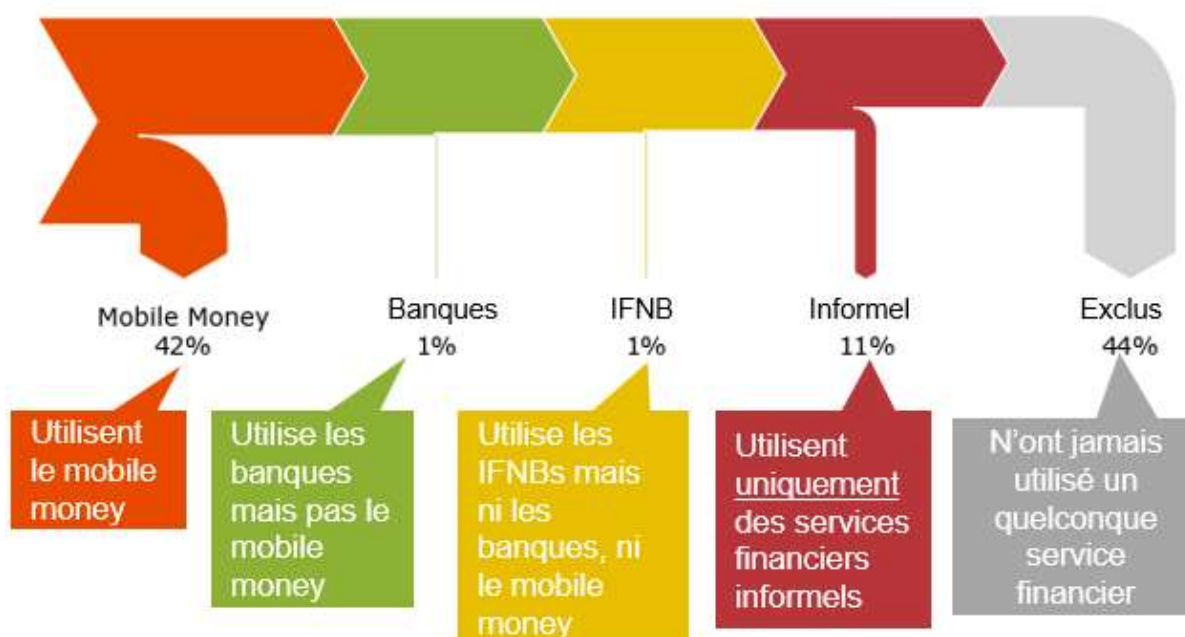
Corinne Riquet-Bamba, CGAP

Depuis de nombreuses années, la Côte d'Ivoire manquait de données fiables pour mesurer ses progrès vers l'inclusion financière. Cependant, l'enquête du CGAP sur l'inclusion financière (FII) - dont les résultats ont été rendus publics ce jeudi 28 juin 2018 - et le Global Findex 2017 brossent un tableau plus détaillé que celui que nous avions auparavant. Ils montrent que la Côte d'Ivoire a réalisé des progrès substantiels en matière d'inclusion financière, 41% des adultes possédant désormais un compte - une augmentation de 21% par rapport à 2014. Mais les résultats de ces enquêtes montrent également que des défis importants subsistent, en particulier lorsqu'il s'agit de s'assurer que les groupes exclus ont les compétences numériques et financières pour tirer parti de la finance numérique.

Le mobile money est le moteur des progrès en matière d'inclusion financière

Les progrès de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire sont entièrement attribuables au mobile money. De 2014 à 2017, l'accès aux comptes des institutions financières a stagné à 15% selon Findex. Dans le même temps, la part des adultes disposant d'un compte de mobile money a augmenté d'au moins 40%. Entre 34 et 38% de la population adulte avait un compte de mobile money en 2017 - le taux le plus élevé de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). En conséquence, la plupart des Ivoiriens qui accèdent aux services financiers formels aujourd'hui le font via le mobile money. Presque tous les adultes qui utilisent les services financiers des institutions financières traditionnelles (banques et IMF) utilisent également le mobile money. Seuls 2% des adultes financièrement inclus n'utilisent pas le mobile money, et 11% des adultes n'utilisent que des services financiers informels tels que des associations villageoises d'épargne et de crédit ou les tontines.

La plupart des Ivoiriens bénéficiant d'un accès aux services financiers le font via le Mobile Money



Source: CGAP Enquête sur l'Inclusion Financière en Côte d'Ivoire 2017 (FII)

Le mobile money atteint les groupes marginalisés, mais des écarts subsistent

Près de 44% des adultes ivoiriens n'ont jamais eu recours aux services financiers formels ou informels, et ces chiffres sont plus élevés pour les groupes historiquement défavorisés, notamment les femmes, les personnes pauvres et les habitants des zones rurales. Le mobile money apparaît comme une force d'égalisation et aide ces groupes à accéder aux services financiers. Alors que l'écart entre les hommes et les femmes dans l'accès aux institutions financières a augmenté de 90% entre 2014 et 2017 en raison d'une baisse absolue de l'accès des femmes, l'écart entre les hommes et les femmes dans l'accès aux comptes de mobile money a diminué de 35%. Cela dit, l'inégalité dans l'accès au mobile money demeure. Les hommes ont encore 65% plus de chances d'avoir un compte de mobile money que les femmes.

De même, les écarts entre les adultes pauvres et les non pauvres sont en baisse mais restent significatifs. L'accès à tout type de compte financier a augmenté 3,5 fois plus vite parmi les segments les plus pauvres de la population, réduisant de moitié l'écart d'accès selon le niveau de revenu. Cela s'explique en partie par une diminution de 17% de l'utilisation des comptes bancaires par les segments les plus riches, ce qui pourrait montrer que les institutions financières n'offrent plus dans certains cas suffisamment de valeur à cette catégorie de la population. Fait intéressant, l'accès des pauvres aux comptes des institutions financières a augmenté plus vite que l'accès au compte de mobile money. Toutefois, ce ne sont que 11% des adultes classés comme pauvres qui ont un compte dans une institution financière, et ils sont 27% à avoir un compte de mobile money, ce qui est inférieur d'au moins 6 points par rapport au taux global.

L'utilisation reste un défi

Malheureusement, un plus grand accès au compte ne s'est pas traduit par une utilisation de produits formels d'épargne, de crédit et d'assurance. Cela s'explique en partie par le fait que la plupart des services de mobile money offrent toujours des produits dits de «première génération», tels que le transfert d'argent, le rechargement de temps de communication ou le paiement de factures. Cependant, le compte de mobile money est de plus en plus utilisé comme moyen pour conserver son argent en un lieu sûr en plus de l'utilisation pour l'envoi de fonds. Les données de l'enquête FII montrent que trois adultes sur quatre (75%) ont déclaré avoir épargné de l'argent, dont 27% utilisent leur compte de mobile money à cette fin. Un adulte sur cinq - plus de 50% des clients du mobile money - utilise leur compte pour épargner alors que celui-ci n'est pas rémunéré. En fait, le compte de mobile money est la deuxième forme la plus courante d'épargne après le cash qui est conservé à la maison. 84% des adultes qui épargnent conservent encore des espèces à la maison.

L'accès et l'utilisation des produits de crédit et d'assurance sont faibles. Selon les données de l'enquête FII, 34% des adultes ont déjà emprunté à l'extérieur du ménage mais au moment de l'enquête uniquement 2% d'entre eux avaient un prêt en cours auprès d'une banque, d'une institution de microfinance ou d'une structure informelle. Seulement 8% des adultes ont une assurance, l'assurance médicale étant la plus courante. Les institutions financières formelles ont encore beaucoup de chemin à parcourir pour offrir des services financiers et des modalités de mise à disposition de ces services qui puissent répondre aux besoins des divers segments des adultes ivoiriens. Encore une fois, les services financiers mobiles peuvent s'avérer un puissant moteur d'inclusion financière : les produits de crédit numérique sont attirants, et 60% des adultes interrogés disent qu'ils les essaieraient s'ils étaient disponibles.

Une fracture numérique n'est-elle pas en train de se créer ?

À bien des égards, les adultes ivoiriens ont les prérequis pour commencer à utiliser le mobile money, puisque beaucoup d'entre eux ont des documents d'identité et des téléphones mobiles. Cependant,

la moitié de la population adulte n'a pas les compétences de base en numératie ou la capacité de naviguer dans un menu de téléphone ou d'envoyer des messages texte. Cela est important parce que les personnes ayant des compétences numériques de base, par exemple, sont jusqu'à quatre fois plus susceptibles d'avoir un compte de mobile money et sont beaucoup plus susceptibles d'utiliser leurs comptes. Avec le développement du mobile money, nous assistons peut-être à l'émergence d'une fracture numérique, dans laquelle les différences de compétences numériques de base vont conduire à des différences dans l'accès aux comptes et aux services financiers. Cela devrait être une priorité politique pour le gouvernement ivoirien, qui pourrait envisager de faire des compétences numériques et financières de base une partie du programme de base pour les élèves dès l'école primaire et développer des programmes pour rattraper le retard pour les adultes aujourd'hui concernés. Des canaux alternatifs autres que le canal du téléphone mobile pourraient aussi être envisagés comme les réseaux d'agents bancaires.

La protection du consommateur devrait également être une priorité. Un tiers seulement des adultes sont considérés comme financièrement instruits selon l'enquête FII, ce qui signifie qu'ils sont vulnérables à l'achat de produits qu'ils ne comprennent pas, qu'ils peuvent être à la merci de prestataires sans scrupules et la proie de fraudeurs. À mesure que la gamme et la variété des produits s'élargissent, notamment en ce qui concerne le crédit numérique, il sera important de garantir la protection des droits des nouveaux consommateurs. La protection des consommateurs devrait donc figurer en bonne place dans l'agenda politique.

La Côte d'Ivoire semble être à la croisée des chemins dans son parcours vers l'inclusion financière. D'une part, la popularité croissante du mobile money soulève la question d'une possible fracture numérique qui pourrait désavantager ceux qui ont moins de compétences numériques, notamment les femmes et les populations rurales. D'autre part, la stagnation de la possession des comptes dans les institutions financières au cours des quatre dernières années et même la diminution de l'utilisation des comptes bancaires par certains au sein des segments les plus riches indiquent que les institutions financières traditionnelles pourraient perdre de leur pertinence. Cette situation devrait conduire ces prestataires à s'interroger sur leurs stratégies actuelles. Des actions concertées de toutes les parties prenantes, y compris les régulateurs et les décideurs politiques, seront nécessaires pour éliminer les obstacles actuels et surmonter les défis de demain.

L'enquête du CGAP sur l'inclusion financière (FII) a été conduite en Côte d'Ivoire d'août à Octobre 2017 auprès d'un échantillon représentatif de la population nationale de 3 059 adultes.