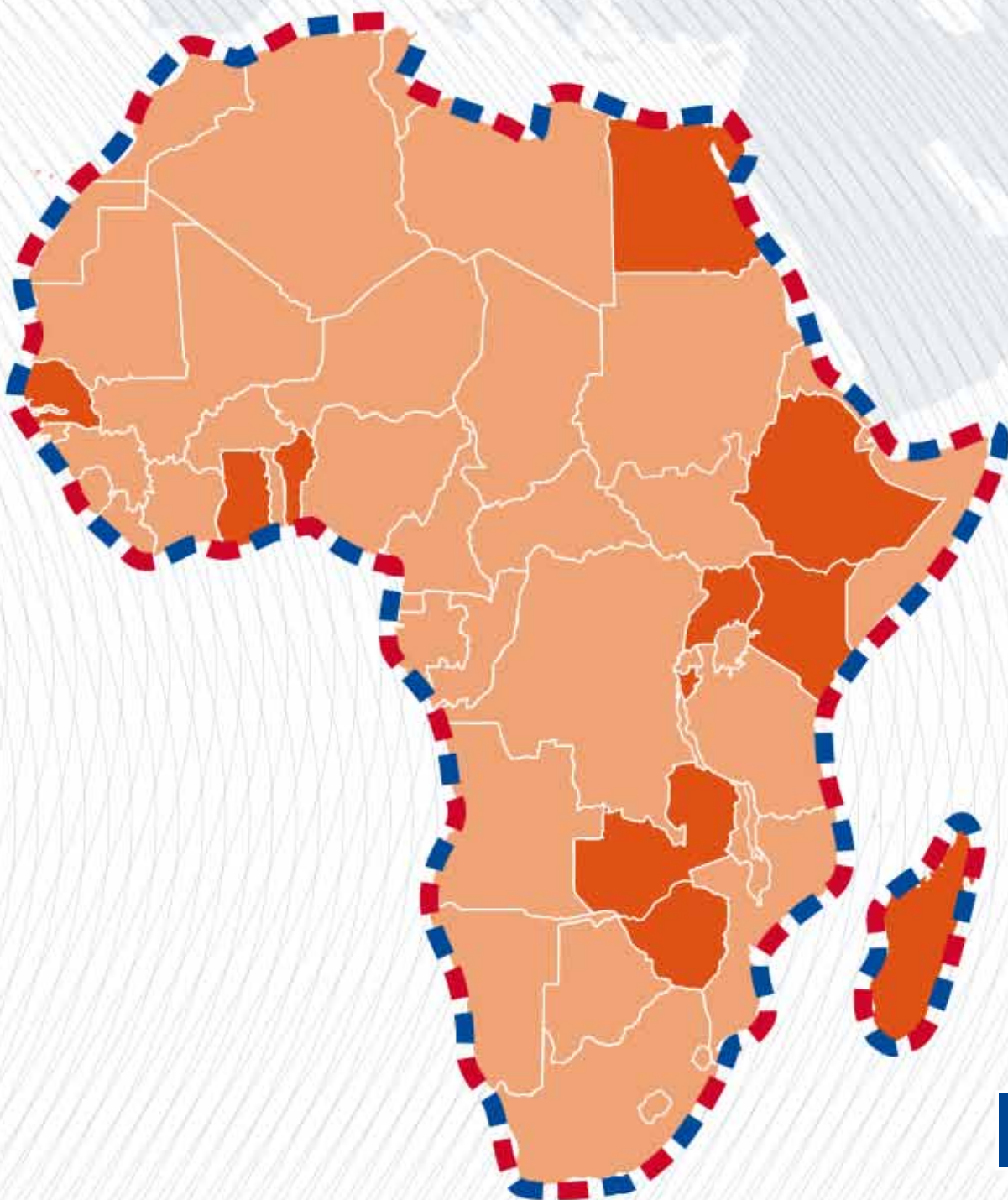


# Etude de référence sur l'utilisation des bureaux de poste ruraux pour les transferts de fonds en Afrique



Les opinions exprimées dans cette publication appartiennent à ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du Fonds international de développement agricole (FIDA) ni celles des partenaires de l'Initiative relative aux services financiers postaux en Afrique (APFSI) ou des gouvernements qu'ils représentent. Le FIDA et ses partenaires de l'APFSI ne garantissent pas l'exactitude des données communiquées. Les frontières, couleurs, appellations et autres détails figurant sur les cartes fournies ne supposent aucune prise de position du FIAN et de ses partenaires quant au statut juridique d'un territoire ou au tracé de ses frontières.

Les expressions «pays développés» et «pays en développement» ne sont utilisées qu'à des fins statistiques et ne sont pas nécessairement une prise de position quant au stade de développement atteint par un pays ou une zone donnée.

Octobre 2015

# Table des matières

Remerciements .....	2
<b>1</b> Historique du projet .....	3
<b>2</b> Résumé .....	6
<b>3</b> Expérience des services financiers en Afrique .....	10
<b>4</b> Comprendre les transferts de fonds en Afrique .....	13
<b>5</b> Situation actuelle des bureaux de poste en Afrique .....	17
<b>6</b> Le bureau de poste comme moyen d'expansion de l'inclusion financière en Afrique rurale .....	20
<b>7</b> Conclusions .....	22
<b>8</b> Recommandations d'ensemble .....	24

# Remerciements

Le présent étude a été demandé par le Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF) du Fonds international de développement agricole (FIDA), et réalisé par Taylor Nelson Sofres, TNS-RMS, dans le cadre de l'Initiative relative aux services financiers postaux en Afrique (APFSI).

La version provisoire de cet étude a été présentée à la première Conférence Africaine sur les Transferts d'Argent et les Réseaux Postaux, qui eut lieu au Cap (Afrique du Sud) le 4 et 5 mars 2015.

Cette version finale intègre les propositions et recommandations reçues pendant l'évènement.

L'Union Européenne, co-financier de APFSI, et le Gouvernement du Luxembourg ont contribué au financement de cet étude, qui a été rédigé par TNS-RMS, avec les contributions de Johannes Boon et Mauro Martini.

## Initiative relative aux services financiers postaux en Afrique (APFSI)

L'APFSI est un programme régional conjoint exécuté par FIDA/ MFEF en collaboration avec la Banque mondiale, l'Union postale universelle, l'Institut mondial des caisses d'épargne/ le Groupement européen des caisses d'épargne et le Fonds d'équipement des Nations Unies, et cofinancé par l'Union européenne. Unique en son genre, ce partenariat vise à accroître la concurrence sur le marché africain des transferts de fonds en encourageant et appuyant les bureaux de poste en Afrique et en leur donnant les moyens d'offrir des services en rapport avec les transferts de fonds et des services financiers, et de promouvoir la concertation entre les parties prenantes, les responsables de la réglementation et les responsables des politiques. L'APFSI lance actuellement un vaste programme d'assistance technique dans plusieurs pays africains, pour appuyer la possibilité de transactions de transferts de fonds dans les zones rurales et améliorer l'accès des populations rurales à la finance par l'intermédiaire des bureaux de poste.



# 1 Historique du projet

## Contexte de l'étude

De nombreuses familles africaines comptent parmi leurs membres des personnes qui vivent et travaillent à l'étranger et participent, par leurs fréquents transferts d'argent, à l'amélioration de la prospérité de ceux qui sont restés sur place. Le montant des envois de fonds en direction de l'Afrique, qui a dépassé les 60 milliards d'USD par an, continue d'augmenter rapidement. Ces fonds provenant de l'étranger sont essentiels au bien-être de millions de familles et apportent une énorme contribution au développement économique et social des communautés et des pays d'origine.

La présente enquête a été demandée par le Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF) du Fonds international de développement agricole (FIDA), et réalisée par Taylor Nelson Sofres, TNS-RMS, dans le cadre de l'Initiative relative aux services financiers postaux en Afrique (APFSI).

Cette enquête de référence a été réalisée dans onze pays africains. Elle a été principalement focalisée sur les quatre pays choisis pour bénéficier d'une assistance technique directe: **Bénin, Ghana, Madagascar et Sénégal**. Elle a ensuite été étendue à sept autres pays, admis à bénéficier d'une assistance technique au cours des prochaines années: **Burundi, Égypte, Éthiopie, Kenya, Ouganda, Zambie et Zimbabwe**.

Dans ce rapport, le terme "transfert d'argent" fait référence aux transferts d'argent de personne à personne, domestiques ou internationaux. Le terme "argent mobile" fait référence aux personnes ayant recours au téléphone mobile et faisant usage d'un compte électronique et non aux transactions effectuées en monnaie électronique en volume ou en valeur. Dans le cadre de ce rapport les transferts d'argent en monnaie électronique font référence à des transactions domestiques.

## Objectifs de la recherche

La recherche vise à apprécier, parmi les clients potentiels des zones périurbaines et rurales des onze pays africains retenus, le point de vue des clients (connaissance, savoir, besoins, comportement et perceptions) concernant la réception et l'envoi d'argent par l'intermédiaire des réseaux postaux et leurs pratiques financières (accès et demande en rapport avec les services financiers, leurs préférences, ou la détention d'actifs financiers). Les produits doivent contribuer à l'élaboration de programmes d'assistance technique pertinents dans les pays à l'étude.

Le projet de recherche a recueilli, parmi les populations ciblées, des informations sur deux thèmes essentiels:

**A. Savoir, attitudes et pratiques de la population rurale concernant les transferts de fonds:**

- Perceptions: attitude à l'égard des transferts de fonds et des lieux de leur réception
- Comportement: utilisation et comportement actuels des consommateurs concernant les transferts de fonds
- Points de vue sur les services actuels des bureaux de poste et sur les améliorations nécessaires
- Besoins relatifs à un accès fiable et abordable

**B. Utilisation actuelle et perspectives d'amélioration du réseau postal en milieu rural:**

- Niveaux actuels de connaissance
- Niveaux actuels d'utilisation
- Possibilités d'inclusion financière et d'une plus large utilisation des bureaux de poste pour les transferts de fonds

## Méthodologie

De multiples méthodes qualitatives et quantitatives ont été intégrées à la conception de cette recherche au cours de laquelle environ 5 000 personnes, réparties sur les onze pays, ont été interrogées.<sup>1</sup>

**A. La recherche qualitative a été conduite dans quatre pays – Bénin, Ghana, Madagascar et Sénégal – et a utilisé deux méthodes principales:**

- **Quatre groupes de discussions thématiques dans chaque pays** (deux groupes de discussions ont été menées dans deux lieux sélectionnés, en zone périurbaine et en zone rurale). Dans chacun de ces lieux, les deux groupes ont été divisés en fonction du sexe du bénéficiaire. Chacun des deux groupes (hommes et femmes) a été ensuite divisé en fonction du mode de réception des fonds envoyés: la moitié avait reçu l'argent qui lui était envoyé par l'intermédiaire du bureau ou de l'agent postal local; l'autre moitié par l'intermédiaire d'une agence bancaire ou d'un agent de la banque. L'âge de toutes les personnes interrogées se situait entre 30 et 50 ans.
- **Quatre sessions d'immersion par pays** (deux dans chaque lieu, un groupe d'hommes et un groupe de femmes). Toutes les personnes interrogées étaient des bénéficiaires "réguliers" de transferts de fonds (réception au moins une fois tous les deux mois). L'âge de toutes les personnes interrogées se situait entre 25 et 45 ans.

■ **Au total, 16 groupes de discussion et 16 immersions ont été conduits au Bénin, au Ghana, à Madagascar et au Sénégal.**

**B. La recherche quantitative a été conduite dans l'ensemble des 11 pays – Bénin, Ghana, Madagascar, Sénégal, Burundi, Égypte, Éthiopie, Kenya, Ouganda, Zambie et Zimbabwe, et a utilisé deux méthodes principales:**

- **Enquête sur les ménages** au cours de laquelle, dans chaque pays, 250 personnes au minimum ont constitué l'échantillon interrogé, soit un total de 2 883 personnes pour

<sup>1</sup> 4 622 interviews ont été conduites au cours de la phase quantitative sur l'ensemble des 11 pays, et 144 personnes ont été interrogées au cours de la phase qualitative dans les quatre marchés principaux.

l'ensemble des 11 pays. Toutes avaient reçu des fonds au cours des six derniers mois (de l'intérieur du pays ou de l'étranger). Les ménages ont été choisis de manière aléatoire dans un rayon de 5 km autour du bureau de poste local.

- **Enquête de sortie** au cours de laquelle, dans chaque pays, 150 interviews au minimum ont été conduites auprès d'usagers du bureau de poste local (interrogés immédiatement après qu'ils aient effectué leurs opérations), soit un total de 1 739 personnes interrogées. L'enquête a porté sur cinq lieux (bureaux de poste individuels) par pays, sauf à Madagascar, où ce sont sept lieux qui ont été retenus pour une meilleure représentativité du pays. La structure de l'échantillon reposait sur la fréquentation des bureaux de poste choisis.

- **Au total, au moins 400 interviews ont été réalisées dans chaque pays, réparties sur cinq (ou sept) lieux par pays. Au total, ce sont 4 622 interviews quantitatives qui ont été conduites sur l'ensemble des 11 pays.**

Les différents éléments constitutifs de l'étude de référence sont:

- 1 rapport régional couvrant les 11 pays choisis
- 1 rapport portant sur les quatre pays bénéficiant d'une assistance technique directe: Bénin, Ghana, Madagascar et Sénégal
- 11 rapports pays pour le Bénin, le Burundi, l'Égypte, l'Éthiopie, le Ghana, le Kenya, Madagascar, l'Ouganda, le Sénégal, la Zambie et le Zimbabwe

On trouvera dans le présent résumé une synthèse des conclusions de la recherche de référence conduite dans les 11 pays.

## 2 Résumé

### Introduction

En 2014, environ 5 000 personnes ont participé, dans 11 pays africains (Bénin, Burundi, Égypte, Éthiopie, Ghana, Kenya, Madagascar, Ouganda, Sénégal, Zambie et Zimbabwe), à une étude de référence multiméthodes commandée par le Mécanisme de financement pour les transferts de fonds (MFEF) du Fonds international de développement agricole (FIDA) et réalisée par Taylor Nelson Sofres (TNS). La recherche a exploré une série de questions en rapport avec un nouveau programme de développement, l'Initiative relative aux services financiers postaux en Afrique (APFSI), conçue pour améliorer l'accès, en milieu rural, à des transactions abordables en matière de transferts de fonds par l'intermédiaire du réseau postal.

Destiné au départ à quatre marchés principaux (Bénin, Ghana, Madagascar et Sénégal), et devant s'élargir ensuite, au cours des quelques prochaines années, à sept autres pays (Burundi, Égypte, Éthiopie, Kenya, Ouganda, Zambie et Zimbabwe), le programme d'assistance technique de l'APFSI se concentre sur quatre objectifs:

- (1) **réduire les coûts de transaction**, en rendant plus abordable le coût des transferts de fonds;
- (2) **réduire les temps de transaction**, en modernisant le système de transferts de fonds afin que le traitement soit plus rapide et plus commode;
- (3) **élargir, dans les zones rurales, le réseau de paiement des transferts de fonds**, en améliorant l'accès pour les populations les plus isolées;
- (4) **étendre la gamme des services financiers dans les zones rurales**, afin que les usagers puissent avoir accès à un plus large éventail de services et produits financiers. L'épargne, les prêts et les produits d'assurance peuvent contribuer à protéger les personnes des chocs financiers négatifs et à améliorer leur indépendance financière à long terme.

### Principales conclusions

À propos du comportement, des attitudes et des pratiques financières des populations rurales:

- **Les transferts de fonds sont l'un des deux principaux services financiers utilisés par les populations rurales africaines.** Le taux d'utilisation des transferts de fonds va de 50 à 92%, la plupart des pays se situant dans la partie haute de l'échelle. Les transferts de fonds sont, dans leur très grande majorité, nationaux plutôt qu'internationaux.
- **L'argent reçu est utilisé pour satisfaire les besoins quotidiens en matière de subsistance** – plutôt que pour l'acquisition de produits de luxe ou pour la création d'épargne – par la majorité des bénéficiaires de tous les pays, à l'exception de Madagascar. Le pourcentage de fonds envoyés consacré aux dépenses de la vie quotidienne varie entre 48% à Madagascar et 78% au Sénégal. Les transferts de fonds sont aussi employés pour d'autres dépenses: frais de scolarité, dépenses de santé, et situations d'urgence. Des occasions spéciales comme l'Aïd, Noël ou d'autres événements sociaux sont également des motifs supplémentaires d'envoi d'argent venant s'ajouter aux transferts réguliers. En règle générale,



le montant mensuel des transferts est inférieur à 100 USD, spécialement à Madagascar et en Ouganda. Des montants plus importants sont courants en Égypte, au Sénégal et au Zimbabwe, où deux cinquièmes ou plus des bénéficiaires reçoivent entre 100 et 200 USD. Les transactions de transferts de fonds sont des opérations tout à fait ordinaires dans l'ensemble du continent, et la fréquence de réception est le plus souvent mensuelle ou même plus courante, ce qui n'est pas surprenant compte tenu de la forte dépendance des ménages bénéficiaires à leur égard. Ce n'est qu'au Bénin, en Éthiopie et en Zambie que les transferts de fonds sont reçus à des intervalles supérieurs à un mois.

- **Pour le choix d'un point d'accès, les principaux facteurs sont la fiabilité, la sûreté, la proximité et la disponibilité d'espèces.** Le choix du point d'accès relève principalement de l'expéditeur ou du bénéficiaire, suivant les pays. Les personnes qui envoient les fonds tendent à privilégier l'existence d'un point de versement dans la zone où l'argent est envoyé, tandis que les bénéficiaires tendent à accorder la priorité à la disponibilité d'espèces.
- **L'épargne représente l'autre service financier le plus utilisé en Afrique rurale.** La constitution d'une épargne est très largement considérée comme un objectif louable, en particulier pour faciliter la concrétisation de projets ou pour constituer une réserve à utiliser dans l'adversité. L'épargne est toutefois souvent difficile à constituer lorsque les revenus ne suffisent pas à répondre aux besoins du ménage. Néanmoins, plus de trois cinquièmes des populations disposent d'une épargne (non monétaire aussi bien que monétaire), sauf au Sénégal et en Égypte.
- **Dans l'ensemble, la plupart des autres services financiers sont moins souvent utilisés.** L'étude indique cependant que, dans certains pays, un nombre significatif de personnes contractent des emprunts (au Burundi et en Éthiopie, par exemple) ou utilisent d'autres services de paiement (comme au Burundi, au Ghana et au Kenya). Les contraintes d'accès ont souvent pour effet de réfréner l'envie des emprunteurs potentiels de contracter des prêts. La recherche d'une réponse à cette préoccupation spécifique améliorerait sans doute l'attractivité des produits de prêt et en augmenterait l'utilisation.
- **Les services d'argent mobile constituent un nouveau produit populaire en pleine croissance,** avec un taux de pénétration élevé déjà atteint sur plusieurs marchés de l'Afrique de l'Est, et un début de percée ailleurs. Les réseaux de bureaux de poste ont très récemment commencé à tirer parti de cette tendance, étant donné qu'il existe une forte volonté de l'exploiter et qu'évoluer de pair avec les nouvelles technologies les aidera à conserver leur pertinence sur le marché.
- **Les canaux formels de transferts de fonds sont largement connus et utilisés dans l'ensemble de la région.** Les banques sont, de manière générale, les points d'accès les plus connus, avec des taux de connaissance allant de 66 à 100%. Cependant, les bureaux de poste ont aussi une forte présence dans certains pays (comme le Bénin, le Burundi et l'Égypte, où plus de neuf personnes sur dix savent que le bureau de poste offre un service de réception et de transfert d'argent).
- **Les transferts de fonds sous forme de monnaie/portefeuille électronique commencent à avoir un impact sur certains marchés:** dans les onze pays couverts par l'enquête, quatre personnes interrogées sur cinq étaient informées de cette possibilité.

Bien qu'elle soit assez récente – et qu'elle repose sur une technologie à laquelle tout le monde n'a pas encore accès – cette méthode est déjà la plus utilisée dans six pays pour les services de transferts de fonds. Elle est moins bien établie au Bénin, en Égypte, en Éthiopie et au Sénégal. Les sociétés de transfert d'argent constituent le canal préféré et le plus utilisé au Sénégal et en Zambie, mais occupent une place moins importante ailleurs. Ainsi, la distribution de transferts sous forme de monnaie et de portefeuille électroniques constituent-ils à la fois une opportunité et une menace pour les services de transferts d'argent postaux.

- **L'expérience en matière de transferts d'argent pourrait être améliorée du point de vue du client.** Les bénéficiaires ont exprimé leur frustration à propos de plusieurs questions opérationnelles:

**Le délai total de réception des fonds est considéré comme long** – environ une demi-heure en moyenne – mais fortement variable d'un marché à l'autre, allant de 26 minutes en Égypte à 54 minutes au Bénin. Le temps perdu est dû soit à un long déplacement vers le point de versement, soit, une fois sur place, aux longues files d'attente pour le traitement.

**Le coût total de transaction pour les clients des transferts d'argent est également perçu de manière négative**, bien que les montants varient considérablement dans l'ensemble de la région. En Éthiopie, la dépense globale est en moyenne de seulement 0,72 USD; elle atteint 2,74 USD au Zimbabwe. Bien que ces montants ne soient pas élevés au point de devenir prohibitifs, les coûts ont été jugés relativement excessifs, eu égard à la faiblesse des sommes concernées et au caractère vital de ces paiements pour les bénéficiaires.

- **Malgré ces éléments négatifs, les utilisateurs des transferts de fonds, dans la plupart des pays, se déclarent en majorité satisfaits** de la dernière méthode de transaction qu'ils ont utilisée, indépendamment des coûts et des désagréments subis. Le Bénin, l'Égypte et le Sénégal sont les marchés où a été manifesté le plus faible niveau de satisfaction à propos du tout dernier service en rapport avec un envoi de fonds. Il conviendra d'assurer un suivi attentif dans ces pays pour faire en sorte que toute nouvelle offre dans le domaine des transferts d'argent réponde mieux aux attentes des clients locaux.

À propos du statut et des perspectives du réseau postal dans le contexte rural:

- **Les transactions (nettes) de transferts de fonds constituent la principale raison d'utilisation des bureaux de poste dans six des marchés couverts par l'enquête:** Bénin, Burundi, Ghana, Kenya, Sénégal et Zambie. Cette raison est aussi l'une des trois premières dans les autres pays, ce qui confirme l'importance, dans la totalité de la région, de ce service spécifique dans le portefeuille d'activités des bureaux de poste. Pour ce qui concerne le principal type subsidiaire de transactions de transferts de fonds effectuées par les bureaux de poste, il s'agit principalement, dans la plupart des marchés, de traiter les **réceptions de transferts domestiques**. Les transactions d'envoi ou de réception de transferts internationaux sont, dans la plupart des pays, moins souvent effectuées par l'intermédiaire des bureaux de poste. L'offre des réseaux postaux pourraient être améliorée dans ce domaine en particulier en milieu rural.

Au niveau des pays, les bureaux de poste sont, en général, moins souvent utilisés pour **envoyer des fonds** (à l'intérieur ou à l'étranger) que pour les recevoir, sauf au Bénin, où les bureaux de poste servent plus souvent à l'envoi qu'à la réception de fonds (53% contre 22%).

- **L'utilisation des services de paiement et de transferts d'argent électroniques dans les bureaux de poste se consolident sur certains marchés:** on observe déjà des niveaux notables d'utilisation au Burundi, à Madagascar et en Ouganda, ainsi qu'un début modeste au Kenya et au Zimbabwe. Les bureaux de poste devraient cibler agressivement ces marchés pour y élargir leur base de clients, étant donné que l'utilisation de portefeuille électronique y est déjà élevée. Le défi consiste à prendre davantage de parts de marché aux concurrents locaux, en tirant parti, dans l'idéal, des caractéristiques ou des avantages uniques des bureaux de poste. De par la caractéristique innovante en rupture avec les transferts traditionnels en espèces en agence, les transferts mobile présentent aussi une menace pour les réseaux postaux.
- **Dans l'ensemble, les clients actuels sont satisfaits.** Dans neuf des onze pays, au moins 50% des usagers se déclarent "très satisfaits" des services des bureaux de poste. Avec 37% et 24% respectivement, les usagers parmi les moins satisfaits se trouvent en Zambie et au Zimbabwe. Il conviendra par conséquent de porter une attention particulière à ces marchés pour chercher à répondre aux causes actuelles de mécontentement avant toute tentative de lancement d'une nouvelle approche.
- **L'intérêt manifesté pour une gamme élargie de services financiers dans les bureaux de poste ruraux et l'intention d'utiliser ces services sont des éléments encourageants pour le programme d'inclusion dans l'ensemble de la région.** Toutefois, certains services – comme les transferts d'argent domestiques et les portefeuilles électroniques sur mobile – présentent un attrait supérieur à celui d'autres services – comme les prêts. Les profils d'intérêt et de niveau actuel d'utilisation/de satisfaction varient très largement dans la région, de sorte qu'il faudra adopter une approche spécialement adaptée à chaque marché.

L'analyse approfondie des conclusions détaillées pour les onze pays fait apparaître des perspectives favorables pour le programme APFSI. Certains pays auront certes besoin de davantage de ressources et d'investissements ou d'appui technique que d'autres, et certaines questions opérationnelles devront être résolues, mais il ressort de l'étude que le but d'ensemble du programme, qui est d'élargir l'accès des zones rurales africaines aux services financiers par l'intermédiaire des bureaux de poste, est à la fois viable et prometteur.

## 3 Expérience des services financiers en Afrique

### Vue d'ensemble des services financiers utilisés

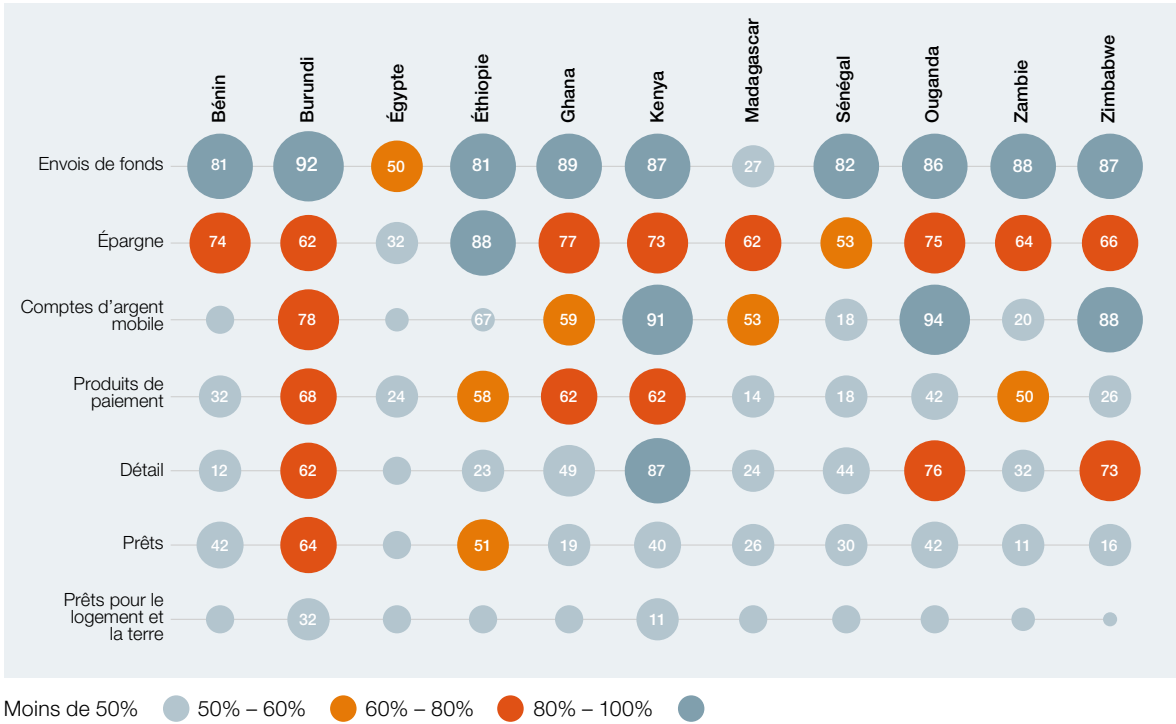
Bien que les proportions varient considérablement d'un pays à l'autre, **les transferts de fonds et l'épargne (formelle et/ou informelle) sont généralement les principaux services financiers utilisés par les populations rurales africaines.**

<p><b>L'utilisation des transferts de fonds varie entre 50% et 92%</b>, la plupart des pays se situant dans la partie haute de la fourchette</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'envoi de fonds est, de loin, le service financier le plus couramment utilisé dans l'ensemble des populations couvertes par l'enquête. Les niveaux les plus élevés sont observés au Burundi (92%), au Ghana (89%), en Zambie (88%), au Kenya et au Zimbabwe (87%), en Ouganda (86%), au Bénin (83%), au Sénégal (82%) et en Éthiopie (81%).</li> <li>• Ce n'est qu'à Madagascar (63%) et en Égypte (50%) que moins de quatre personnes sur cinq utilisent ce type de services financiers.</li> </ul>
<p><b>L'épargne est également populaire</b>: les trois cinquièmes des personnes, ou plus, disposent d'une forme d'épargne sur tous les marchés (sauf deux) couverts par l'enquête</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'épargne peut, dans cette région, revêtir des formes diverses: formelle (par exemple dans une banque ou un bureau de poste), informelle (par exemple avec un groupe d'amis) ou non monétaire (bétail ou céréales, par exemple). Dans l'ensemble, toutefois, l'épargne, quelle qu'en soit le type est moins souvent utilisée que les transferts d'argent dans la plupart des marchés. Le cas de l'Éthiopie, cependant, est exceptionnel: 88% des habitants des zones rurales disposent d'une forme d'épargne, soit 7% de plus que les niveaux correspondants de transferts d'argent. L'Éthiopie est aussi, parmi les pays couverts par l'enquête, celui où le pourcentage global d'utilisateurs de l'épargne est le plus élevé. On trouve aussi une forte culture de l'épargne dans d'autres pays: Ghana (77%), Ouganda (75%), Bénin (74%), Kenya (73%), Zimbabwe (66%), Madagascar et Burundi (62%).</li> <li>• Dans la partie basse de la fourchette, on trouve le Sénégal, avec un peu plus de la moitié (53%) de l'échantillon de la population disposant d'une épargne, et l'Égypte, avec moins d'un tiers (32%).</li> </ul>
<p><b>Les portefeuilles électroniques commencent à avoir un fort impact en Afrique orientale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les portefeuilles électroniques sur téléphones mobiles font partie des services financiers les plus couramment utilisés par les populations rurales en Afrique orientale. En Ouganda, 94% des ruraux interviewés disposent de portefeuilles électroniques. La pénétration de l'argent mobile est tout aussi importante au Kenya (91%) et au Zimbabwe (88%). Au Ghana et à Madagascar, les niveaux d'utilisation sont moins élevés, mais néanmoins sensibles, se situant respectivement à 59% et 53%. L'utilisation de l'argent mobile est à un stade d'émergence en Égypte, en Éthiopie et au Bénin.</li> </ul>
<p><b>Les populations du Kenya, du Ghana et du Burundi utilisent davantage de services financiers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Burundi, au Ghana et au Kenya, les profils d'utilisation des services financiers sont similaires: dans les trois pays, la gamme des services utilisés par leurs populations respectives est beaucoup plus large que dans les autres pays couverts par l'enquête. [Voir Figure 1]</li> </ul>
<p><b>Les prêts en espèces ne jouent pas un rôle aussi important dans l'ensemble de la région, particulièrement en Égypte, en Zambie et au Zimbabwe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien que les prêts en espèces soient présents, dans une certaine mesure, dans tous les pays couverts par l'enquête, rares sont les populations qui ont recours à l'emprunt à un niveau élevé par comparaison à d'autres types de produits financiers beaucoup plus répandus. Dans deux pays seulement la moitié au moins de la population contracte des emprunts auprès de sources diverses (y compris les amis, les parents ou l'employeur): le Burundi (64%) et l'Éthiopie (51%). Les pays à niveaux intermédiaires – c'est-à-dire au moins un quart de la population – d'utilisation des prêts sont le Bénin (42%), l'Ouganda (42%), le Kenya (40%), le Sénégal (30%) et Madagascar (26%). Sur les autres marchés, les niveaux sont faibles (16% ou moins).</li> </ul>

<b>Les emprunts pour l'achat d'un logement ou de terre sont encore moins fréquents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les emprunts formels destinés à l'acquisition d'un logement ou de terre sont relativement rares, sauf au Burundi (32%) et au Kenya (11%). Ailleurs, ce type d'emprunt est utilisé par moins d'une personne sur dix, et le chiffre tombe à zéro au Zimbabwe.</li> </ul>
<b>Certains obstacles, en particulier l'accessibilité financière, freinent un plus grand recours à l'emprunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divers obstacles ont été cités parmi les facteurs qui découragent un plus large recours à l'emprunt, et notamment les taux d'intérêt trop élevés et l'incohérence des critères de prêt par rapport à la mission sociale des IMF (ainsi, des micro-crédits sont accordés pour des dépenses de consommation de faible montant, comme l'achat de biens ou le paiement des frais de scolarité, mais ne sont pas disponibles pour des projets plus importants).</li> </ul>

**Figure 1 Usage de services financiers**

(en %)



**F3.** Quels services ou produits financiers utilisez-vous/possédez-vous personnellement?

**Base:** Totalité de l'échantillon

### Vue d'ensemble des profils d'épargne

Les populations rurales africaines sont **fortement conscientes de l'importance de l'épargne**, malgré les contextes économiques qui n'y sont souvent pas propices: les revenus ne suffisent habituellement pas à répondre aux besoins, et il est donc particulièrement difficile de dégager une épargne.

Malgré cela, l'étude a constaté que les **ménages ruraux africains cherchent souvent à développer une culture de l'épargne**. Ils reconnaissent que: a) des sacrifices financiers doivent être consentis pour réaliser les objectifs et les ambitions à long terme; b) la constitution d'une épargne leur permet de faire face à des dépenses imprévues ou liées à des situations d'urgence.

<b>L'épargne non monétaire est très populaire</b> , spécialement à Madagascar et au Sénégal	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'épargne non monétaire consiste habituellement à investir une partie du revenu dans d'autres activités qui pourraient alors représenter une source supplémentaire de revenu.</li> <li>L'épargne non monétaire peut prendre diverses formes (par exemple, élevage de bétail, achat de bijoux en or, plantation de riz). Ces types d'épargne ont notamment pour avantages:             <ol style="list-style-type: none"> <li>d'offrir une rémunération constante, d'année en année,</li> <li>de réduire la tentation de dépenser, faute d'un accès immédiat à l'argent,</li> <li>de comporter un actif tangible pouvant être vendu en cas de difficultés.</li> </ol> </li> </ul>
<b>L'épargne monétaire est conservée suivant diverses modalités, principalement dans les banques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'épargne monétaire est conservée principalement dans les banques, en particulier en Éthiopie (82%) et au Ghana (70%). Les avantages perçus sont définis en termes de:             <ol style="list-style-type: none"> <li>crédibilité, fiabilité et sûreté plus élevées des transactions bancaires;</li> <li>disponibilité d'une gamme plus étendue de produits financiers.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Les comptes épargne ouverts dans les bureaux de poste sont beaucoup plus nombreux dans certains pays</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les niveaux actuels de l'épargne déposée auprès des bureaux de poste varient considérablement d'un pays à l'autre. Au sommet de l'échelle, un épargnant malgache sur trois possède un compte d'épargne ouvert à la poste. Le Bénin (24%), l'Égypte (21%) et le Burundi (19%) constituent également de solides marchés pour l'épargne postale. Dans tous les autres territoires, le taux d'utilisation est égal ou inférieur à 5%.</li> </ul>

**Tableau 1 Structure de l'épargne par lieu/type**

(% du total de l'échantillon, n=4 622)

	Bénin	Burundi	Égypte	Éthiopie	Ghana	Kenya	Madagascar	Sénégal	Ouganda	Zambie	Zimbabwe
ÉPARGNE (tous les types)	74	62	32	88	77	73	62	53	75	64	66
Compte épargne dans une banque	23	33	7	82	70	47	23	15	51	45	24
Épargne dans des IMF	14	21	1	16	9	16	9	4	4	4	1
Compte épargne ouvert à la poste	24	19	21	1	2	4	33	4	1	1	5
Épargne dans le cadre d'une tontine/association rotative/club	21	6	9	36	2	27	1	17	12	10	10
Épargne avec un groupe d'amis	17	10	3	8	4	14	1	14	19	16	16
Épargne confiée à un parent ou un ami	10	9	1	7	1	9	2	12	4	12	5
Épargne conservée dans une cachette secrète	14	11	3	11	7	6	6	14	11	15	29
Formes d'épargne non monétaire	13	12	2	5	1	15	18	6	6	4	3

## 4 Comprendre les transferts de fonds en Afrique

### Vue générale du profil des transferts de fonds

Les transferts de fonds constituent une source importante de revenus des ménages dans la plupart des pays africains, soit comme source principale de revenus, soit comme complément important de la source principale.

<b>L'argent reçu est utilisé en premier lieu pour répondre aux besoins de base des ménages</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plutôt que d'apporter un complément de luxe superflu aux bénéficiaires, les fonds reçus servent, dans la majorité des cas, à faire face aux besoins quotidiens ordinaires des ménages. La dépendance à l'égard des transferts de fonds pour la satisfaction des simples besoins quotidiens est la plus forte au Sénégal (78%) et au Burundi (77%).</li><li>• Madagascar est le seul pays où moins de la moitié des bénéficiaires (48%) utilisent les fonds pour leurs besoins quotidiens.</li></ul>
<b>Les transferts d'argent ont aussi d'autres objets que les dépenses de base, souvent en rapport avec la scolarité, les problèmes urgents ou la planification</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outre le rôle que jouent les transferts de fonds dans les moyens de subsistance au quotidien, les bénéficiaires citent une série d'autres dépenses pour lesquelles les fonds envoyés sont ou seraient utilisés. Ainsi, les frais de scolarité sont souvent cités au Kenya (28%), au Bénin (27%) et au Zimbabwe (25%). Le règlement de questions urgentes (des factures inattendues, par exemple) au moyen de ces fonds est un besoin fréquemment exprimé en Ouganda (39%), au Sénégal (35%) et en Zambie (32%). Le paiement des soins de santé est un motif important de transferts de fonds au Bénin (27%), au Burundi (27%) et au Sénégal (20%).</li><li>• En Égypte, le profil d'utilisation des transferts de fonds est inhabituel, puisque pour près d'un tiers (32%) des bénéficiaires, les fonds reçus servent à constituer une épargne retraite. Dans tous les autres pays, l'affectation des fonds reçus à l'épargne retraite est très faible (moins de 5%).</li></ul>
<b>Les transferts d'argent proviennent en majorité de sources intérieures</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans tous les pays couverts par l'enquête, les fonds envoyés proviennent en très grande majorité de sources intérieures. Les transferts domestiques de fonds sont les plus élevés en Ouganda (98%), au Kenya et en Zambie (97%), à Madagascar (94%), au Burundi (93%) et au Bénin (91%). Le taux "le plus faible", dans ce contexte (69% au Sénégal) demeure toutefois assez élevé.</li></ul>
<b>Les lieux d'origine des transferts d'argent internationaux sont très variables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aucun continent n'est majoritaire comme origine des fonds reçus dans l'ensemble des marchés couverts par l'enquête. Ainsi, d'autres pays africains constituent la source principale des fonds envoyés de l'étranger au Zimbabwe (15%) et au Bénin (9%). Par ailleurs, c'est d'Asie que provient la majorité des fonds reçus de l'étranger en Éthiopie (10%) et en Égypte (9%). L'Europe est la source principale pour le Sénégal (31%), le Ghana (12%) et Madagascar (5%).</li><li>• Il convient de noter que les bureaux de poste ruraux sont moins importants (et donc moins pertinents) dans le contexte des transferts d'argent internationaux.</li></ul>

<b>Habituellement, le montants des transferts d'argent au cours d'un même mois s'élèvent à moins de 100 USD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur mensuelle moyenne des transferts d'argent est généralement inférieure à 100 USD dans la plupart des pays couverts par l'enquête, en particulier à Madagascar (80%) et en Ouganda (71%). Toutefois, des montants moyens plus élevés – entre 100 et 200 USD – sont assez fréquents en Égypte (44%), au Sénégal (40%) et au Zimbabwe (40%).</li> <li>Les Éthiopiens se distinguent sur ce plan et reçoivent les plus importants paiements mensuels: pour un bénéficiaire éthiopien sur huit, les fonds reçus dépassent 500 USD par mois.</li> </ul>
<b>Les fonds sont reçus principalement sur une base mensuelle ou plus fréquente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habituellement, les fonds sont reçus une fois par mois ou plus fréquemment dans huit des marchés couverts par l'enquête. C'est seulement au Bénin (64%), en Éthiopie (63%) et en Zambie (69%) que les transferts d'argent ont une fréquence inférieure.</li> </ul>
<b>Les occasions spéciales suscitent des transferts de fonds exceptionnels, s'ajoutant aux transferts réguliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outre les versements effectués à intervalles réguliers, des transferts de fonds exceptionnels interviennent aussi pour des occasions spéciales. Des fonds sont souvent reçus en cas d'événements imprévus (cas d'urgence, maladie/décès, par exemple). Des occasions festives (par exemple Aïd, Ramadan, Noël, activités sociales) et des dépenses exceptionnelles spécifiques (pour apurer une dette, ou payer un transport, par exemple) sont aussi l'occasion de transferts ad hoc.</li> </ul>

**Tableau 2 Lieu d'origine des fonds reçus**

(en % de tous les bénéficiaires de transferts de fonds, n=3 352)

	Bénin	Burundi	Égypte	Éthiopie	Ghana	Kenya	Madagascar	Sénégal	Ouganda	Zambie	Zimbabwe
Du même pays	91	95	84	77	80	95	94	69	98	98	80
De l'étranger	9	5	16	23	20	5	6	31	2	3	20
D'autres pays africains	9	3	6	1	4	3	1	8	1	2	15
D'Europe	2	1	1	2	12	-	5	31	-	-	3
D'Asie	-	-	9	10	1	-	-	-	-	-	-



### L'expérience de réception des fonds envoyés

En matière de réception des fonds envoyés, l'expérience africaine présente **souvent des caractéristiques que l'on peut qualifier de pesantes et loin d'être idéales.**

Plusieurs questions entraînent, pour le consommateur, une frustration liée à l'aspect opérationnel de l'envoi de fonds, et en particulier: **forte perte de temps, manque d'accessibilité, coût d'utilisation relativement élevé, et fiabilité insuffisante** (due à l'irrégularité de la connexion Internet).

<p><b>Le délai total de réception des fonds envoyés est, en moyenne, d'environ une demi-heure</b></p> <p><b>Mais le délai peut varier sensiblement d'un pays à l'autre:</b> de 26 minutes en Égypte à 54 minutes au Bénin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le processus de versement peut être complexe, en particulier pour les bénéficiaires illettrés qui ont besoin d'une assistance pratique du personnel, et cela peut se traduire par de longues files d'attente. Les temps de traitement varient entre à peine 9 minutes en Ouganda et 28 minutes au Bénin.</li> <li>Outre le délai effectif de traitement de la transaction, il faut aussi prendre en compte le temps nécessaire au bénéficiaire pour se rendre au point de versement: les bénéficiaires se plaignent de l'insuffisance des points de versement dans leur voisinage ou disent préférer le service plus efficient offert par les agences urbaines, malgré la distance accrue. Cela se traduit par des temps de déplacement allant de 15 minutes en Égypte à 26 minutes au Bénin et au Ghana.</li> </ul>
<p><b>Les coûts liés aux transferts d'argent sont jugés trop élevés par rapport aux moyens financiers des bénéficiaires</b></p> <p><b>Le coût total de réception des fonds est plus élevé dans certains pays que dans d'autres:</b> de seulement 0,72 USD en Éthiopie à 2,74 USD au Zimbabwe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étant donné que les fonds envoyés sont principalement utilisés par les bénéficiaires à des fins de subsistance, les coûts indirects liés aux transactions (prix du déplacement jusqu'au point de versement ou coût de la communication relative à l'envoi de fonds) sont considérés comme élevés.</li> <li>Lorsque le voyage jusqu'au point de versement implique des frais de déplacement "en chemin", ce poste constitue la charge la plus importante en Égypte, où la dépense moyenne est de 2,03 USD. Elle est la moins élevée en Éthiopie, avec 0,17 USD.</li> <li>Pour ce qui concerne les coûts de communication en rapport avec l'envoi de fonds (appels, par exemple, pour discuter des modalités), les écarts entre les pays varient moins, mais il existe quelques différences. Le coût de ce poste est le plus élevé au Zimbabwe (1,15 USD) et au Sénégal (1,12 USD) et le moins élevé en Égypte (0,07 USD).</li> </ul>
<p><b>Obtenir les espèces sans problème rend plus supportables les frustrations rencontrées en route</b></p> <p><b>Le système de transferts d'argent est généralement jugé très satisfaisant</b></p> <p><b>Moindre satisfaction dans 3 pays</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peu de bénéficiaires constatent que l'argent n'est pas disponible lorsqu'ils arrivent au point de versement. Plus de 90%, dans tous les pays sauf un, indiquent qu'ils ont pu encaisser immédiatement: le Burundi, ou 11% signalent que les fonds n'étaient pas disponibles ou ne l'étaient que partiellement, constitue une exception.</li> <li>Le pourcentage de bénéficiaires se déclarant "très satisfaits ou plutôt satisfaits" de la dernière méthode utilisée pour recevoir de l'argent varie entre 85% en Égypte et 98% en Ouganda.</li> <li>Les moins enthousiastes, parmi les bénéficiaires, avec moins de la moitié se déclarant "très satisfaits", sont ceux du Bénin (39%), du Sénégal (45%) et de l'Égypte (47%).</li> </ul>

### Canaux utilisés pour la réception des fonds envoyés

La connaissance et l'utilisation des canaux formels de transferts de fonds sont élevées dans l'ensemble de la région. **Les principaux facteurs dans le choix d'un canal pour les transferts de fonds tendent à reposer sur les caractéristiques perçues de sûreté, de sécurité et de fiabilité du canal, ainsi que sur la disponibilité de liquidités.**

**Les expéditeurs** classent les priorités dans l'ordre suivant: présence du canal au lieu où se trouve le bénéficiaire, sûreté/sécurité, et en dernier lieu disponibilité de liquidités.

**Les bénéficiaires** tendent à choisir un ordre de priorités légèrement différent: disponibilité de liquidités, fiabilité, sûreté, et enfin proximité du point de versement.

<p><b>Les banques sont, dans l'ensemble, les opérateurs les plus largement connus pour les transferts de fonds</b></p> <p><b>La connaissance de l'option postale pour les transferts d'argent varient selon les pays:</b> elle est élevée en Égypte, au Bénin et au Burundi</p> <p><b>Les systèmes de transferts d'argent électronique par téléphone mobile sont bien connus dans certains pays:</b> notamment Ouganda, Kenya, Zimbabwe, Burundi, Madagascar, Ghana et Zambie</p> <p><b>Les OTF sont beaucoup moins importants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les banques sont, et de loin, le canal formel de transferts d'argent qui vient le plus immédiatement à l'esprit dans l'ensemble des populations rurales couvertes par l'enquête. La connaissance du rôle des banques dans les transferts d'argent est la plus faible au Sénégal (66%), mais elle atteint 100% en Éthiopie.</li> <li>• Il est également bien connu, dans la région, que les bureaux de poste offrent des services de transferts d'argent, mais cette connaissance est moins marquée dans certains marchés comme l'Ouganda (19%), le Kenya (25%) et le Ghana (35%). L'option des transferts d'argent par l'intermédiaire des bureaux de poste est très connue en Égypte (99%), au Bénin (91%) et au Burundi (90%).</li> <li>• L'envoi d'argent électronique par téléphone mobile est une option nouvelle en matière de transferts d'argent, et extrêmement importante dans sept pays, où au moins 80% des personnes en sont informées, chiffre atteignant 100% en Ouganda. Son impact est toutefois inégal: dans les quatre autres pays (Bénin, Égypte, Éthiopie et Sénégal), moins de la moitié des bénéficiaires des transferts d'argent connaissent l'existence de ce canal.</li> <li>• Les sociétés de transfert d'argent (STA) sont bien connus pour les transferts d'argent au Sénégal (92%) et en Zambie (89%) mais plutôt moins ailleurs.</li> </ul>
<p><b>Le recours à l'envoi d'argent électronique par téléphone mobile est le canal de réception des fonds le plus fréquemment utilisé dans six pays africains</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'argent mobile est devenu le canal le plus souvent utilisé pour la réception des fonds envoyés en Ouganda (93%), au Kenya (79%), à Madagascar (76%), au Zimbabwe (65%), au Burundi (59%) et au Ghana (52%).</li> <li>• En Éthiopie, ce sont les banques qui constituent le canal formel le plus fréquemment utilisé pour la réception des fonds envoyés (95%), tandis que les bureaux de poste occupent la première place en Égypte (90%) et au Bénin (35%). Les opérateurs de transferts de fonds constituent les points de versement les plus courants au Sénégal (56%) et en Zambie (39%).</li> </ul>
<p><b>La préférence d'un canal de réception est en rapport étroit avec son profil d'utilisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le "canal préféré" pour la réception des fonds envoyés est le reflet du "canal le plus fréquemment utilisé": l'envoi d'argent électronique par téléphone mobile est la méthode préférée de réception des fonds envoyés en Ouganda (90%), au Kenya (70%), à Madagascar (69%), au Zimbabwe (63%), au Burundi (60%) et au Ghana (50%).</li> <li>• De même, les banques sont l'option préférée pour la réception des fonds envoyés en Éthiopie (93%). Les bureaux de poste sont préférés en Égypte (87%) et au Bénin (35%). Les OTF constituent le premier choix au Sénégal (53%) et en Zambie (35%).</li> </ul>

## 5 Situation actuelle des bureaux de poste en Afrique

Les bureaux de poste assurent, pour les citoyens des zones rurales d'Afrique, de nombreuses fonctions en termes de communication et de services financiers. Les services fournis peuvent comprendre, notamment: le traitement du courrier/des colis, les services bancaires (y compris les transferts d'argent par mobile, et la gestion de l'épargne et des pensions de retraite), le traitement des transferts d'argent (leur envoi comme leur réception), ainsi que d'autres services de proximité.

Les transactions relatives aux transferts d'argent (envoi et/ou réception, net) constituent les principales raisons de l'utilisation des bureaux de poste dans six des marchés couverts par l'enquête: Bénin, Burundi, Ghana, Kenya, Sénégal et Zambie. Cette raison est aussi l'une des trois premières dans les cinq autres pays couverts par l'étude, ce qui confirme l'importance, dans la totalité de la région, du rôle des bureaux de poste dans les transferts de fonds. En Ouganda et en Éthiopie, toutefois, le recours aux bureaux de poste pour les transferts de fonds – envoi ou réception – est relativement moins courant que dans les autres pays.

**Les transferts d'argent domestiques (nets) constituent le principal service des bureaux de poste dans cinq pays; ils sont aussi courants dans trois autres pays**

**Les opérations de transferts d'argent internationaux (nets) sont en général les services les moins utilisés des bureaux de poste**

**Bonne utilisation des services de paiement et de transfert électroniques sein des bureaux de poste dans certains marchés**

**Il existe, pour les bureaux de poste, un potentiel considérable de croissance de l'offre d'argent mobile**

- L'envoi et/ou la réception de fonds **domestiques** (nets) constitue la principale raison d'une visite à un bureau de poste au Bénin (76%), au Burundi (50%), au Ghana (39%), au Kenya (43%) et en Zambie (69%). La même raison est avancée par 20% au moins des utilisateurs des bureaux de poste à Madagascar (25%), au Sénégal (31%) et au Zimbabwe (20%).
- En comparaison avec les transferts nationaux, les usagers n'ont pas fréquemment recours aux bureaux de poste pour les transferts internationaux de fonds, qu'il s'agisse d'envoi ou de réception, dans la plupart des pays couverts par l'enquête. Les réseaux postaux pourraient développer leur offre et/ou développer leur marketing sur ce type de service de transfert d'argent en particulier en milieu rural.
- La pénétration des portefeuilles électroniques sur mobiles dans les bureaux de poste inclus dans la base globale d'utilisateurs de ces bureaux est bien établie dans trois marchés – Burundi (40%), Madagascar (21%) et Ouganda (18%) – et, à un stade primaire, au Zimbabwe (11%) et au Kenya (5%).
- Lorsque l'on compare l'élargissement de la pénétration du marché avec les chiffres relatifs au service de transfert d'argent par mobile des bureaux de poste, les données permettent de penser que ce mode de transfert électronique pourrait décoller dans les marchés où le système est déjà populaire mais pas encore largement utilisé par l'intermédiaire des bureaux de poste. En conquérant des parts de marché aux autres prestataires locaux, le service de transfert d'argent par mobile des bureaux de poste a la possibilité (et une bonne chance) de développer sa base de clients, en particulier dans des pays comme le Ghana et le Kenya où l'adoption de ce système est encore faible mais où l'utilisation d'ensemble par les consommateurs, par l'intermédiaire des concurrents, est élevée. L'argent mobile ouvre également l'opportunité d'étendre la portée des services postaux en développant des partenariats avec des commerces de proximité comme agents et de lier d'autres services financiers aux transferts d'argent. Il apparaît que le caractère innovant des services de transferts d'argent mobile, en rupture avec les modes traditionnels d'envoi en espèces du siècle passé constitue une menace pour les prestataires de services de transfert d'argent qui ne pourrait pas le proposer à leur clientèle.

<p><b>La fréquence des visites “régulières” au bureau de poste varie considérablement dans l’ensemble de la région</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C’est en Égypte et à Madagascar que les visites aux bureaux des réseaux postaux sont les plus fréquentes avec, respectivement, 64% et 56% des usagers des bureaux indiquant qu’ils s’y rendent périodiquement. Au contraire, les pourcentages de visiteurs réguliers des bureaux de poste sont les plus faibles au Zimbabwe (24%), au Burundi (27%), au Kenya (29%) et en Éthiopie (30%).</li> </ul>
<p><b>Les bureaux de poste africains donnent généralement satisfaction</b></p> <p><b>Les usagers des bureaux de poste du Zimbabwe et de la Zambie sont moins satisfaits que la moyenne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de sept personnes sur dix se déclarent “très satisfaites” du service actuellement offert par leur bureau de poste au Kenya (78%), à Madagascar (77%) et au Ghana (72%).</li> <li>Les attitudes sont beaucoup moins positives au Zimbabwe et en Zambie, où seulement 24% et 27% (respectivement) des usagers des bureaux de poste se déclarent très satisfaits des services rendus. À 50%, les Béninois sont aussi moins susceptibles que d’autres habitants de la région d’accorder au bureau de poste la plus haute note de satisfaction.</li> </ul>

**Tableau 3 Motifs des visites aux bureaux de poste**

(en % de la totalité des personnes ayant utilisé les services de la poste au sein de l’échantillon de sortie, n=1374)

%	Sénégal	Bénin	Ghana	Zambie	Burundi	Kenya	Madagascar	Égypte	Éthiopie	Ouganda	Zimbabwe
Transferts (NETS) de fonds*	86	84	77	69	52	48	29	20	15	8	24
Réception de fonds TOUS	75	38	64	45	31	31	27	16	8	6	14
Réception de fonds provenant de l’INTÉRIEUR	22	33	26	45	29	26	23	11	8	5	10
Réception de fonds provenant de l’ÉTRANGER	53	5	38	-	2	5	4	4	-	1	4
Transferts de fonds TOUS	11	47	13	24	21	17	2	4	7	2	10
Transferts de fonds vers l’INTÉRIEUR	9	43	13	24	21	17	2	4	7	2	10
Transferts de fonds vers l’ÉTRANGER	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Argent électronique entrée/sortie	-	-	-	-	37	5	21	-	-	24	12
Compte courant (avec chèques)	1	1	-	-	8	1	-	3	-	-	-
Compte épargne	7	12	-	-	3	6	37	57	-	-	11
Autre	7	3	22	26	1	34	12	20	80	63	49

\*Transferts (NETS) de fonds = Toutes les opérations de transferts de fonds combinées, c’est-à-dire transferts et réceptions, aussi bien sur le plan intérieur que sur le plan international

**Tableau 4 Transfert d'argent mobile utilisé partout \* ou utilisé dans les bureaux de poste\*\***

(\* parmi l'échantillon total, n=4622; \*\* parmi tous ceux qui ont utilisé un service postal, n=3 090)

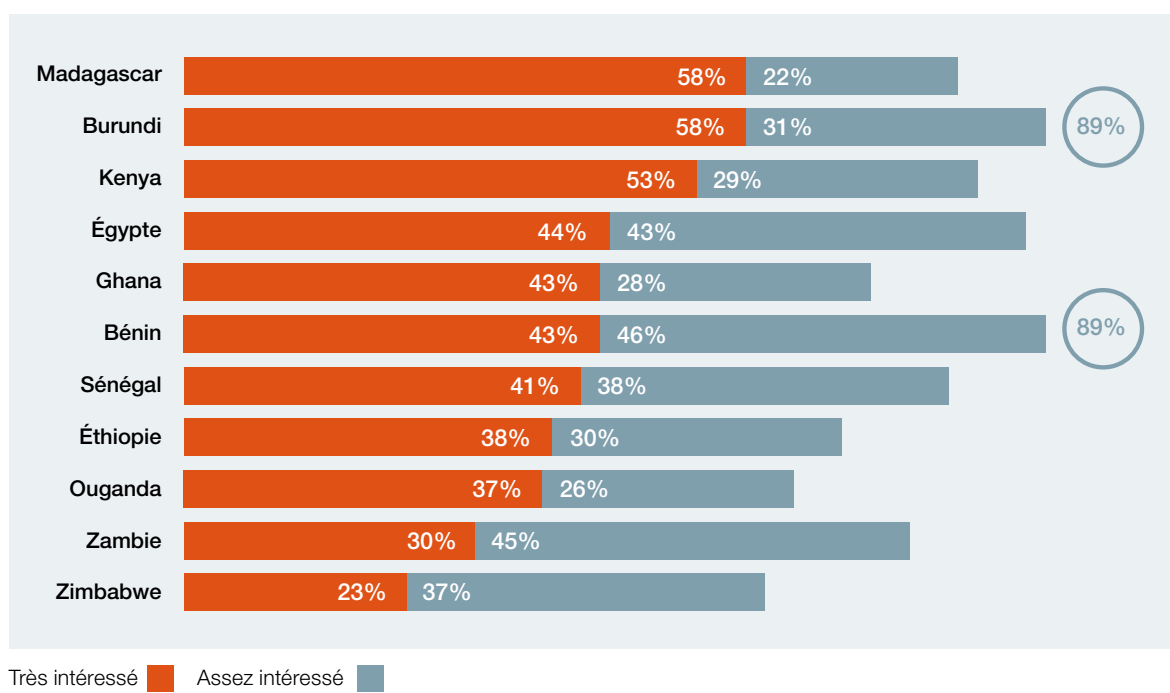
%	Burundi	Madagascar	Ouganda	Zimbabwe	Kenya	Ghana	Zambie	Sénégal	Bénin	Éthiopie	Égypte
Transfert d'argent mobile utilisé partout	78	53	94	88	91	59	20	18	5	1	1
Transfert d'argent mobile utilisé dans les bureaux de poste	40	21	18	11	5	<1	-	<1	-	-	-

## 6 Le bureau de poste comme moyen d'expansion de l'inclusion financière en Afrique rurale

De manière générale, les populations rurales africaines ont une attitude positive à l'égard de l'utilisation d'une gamme accrue de services financiers par l'intermédiaire des bureaux de poste. Dans tous les pays, 60% au moins des personnes interrogées au cours de l'enquête ont exprimé une forme d'intérêt; c'est au Burundi et à Madagascar que l'on trouve le plus fort pourcentage de personnes "très intéressées". Les marchés du Burundi et du Bénin, avec 89% chacun, sont ceux où se manifeste le niveau total d'intérêt le plus élevé pour les services financiers des bureaux de poste.

**Figure 2 Niveau d'intérêt pour les éventuels services financiers postaux**

classement par pourcentage de personnes "très intéressées" (en pourcentage de la totalité de l'échantillon, n=4 622)



Toutefois, manifester un intérêt pour les services financiers d'un bureau de poste est une chose. S'engager à les adopter en est une autre. L'enthousiasme des personnes pour la gamme de produits financiers des bureaux de poste, mesuré en termes d'engagement effectif, autrement dit par l'assertion "je l'utiliserai certainement", est beaucoup plus vif dans certains pays – comme le Bénin, le Ghana, le Kenya et l'Ouganda – que dans d'autres – comme l'Égypte, le Zimbabwe et Madagascar.

Par ailleurs, certains services – comme les transferts d'argent domestiques – sont davantage susceptibles que d'autres d'être adoptés: les prêts personnels et les transferts d'argent internationaux retiennent moins l'intérêt.

**Tableau 5 Services que “J'utiliserai certainement s'ils sont disponibles au bureau de poste de mon lieu de résidence”**

(% de personnes exprimant leur accord parmi l'ensemble des personnes interrogées dans l'échantillon de sortie, n=1 739)

%	Bénin	Ghana	Madagascar	Sénégal	Burundi	Égypte	Éthiopie	Kenya	Ouganda	Zambie	Zimbabwe
Réception de fonds provenant de l'intérieur	81	67	24	41	44	13	47	59	60	60	25
Envoi de fonds vers l'intérieur	88	51	23	33	52	6	47	60	50	48	20
Argent mobile entrées/sorties	54	52	49	17	76	-	44	52	58	27	29
Comptes épargne	69	48	16	25	32	49	49	51	48	46	16
Réception de fonds provenant de l'étranger	49	72	16	57	7	6	40	44	35	27	11
Guichet automatique/carte des débit	53	45	5	12	27	9	50	43	42	47	9
Compte courant avec carnet de chèques	54	37	5	9	48	3	37	28	26	13	6
Prêt personnel	42	20	4	8	21	-	30	38	23	15	7
Transferts de fonds vers l'étranger	50	38	6	14	3	3	25	32	23	8	6

Fort enthousiasme 70%+: ■ Enthousiasme modéré 49%-69%: ■ Faible enthousiasme <20%: □

Diverses questions ont été envisagées en termes d'avantages possibles comparés aux inconvénients potentiels d'une extension des services des bureaux de poste locaux:

<b>AVANTAGES: plus économique et gain de temps</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les plus intéressants, parmi les avantages cités sont notamment: a) <b>moins coût</b>; b) <b>plus grande commodité</b>; et c) <b>proximité du domicile ou coûts de transport réduits</b>.</li> </ul>
<b>INCONVÉNIENTS: risque de prendre beaucoup de temps et/ou d'être coûteux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les goulets d'étranglement les plus redoutés sont notamment: a) <b>service trop lent</b>; b) <b>frais élevés</b>; et c) <b>liquidités non disponibles en permanence</b>. En Ouganda, quelque 16% des personnes ont exprimé des préoccupations sur le point de savoir si les services seraient dignes de confiance, mais la question n'a été nulle part ailleurs jugée importante.</li> </ul>

Dans l'ensemble de la région, le niveau d'intérêt pour un élargissement des services financiers offerts par les bureaux de poste tend à varier en fonction du niveau actuel de satisfaction. Par conséquent, certains marchés seront mieux préparés que d'autres pour une expansion de l'inclusion par ce canal. Il sera important de s'en souvenir lors de l'élaboration des plans tactiques pour chacun des pays pris individuellement.

## 7 Conclusions

**Le pronostic pour le programme APFSI apparaît comme globalement bon.** Les populations rurales en Afrique se déclarent largement enthousiastes à l'idée de recevoir les fonds par l'intermédiaire de leurs bureaux de poste locaux. En outre, il semble possible, dans la majorité des pays couverts par l'enquête, de donner à ces communautés la possibilité d'accéder à un plus large éventail de services financiers par l'intermédiaire du réseau postal.

Pour le programme APFSI, les perspectives sont positives du fait d'un certain nombre de caractéristiques du paysage ainsi que des comportements et des attitudes observés parmi les populations de la région:

<b>Le comportement existant témoigne d'un désir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'habitude culturelle est présente: la plupart des personnes reçoivent ou envoient déjà des fonds, venant de l'intérieur du pays ou de l'étranger.</li> </ul>
<b>Préférence pour les services financiers formels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients se sentent plus assurés et plus confiants lorsqu'ils conduisent leurs transactions financières avec des institutions officielles de bonne réputation.</li> </ul>
<b>La portée des bureaux de poste facilite l'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les bureaux de poste africains ont une vaste couverture nationale. Cela facilitera leur activité dans les zones où les banques ne sont pas immédiatement disponibles.</li> </ul>
<b>Attrait pour la commodité de la finance de proximité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients ruraux sont désireux de conduire leurs transactions financières localement, en éliminant les déplacements longs/coûteux vers les banques/bureaux de poste urbains.</li> </ul>
<b>La tradition établie étaye la confiance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les bureaux de poste ont une longue histoire et sont considérés comme crédibles et fiables. Les nouveaux services seront avantagés dès le départ par cette confiance.</li> </ul>
<b>Les services existants des bureaux de poste sont appréciés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans l'ensemble, les personnes sont satisfaites de la qualité actuelle des services des bureaux de poste. Il paraît approprié et justifié d'élargir la gamme des services offerts.</li> </ul>
<b>Nombreuses promesses d'utilisation d'autres services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la plupart des pays, l'intention d'utiliser davantage de services financiers, s'ils sont mis à disposition par les bureaux de poste, est fortement exprimée.</li> </ul>
<b>L'infrastructure est déjà en place</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les bureaux de poste réalisent déjà des transactions financières. Ce qui a été accompli à ce jour pourrait être stimulé et optimisé.</li> </ul>
<b>De nouveaux services peuvent être essentiels pour la survie des bureaux de poste et requièrent de nouvelles approches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les progrès des systèmes numériques, des services financiers digitaux et les nouveaux concurrents ont réduit l'activité des bureaux de poste dans les zones rurales. De nouveaux services donneront un nouvel élan à leur activité et à leur pertinence et nécessiteront de nouvelles approches. Si les bénéficiaires de transferts sont prêts à se déplacer pour recevoir des fonds, les clients de façon générale le sont moins pour déposer et retirer de faibles montants sur des comptes de dépôt. De nouvelles approches sont requises pour développer des interdépendances fonctionnelles et pratiques entre espèces, téléphone mobile et comptes.</li> </ul>



<b>et un renforcement des capacités en matière de marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour cela il est essentiel de développer les capacités institutionnelles en matière de marketing pour se saisir des opportunités liées à ces nouvelles approches de distribution des services financiers, de façon progressive et systématique.</li> </ul>
<b>avec le développement de nouveaux modèles de partenariats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'élargissement de la portée des réseaux postaux via l'établissement de partenariats avec des opérateurs en téléphonie mobile et des détaillants peut contribuer à réduire le temps et les coûts de retrait des transferts d'argent.</li> </ul>
<b>et une recherche accrue d'efficacité dans la gestion des liquidités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un des défis principaux réside dans le transport physique des liquidités auprès des bureaux de poste ruraux et d'autres points d'accès en zone rurale. Cela représente en fait l'élément le plus important dans les coûts de transaction pour les bureaux de poste.</li> </ul>
<b>Une solution unique ne conviendra pas dans tous les cas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différence des variables clés (par exemple les niveaux actuels de l'épargne dans les bureaux de poste) souligne l'importance d'une approche sur mesure pour chaque marché.</li> </ul>

De manière générale, une amélioration de la qualité des services des bureaux de poste, à un coût inférieur, pour les services les plus utilisés dans un pays type serait utile à deux égards: 1) contribuer à la consolidation de la base de clients actuels; et 2) introduire des services complémentaires ou à valeur ajoutée.

## 8 Recommandations d'ensemble

<p><b>Favoriser une offre fondée sur la technologie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les transferts d'argent et la technologie sont étroitement liés. Le réseau postal africain doit combler son retard en matière d'évolution technologique et, à cet effet:             <ol style="list-style-type: none"> <li><b>renouveler et/ou moderniser les installations</b> (par exemple, connexion internet à haut débit, accès informatique, sites web modernisés et faciles à utiliser, systèmes mobiles);</li> <li><b>prévoir, à l'intention du personnel, des programmes de formation et de renforcement des capacités.</b></li> </ol> </li> </ul>
<p><b>Offrir des services à valeur ajoutée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>De nouvelles infrastructures et des services techniques améliorés</b> devraient chercher à résoudre les problèmes en rapport avec la fiabilité du système et/ou les pannes du réseau (par exemple, bogues, lenteur du service). Cela se traduirait par une efficacité très souhaitable du service et un avantage compétitif accru.</li> </ul>
<p><b>Éveiller l'intérêt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est très important, pour les réseaux postaux africains, de <b>faire connaître davantage, au sein de leurs populations rurales, l'existence des services financiers disponibles dans les bureaux de poste.</b></li> </ul> <p>Cet objectif peut être atteint par:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>des communications de masse</b> (par exemple, spots télévisés et radiodiffusés);</li> <li><b>des campagnes de sensibilisation</b> (par exemple, visites à domicile, distribution de brochures, écrans dans les salles d'attente).</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>La commercialisation mérite un intérêt accru. La mise en place de stratégies professionnelles de commercialisation est un facteur clé pour l'obtention de bons résultats.</li> </ul>
<p><b>Transmettre une image plus moderne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les bureaux de poste devraient parvenir à un juste <b>équilibre entre leur longue expérience</b> – qui est appréciée – <b>et la modernité</b> – qui répond à un grand besoin (et qui, avec le passage du temps, devient de plus en plus une nécessité).</li> <li><b>L'image de crédibilité et de fiabilité que projettent les bureaux de poste peut servir de levier mais il faudrait aussi s'efforcer de parvenir à une image et une perspective plus modernes.</b> Cet objectif peut être atteint par le biais de divers mécanismes (par exemple, images montrant des bureaux de poste avec des personnes jeunes et dynamiques, parrainage au niveau local de programmes et activités universitaires ou culturelles).</li> </ul>
<p><b>Intégrer la recherche de marché comme outil systématique à long terme pour professionnaliser davantage la fonction marketing</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des activités constantes de suivi et d'évaluation au niveau local permettront:             <ol style="list-style-type: none"> <li><b>une compréhension approfondie</b> du comportement, des besoins et des préférences des clients, afin d'optimiser la gamme de services et de l'adapter aux conditions du marché local;</li> <li><b>la mise au point en temps opportun</b> de nouveaux produits ou services adéquats et des <b>communications pertinentes</b> à leur sujet.</li> <li><b>construire une compétence marketing professionnelle</b> centrée sur le développement d'une offre répondant à la demande du client et au développement du marché.</li> </ol> </li> </ul>





THE GOVERNMENT  
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG  
Ministry of Foreign and European Affairs

Directorate for Development Cooperation  
and Humanitarian Affairs



LA BANQUE MONDIALE  
IBRD - IDA



### Fonds international de développement agricole (FIDA)

Le FIDA investit dans les populations rurales en les autonomisant afin de leur donner les moyens de lutter contre la pauvreté, d'accroître la sécurité alimentaire, d'améliorer la nutrition et de renforcer la résilience. Depuis 1978, le FIDA a octroyé près de 16,6 milliards d'USD sous la forme de dons et de prêts à faible taux d'intérêt en faveur de programmes et de projets qui ont touché environ 445 millions de personnes. Le FIDA est une institution financière internationale et une organisation spécialisée des Nations Unies dont le siège est à Rome, plateforme alimentaire et agricole des Nations Unies.

### Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF)

Doté d'un montant de 35 millions d'USD et administré par le FIDA, le Mécanisme de financement multidonateurs pour l'envoi de fonds (MFEF) englobe le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres, la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, le FIDA, la Banque interaméricaine de développement, le Ministère espagnol des affaires étrangères et de la coopération, le Fonds d'équipement des Nations Unies et la Banque mondiale. Le MFEF œuvre pour accroître les possibilités économiques des populations rurales pauvres en appuyant et en développant des services d'envoi de fonds innovants, économiques et aisément accessibles qui favorisent l'accès aux services financiers de base et l'investissement productif en milieu rural. Actuellement, le portefeuille du MFEF comprend près de 50 projets dans plus de 40 pays du monde en développement. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter:

[www.ifad.org/remittances](http://www.ifad.org/remittances) [www.remittancesgateway.org](http://www.remittancesgateway.org)



Fonds international de développement agricole

Via Paolo di Dono, 44 - 00142 Rome, Italie

Téléphone: +39 06 54591 - Télécopie: +39 06 5043463

Courriel: [ifad@ifad.org](mailto:ifad@ifad.org)

[www.ifad.org](http://www.ifad.org)

[www.remittancesgateway.org](http://www.remittancesgateway.org)

[ifad-un.blogspot.com](http://ifad-un.blogspot.com)

[www.facebook.com/ifad](http://www.facebook.com/ifad)

[instagram.com/ifadnews](https://www.instagram.com/ifadnews)

[www.twitter.com/ifadnews](https://www.twitter.com/ifadnews)

[www.youtube.com/user/ifadTV](https://www.youtube.com/user/ifadTV)



### Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds

[www.ifad.org/remittances](http://www.ifad.org/remittances)

[www.RemittancesGateway.org](http://www.RemittancesGateway.org)

Téléchargez le rapport ici:

[http://www.ifad.org/remittances/pub/baseline\\_postal\\_f.pdf](http://www.ifad.org/remittances/pub/baseline_postal_f.pdf)

ISBN-978-92-9072-617-3



9 789290 726173

Octobre 2015

