



RAPPORT ANNUEL SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

2021

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX.....	
LISTE DES FIGURES.....	
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	4
RESUME EXECUTIF.....	7
INTRODUCTION.....	9
I. CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA SNIF.....	11
II. INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIERE.....	15
2.1. FINANCE NUMERIQUE.....	15
2.1.1 Initiatives des acteurs du secteur public.....	15
2.1.2 Initiatives des acteurs du secteur privé.....	30
2.2. EDUCATION FINANCIERE DES POPULATIONS ET PROTECTION DES CLIENTS.....	34
2.2.1 Education Financière.....	34
2.2.2 Protection des clients.....	35
2.3. ACCES AUX SERVICES FINANCIERS.....	37
2.3.1 Inclusion financière des femmes.....	37
2.3.2. Initiatives de facilitation de l'accès des populations aux services financiers.....	38
2.3.3 Services postaux.....	39
2.3.4 Projet « Carte du Commerçant ».....	41
2.3.5 Accès aux services financiers des groupes d'épargne informels.....	42
2.4. REGLEMENTATION ET FISCALITE.....	44
2.4.1 Mise en place d'un QR code de paiement unifié et interopérable dans l'UEMOA.....	44
2.4.2 Adoption d'une matrice d'actions sur le cadre réglementaire et fiscal de la fintech.....	44
2.4.3 Ajustements du cadre légal général de micro assurance.....	47
2.4.4 Adoption d'un projet de loi sur l'activité d'affacturage en Côte d'Ivoire.....	47
III. PERFORMANCE DES SECTEURS D'ACTIVITES ET EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE.....	49
3.1. PERFORMANCE DES ACTEURS PAR SECTEUR D'ACTIVITE.....	49
3.1.1 Secteur des Emetteurs de Monnaie Electronique (EME).....	49
3.1.2 Secteur bancaire.....	50
3.1.3 Secteur de la microfinance.....	50
3.1.4 Secteur de la micro assurance.....	51
3.2. EVOLUTION DES INDICATEURS DE SUIVI DE L'INCLUSION FINANCIERE.....	52
3.2.1. Accès aux produits et services financiers.....	52
3.2.2. Utilisation des produits et services financiers.....	53
3.2.3. Qualité des produits et services financiers.....	54
CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	55
ANNEXES.....	56

LISTE DES TABLEAUX

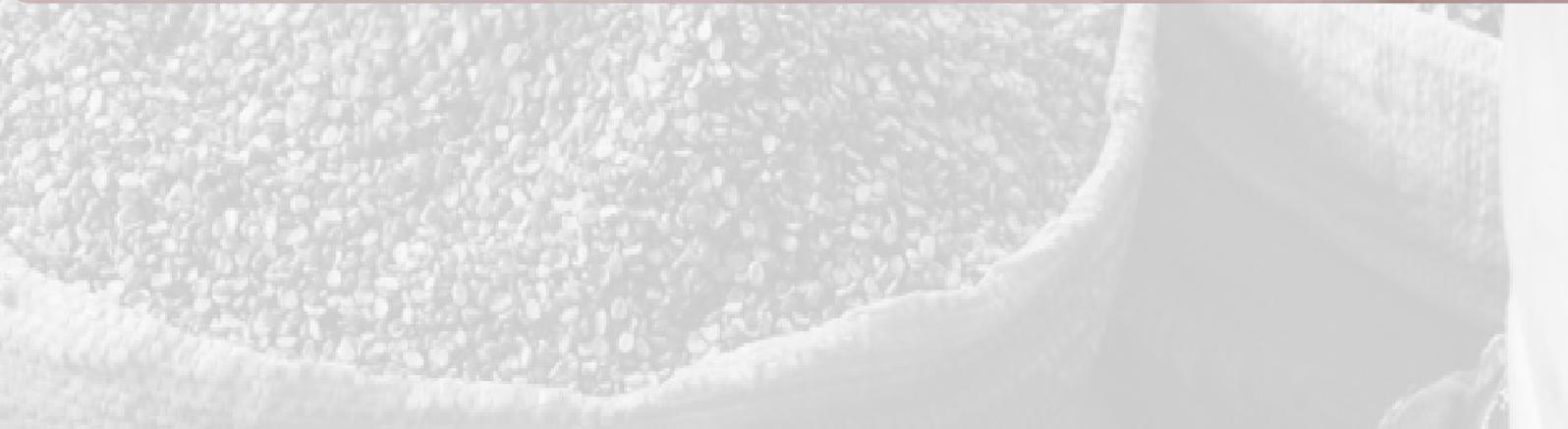
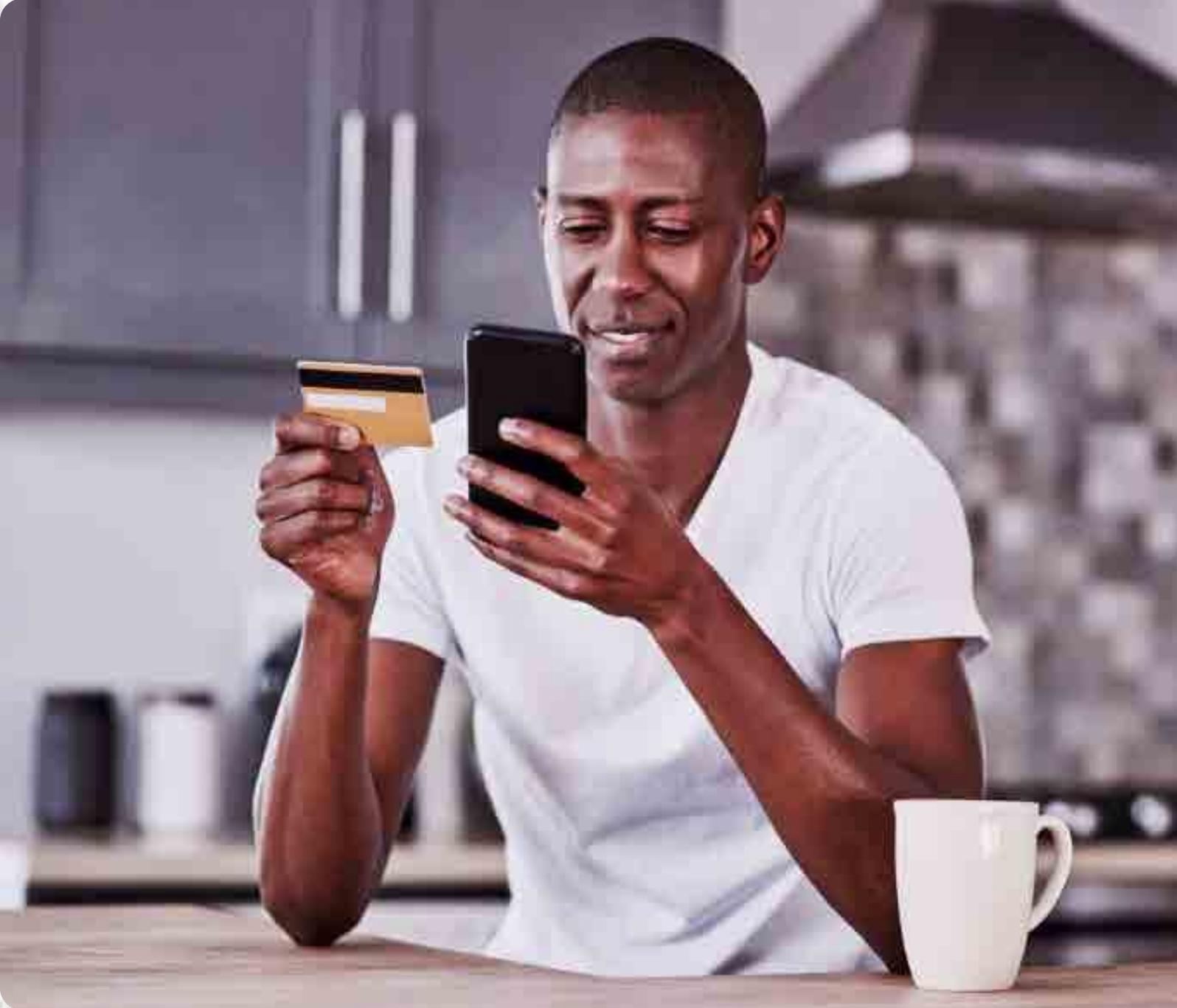
Tableau n° 1 : Nombre de contribuables par collectivité connectée au Net Collect Services en 2021.....	25
Tableau n° 2 : Frais d'inscription payés par les élèves du secondaire public/privé en 2021.....	28
Tableau n° 3 : Quelques initiatives et partenariats majeurs.....	31
Tableau n° 4 : Nombre de transactions et TPE par secteur de la fintech Green Pay en 2021.....	33
Tableau n° 5 : Types d'institutions et catégories de services.....	35
Tableau n° 6 : Volume de prêts accordés aux bénéficiaires et taux de remboursement au cours de l'année 2021.....	37
Tableau n° 7 : Principaux résultats de l'étude de faisabilité de la cartographie à l'échelle nationale des AVEC en Côte d'Ivoire).....	42
Tableau n° 8 : Données relatives aux initiatives de CARE en termes d'inclusion financière pour l'année 2021.....	43
Tableau n° 9: Cadre réglementaire et fiscal	45
Tableau n° 10: Répartition des fournisseurs de services financiers numériques (fin novembre 2021).....	49
Tableau n° 11 : Répartition géographique des agences bancaires.....	50
Tableau n° 12 : Bénéficiaires de contrats de micro assurance par société.....	51
Tableau n° 13 : Principales sources de plaintes.....	54
Tableau n° 14 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière.....	57

LISTE DES FIGURES ET ILLUSTRATIONS

Figure n° 1 : Densité du Réseau de GAB pour 100 000 Hab, FMI, 2020.....	22
Figure n° 2 : Evolution du nombre de bénéficiaires, Filets Sociaux, UGP, 2020.....	23
Figure n° 3 : Répartition de la distribution des transferts monétaires via Mobile Money, FASI, 2020.....	23
Figure n° 4 : Valeur en % des montants de bourses payés, Trésor CIV, 2020.....	23
Figure n° 5 : Part du Mobile Money dans le PIB, FMI,2019.....	24
Figure n° 6 : Bénéficiaires de bourses et secours financiers via TresorPay-TresorMoney en 2021.....	26
Figure n° 7 : Paiements des bourses et secours financiers via TresorPay-TresorMoney en 2021.....	26
Figure n° 8 : Contribuables ayant effectué leurs paiements via la plateforme e-impôts en 2021.....	27
Figure n° 9 : Paiements effectués via la plateforme e-impôts (en milliards de FCFA) en 2021.....	27
Figure n° 10 : Valeur des paiements P2G dans le secteur du transport en 2021 (en millions de FCFA).....	29
Figure n° 11 : Volume des paiements P2G dans le secteur du transport en 2021.....	29
Figure n° 12 : Evolution du nombre de commandes et chiffre d'affaires de 2018-2021.....	40
Figure n° 13 : Nombre de commandes et chiffres d'affaires en 2021.....	40
Figure n° 14 : Nombre de fournisseurs de services financiers agréés.....	52
Figure n° 15 : Nombre de points d'accès aux services financiers formels.....	52
Figure n° 16 : Evolution du nombre de transactions par téléphonie mobile (2017-2020).....	53
Figure n° 17 : Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards de FCFA).....	54

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AFD	: Agence Française de Développement
APIF-CI	: Agence de Promotion de l'Inclusion Financière de Côte d'Ivoire
APFT-CI	: Association Professionnelle des Fintechs de Côte d'Ivoire
BCEAO	: Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BTCA	: Better Than Cash Alliance
CIMA	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CNSMO	: Comité National de Suivi et de Mise en Œuvre des Stratégies d'Inclusion Financière
CODE QR	: Quick Response Code
CONOBAFI	: Comité Ouest- Africain d'Organisation et de Normalisation Bancaire et Financière
DGTCP	: Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
EME	: Émetteur de Monnaie Électronique
FCIP	: Farm and Cooperative Investment Program
FSP	: Fournisseur de Services de Paiement
GAB	: Guichet Automatique de Billets
G2P	: Paiements du Gouvernement aux Particuliers
GIM-UEMOA	: Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA
IMF	: Institution de Microfinance
KYC	: Know Your Customer
MSC	: MicroSave Consulting
OQSF-CI	: Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire
PGNFNFD	: Projet de Gestion Novatrice du Fonds National Femmes et Développement
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PMI	: Petites et Moyennes Industries
PPRC	: Programme Pays de Renforcement des Capacités
SFD	: Système Financier Décentralisé
SIG	: Système Informatique de Gestion
SNIF	: Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
SRIF	: Stratégie Régionale d'Inclusion Financière
TPE / PE	: Très Petites Entreprises / Petites Entreprises
TPE	: Terminaux de Paiements Électroniques
UMOA	: Union Monétaire Ouest Africaine
UPU	: Union Postale Universelle
UNSGSA	: United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development





RESUME EXECUTIF

1	<p>Le rapport annuel fait un état des lieux des initiatives d'inclusion financière menées en Côte d'Ivoire par les acteurs publics et privés au cours de l'année 2021. Il s'articule autour du cadre institutionnel de mise en œuvre de la SNIF, des initiatives en faveur de l'inclusion financière, de la performance des secteurs d'activités et de l'évolution des indicateurs.</p>
2	<p>La SNIF 2019-2024 dont la rédaction a été coordonnée par l'APIF-CI s'appuie sur la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF 2016-2020), élaborée par la BCEAO. Cette Stratégie Régionale est le cadre de référence pour l'ensemble des huit États membres de l'UEMOA pour favoriser l'accès des populations de l'Union aux services financiers à des coûts plus abordables.</p>
3	<p>Les initiatives prioritaires en faveur de l'inclusion financière relevées dans ce rapport se présentent selon les axes stratégiques de la SNIF 2019-2024, à savoir l'accès aux services financiers, le développement de la finance numérique, l'éducation financière et la protection des clients, la réglementation et la fiscalité.</p>
4	<p>Dans le cadre du soutien aux initiatives du secteur public, l'APIF-CI apporte son appui dans la mobilisation de ressources en faveur des projets d'inclusion financière, notamment l'élaboration d'une note d'orientation en faveur de la digitalisation des paiements marchands, le renforcement de la digitalisation des flux financiers gouvernementaux, l'organisation et l'accompagnement du secteur des fintechs.</p>
5	<p>Plusieurs initiatives privées ont été mises en avant dans le présent rapport dans le cadre de la promotion des activités relatives à l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Ces activités concernent le développement de produits et services financiers innovants adaptés aux besoins des populations, y compris celles vulnérables.</p>
6	<p>L'évaluation de la mise en œuvre de ces initiatives permet d'apprécier la performance des secteurs d'activités des Émetteurs de Monnaie Électronique (EME), de la banque, de la microfinance et de la micro assurance. Ce dynamisme est reflété dans l'évolution des indicateurs de suivi de l'inclusion financière présentés selon les dimensions accès, utilisation et qualité.</p>



INTRODUCTION

L'économie mondiale a connu en 2021 un redressement avec un taux de croissance estimé à 5,9% contre -3,1% en 2020, après le ralentissement de celle de l'année 2020 lié à la pandémie de la Covid-19. Ce redressement a entraîné, au cours de l'année 2021, le raffermissement de la demande des matières premières. La relance économique a été perceptible en Afrique subsaharienne, particulièrement dans la zone UEMOA où le taux de croissance est passé à 6,1% en 2021, contre 1,8% en 2020.

En Côte d'Ivoire, le contexte économique a été globalement favorable grâce à la poursuite de la mise en œuvre du Plan de Soutien, Économique, Social et Humanitaire (PSESH), à l'exécution continue du Plan de riposte sanitaire, au maintien des mesures restrictives allégées contre la Covid-19. En outre, l'activité économique a bénéficié de la mise en œuvre des activités du Programme de Travail Gouvernemental (PTG 2021), axé sur l'amélioration des conditions de vie des populations, la poursuite des projets d'investissements, la gestion efficace des dépenses et la fourniture des services publics de qualité.

Pour soutenir les efforts de croissance, l'État de Côte d'Ivoire a adopté son deuxième Programme National de Développement (PND 2021-2025) avec des niveaux d'investissements estimés à 59 000 milliards de FCFA pour une projection de la croissance à 7,65% sur la période en adéquation avec les objectifs du Programme Social du Gouvernement 2 (PS-Gouv 2) qui vise la consolidation des acquis du PS-Gouv 1 en vue d'accélérer la mise en œuvre des programmes sociaux.

Les actions du gouvernement ont favorisé la relance des activités avec comme conséquence un taux de croissance estimé à 6,5% en 2021 contre 2,0% en 2020.

Le secteur financier a joué un rôle important dans l'atténuation de l'impact de la pandémie sur le financement de l'activité économique dans les pays de l'UEMOA grâce aux mesures prises par la BCEAO. Il s'agit notamment de l'accroissement des ressources mises à la disposition des banques, de l'autorisation à l'accès au refinancement de la Banque Centrale à 1 700 entreprises et de la promotion de l'utilisation des services électroniques.

Afin de rendre la croissance plus inclusive, le Ministère de l'Économie et des Finances, à travers l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF-CI), a poursuivi la mise en œuvre de la politique gouvernementale définie dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024).

L'accès à des services financiers adaptés aux besoins de la population est essentiel pour la réduction de la pauvreté et des inégalités dans la distribution de la richesse ainsi que pour la résilience des populations aux crises. Aussi, plusieurs initiatives ont été conduites au cours de l'année 2021 par l'État et l'ensemble des acteurs du secteur privé afin de favoriser l'accès des populations aux services financiers et concourir à l'atteinte des objectifs d'inclusion financière. Le présent rapport fait une synthèse des principales initiatives d'inclusion financière menées en Côte d'Ivoire par l'ensemble des parties prenantes au cours de l'année 2021. Il s'articulera autour de trois (03) parties :

- le cadre institutionnel de mise en œuvre de la SNIF ;
- les initiatives en faveur de l'inclusion financière ;
- la performance des secteurs d'activités et l'évolution des indicateurs.

« CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA SNIF »



I- CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA SNIF

La SNIF 2019-2024 adoptée le 15 mai 2019 s'inscrit dans le cadre de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF 2016-2020), élaborée par la BCEAO.

Cette stratégie régionale est le cadre de référence pour l'ensemble des huit (08) États membres pour favoriser l'accès des populations de l'Union aux services financiers à des coûts plus abordables, sur un horizon de 5 ans.

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre de la SNIF 2019-2024, il a été créé le Comité National de Suivi et de Mise en Œuvre des stratégies d'inclusion financière en abrégé CNSMO qui est chargé principalement d'assurer l'articulation entre les initiatives nationales et régionales en matière d'inclusion financière.

A ce titre, il a pour missions :

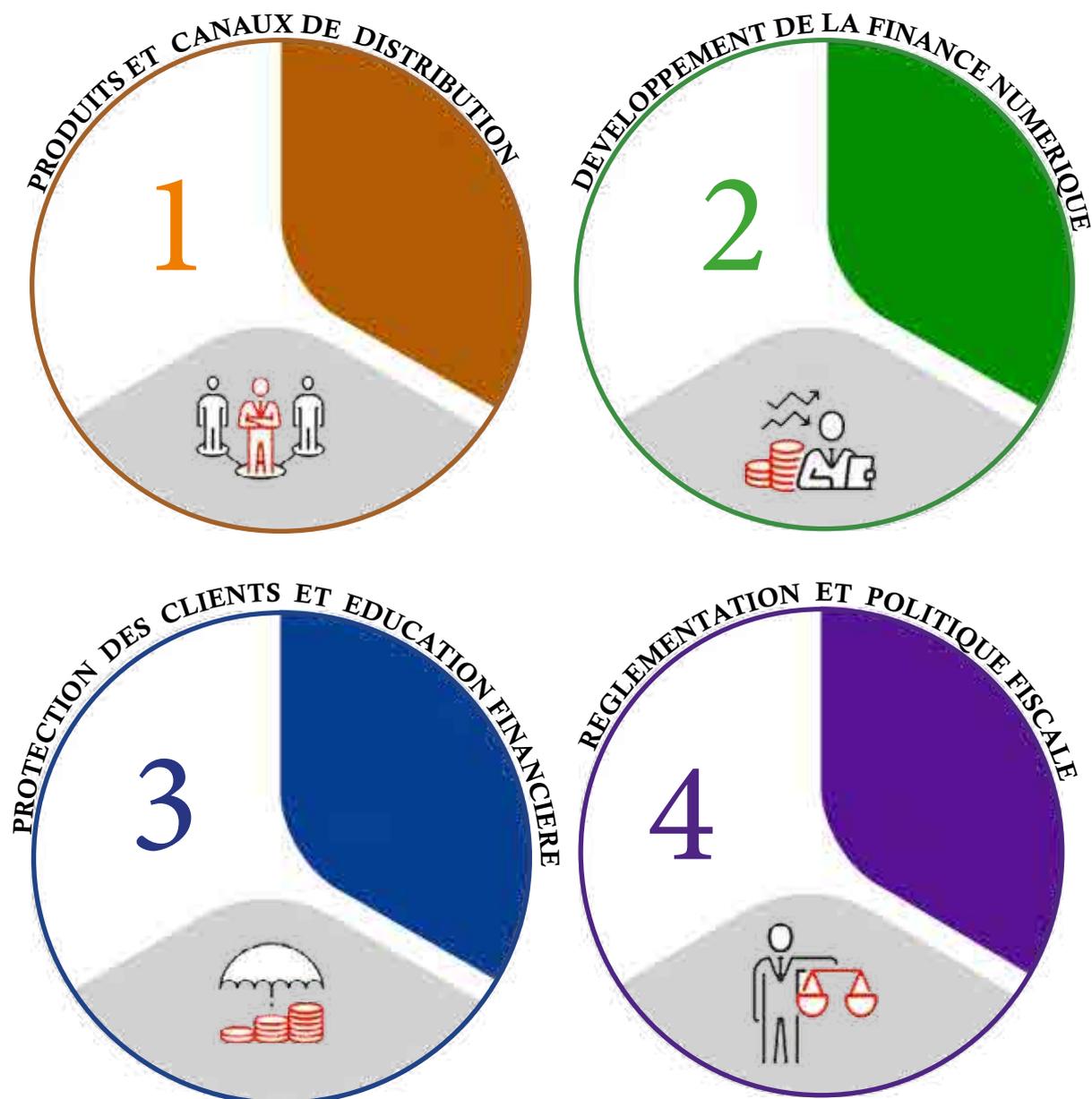
- de sensibiliser le public sur les cadres de mise en œuvre de la politique d'inclusion financière aux plans national et régional ;
- d'examiner le plan d'actions de la stratégie nationale et d'assurer les ajustements nécessaires avec la stratégie régionale ;
- d'examiner les indicateurs retenus et de mesurer les performances suivant ces indicateurs ;
- d'identifier les obstacles à la mise en œuvre au niveau national des actions contenues dans le plan d'actions de la stratégie régionale ;
- d'identifier les opportunités pour l'inclusion financière ;
- de préparer le rapport trimestriel en vue de sa soumission au comité régional de pilotage de la stratégie régionale.

L'APIF-CI assure la présidence du CNSMO qui est composé d'un Secrétariat Exécutif et de quatre (04) groupes de travail thématiques.

Le Secrétariat exécutif du CNSMO se compose comme suit :

- Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF)
- Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)
- Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) /Trésor Public (DGTCP)
- Ministère en charge de l'Économie Numérique des Télécommunications et de l'Innovation
- Ministère d'État, Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural (MEMINADER)
- Ministère de la Femme de la Famille et de l'Enfant (MFFE)
- Ministère en charge de la Promotion des PME
- Ministère en charge du Commerce et de l'Industrie
- Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA)
- Ministère en charge de l'Artisanat
- Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF-CI)
- Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI)
- Association des Usagers des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (AUBEF-CI)
- Union Nationale des Entreprises de Télécommunications (UNETEL)
- Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSFD-CI)

Le CNSMO comprend quatre (04) groupes de travail sur les thématiques suivantes :



Ces groupes de travail sont pluridisciplinaires et sont composés d'acteurs de l'administration publique, du secteur privé, d'organisations non gouvernementales et de partenaires techniques et financiers.

L'année 2021 a enregistré en moyenne une rencontre par groupe de travail. La réunion du Secrétariat Exécutif du CNSMO s'est déroulée le 21 janvier 2021 par visioconférence. Elle a permis de présenter l'état d'avancement des activités des différents groupes de travail et de donner les orientations pour l'année 2021.



**« INITIATIVES EN FAVEUR DE
L'INCLUSION FINANCIERE »**



II. INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIERE

2.1 FINANCE NUMERIQUE

2.1.1. Initiatives des acteurs du secteur public

a- Étude sur les paiements marchands

L'APIF-CI, avec l'appui technique de l'Alliance Better Than Cash (BTCA), a initié en octobre 2020, une étude sur les paiements marchands en Côte d'Ivoire. L'objectif visé était d'identifier les barrières à l'adoption des paiements et formuler des recommandations en vue de stimuler les transactions électroniques dans les secteurs marchands.

La restitution de l'étude s'est tenue le mardi 29 juin 2021, en présence des principaux acteurs de l'écosystème des paiements électroniques en Côte d'Ivoire, notamment :

- les structures de supervision et d'encadrement ;
- les entreprises fintechs ;
- les EME ;
- les banques ;
- les systèmes de paiement internationaux ;
- les institutions financières internationales ;
- les incubateurs et plateformes de promotion des fintechs ;
- les associations professionnelles et de consommateurs.

Cette étude révèle que contrairement aux transactions en espèces, le niveau d'utilisation des solutions de paiements numériques est relativement faible, soit moins de 20 % des marchands en Côte d'Ivoire l'utilisent fréquemment lors de leurs transactions.

L'étude a conduit à l'élaboration d'un guide ¹ qui dresse les barrières à l'adoption du paiement marchand que sont :

- la faible demande pour le service ;
- le modèle tarifaire peu attractif ;
- le KYC non adapté aux petits commerçants ;
- la proposition de valeur qui ne convainc pas les marchands à abandonner le cash.

Au total, 52 % des barrières à l'adoption des paiements digitaux par les petits marchands concernent les technologies d'acceptation et les niveaux de formalisation requis pour satisfaire aux exigences réglementaires.

Pour faire face aux défis liés à l'adoption des paiements marchands, le secteur privé porte 72% des initiatives identifiées sur le marché avec le leadership conjoint du secteur public.

¹ Version complète du guide disponible sur le site internet de l'APIF (www.apif.finances.gouv.ci)



En outre, le Guide donne quatre (4) grandes orientations en vue de la promotion des paiements marchands, à savoir :

- stimuler la demande en s'appuyant sur les marchands comme moteurs de l'inclusion financière ;
- développer la proposition de valeur et un produit plus robuste pour répondre aux besoins de chaque typologie de marchands, tout en renforçant la confiance ;
- rendre le modèle de tarification plus attractif à travers l'implication aussi bien des acteurs du secteur public que de ceux du secteur privé ;
- analyser l'opportunité de mettre en place des processus d'identification spécifiques aux marchands afin de développer l'inclusion financière des PME.

Le Guide d'orientation dont la version officielle est publiée depuis le 11 novembre 2021 représente désormais le cadre d'intervention de l'État, des partenaires techniques et financiers et des acteurs du secteur privé pour le développement des paiements marchands en Côte d'Ivoire.

b- Accompagnement du secteur des Fintechs

- Atelier sur le plan d'actions des Fintechs

L'APIF-CI, en collaboration avec MicroSave Consulting (MSC), avec l'appui financier du Programme Pays de Renforcement des Capacités (PPRC) a organisé l'atelier d'élaboration du plan d'actions 2022-2024 du secteur des fintechs en Côte d'Ivoire, du 21 au 22 octobre 2021, à l'espace CRRAE-UMOA sis à Abidjan-Plateau.

Placé sous la présidence du Ministre de l'Économie et des Finances, représenté par son Directeur de Cabinet Adjoint, l'atelier a enregistré la participation d'experts représentant :

- les ministères techniques ;
- les structures de régulation de supervision et d'encadrement ;
- les organismes partenaires techniques et financiers de la Côte d'Ivoire ;
- les entreprises fintechs ;
- les organismes d'appui à l'entrepreneuriat ;
- le patronat ivoirien ;
- les institutions financières bancaires et non bancaires ;
- les structures et groupements d'opérateurs du secteur des technologies de l'information et de la communication ;
- les associations professionnelles et de consommateurs.

L'atelier a été précédé d'une phase préparatoire de mi-septembre à mi-octobre 2021 qui a permis de pré-valider, au cours d'un mini atelier tenu au 20^{ème} étage de l'immeuble SCIAM, le vendredi 15 octobre 2021, les projets de plan d'actions élaborés par les membres des différentes commissions.

L'atelier du 21 au 22 octobre 2021 a permis d'élaborer un plan d'actions national pour le secteur de la fintech en Côte d'Ivoire pour la période 2022-2024. Ce plan d'actions s'articule autour des axes suivants :

- cadres réglementaire et fiscal ;
- accès aux financements ;
- renforcement des capacités ;
- organisation et l'encadrement de l'écosystème.

Le rapport de synthèse de l'atelier est disponible sur le site de l'APIF (<https://www.apif.finances.gouv.ci>)

c- Mise en place de l'Association Professionnelle des Fintechs de Côte d'Ivoire (APFT-CI)

A la faveur de l'atelier d'élaboration du plan d'actions 2022-2024 du secteur des Fintechs en Côte d'Ivoire, les membres fondateurs de l'Association Professionnelle des Fintechs de Côte d'Ivoire en abrégé « APFT-CI » se sont réunis, le 22 octobre 2021, en Assemblée Générale Constitutive, à l'amphithéâtre de l'immeuble CRRAE, à Abidjan-Plateau.

Cette Assemblée Générale a été organisée sous la coordination d'un comité ad hoc présidé par Monsieur Sanwouly KOUAKOU, Président de la fintech Agios Expertise & Finance.

A l'issue de cette rencontre, les Statuts et Règlement Intérieur de l'association ont été tous validés à l'unanimité et les membres connus. L'objet de ladite association tel que rendu public lors de cette assemblée est :

- d'être l'autorité professionnelle reconnue représentant toutes les fintechs de Côte d'Ivoire auprès des pouvoirs publics, des régulateurs et de l'écosystème ; de promouvoir en Côte d'Ivoire et à l'étranger les technologies financières (Fintechs) ;
- de fédérer les acteurs du secteur des Fintechs et les aider à s'adapter à l'évolution de l'écosystème de la finance digitale ;
- de mettre en relation les acteurs locaux et internationaux du secteur des Fintechs ;
- de contribuer à l'évolution du cadre juridique des Fintechs en Côte d'Ivoire ;
- de favoriser le partage d'informations et de bonnes pratiques pour créer de la valeur par le numérique ;
- de défendre les intérêts collectifs de ses membres.



A l'issue des élections des instances dirigeantes, les membres du Conseil d'Administration présidé par Monsieur DINDJI Daniel de la fintech CINETPAY ont été désignés comme suit :

Membres du Conseil d'Administration de l'Association Professionnelle des Fintechs de Côte d'Ivoire (APFT-CI)



ABONOU Langevin
OUKALEY



DINDJI Daniel
CINETPAY



COULIBALY Niennenkariga Habib
SIIN



AGBE Julien Achille
INVEST CAPITAL VENTURE



KOUAKOU Sanwouly
AGIOS EXPERTISE & FINANCE



N'GUESSAN Akeya Olivier
XIKKA



SORHO Ouagnimin
KIP SERVICES & TECHNOLOGIES



ZAGO Francis
SECUTIC



KOFFI N'dri
PAYKAP INTERNATIONAL CI



Le Conseil d'Administration de APFT-CI a établi un chronogramme dont les actions principales portent sur :

- le renforcement de la collaboration et du dialogue avec le ministère de tutelle, les agences gouvernementales, les régulateurs et les ONG pour l'élaboration de politiques favorisant l'innovation et le développement des fintechs ;
- l'organisation des rencontres avec les parties prenantes de la communauté fintech aux plans régional et international pour établir un pont critique propice à l'épanouissement des fintechs ;
- la facilitation pour l'engagement citoyen des fintechs auprès de la communauté et de la société en général en vue d'une contribution régulière aux questions d'actualité dans le domaine de la technologie financière.

d- Étude de MSC sur l'impact de la Covid-19 sur les fintechs

Une étude relative à l'impact de la pandémie Covid-19 sur les fintechs a été réalisée par le Cabinet international MSC sur la période d'avril à décembre 2020 en Côte d'Ivoire. Les résultats de ladite étude ont été présentés au cours de l'atelier des 21 et 22 octobre 2021 organisé avec les acteurs de l'écosystème des fintechs. Les principaux résultats sont les suivants :

- le nombre de startups fintechs en Côte d'Ivoire a augmenté ces dernières années, mais aucune ne s'est encore déployée de manière significative ;
- les fintechs ont des attributs tels que l'adaptabilité, la création et l'innovation qui leur donnent l'agilité nécessaire pour créer et fournir rapidement de nouvelles solutions pour la prestation de services financiers ;
- l'impact le plus important a porté sur les réserves de capital, notamment les réductions de charges, d'effectifs, d'heures de travail des agents, des frais ou des commissions ;
- les premières mesures réglementaires ont été utiles mais nécessitent le renforcement du soutien réglementaire, notamment l'accès aux fonds, la stimulation fiscale, l'appui technique, la numérisation des services publics ;
- les fintechs bien établies devraient saisir les opportunités offertes par la pandémie et se diversifier, malgré les pertes initiales ;
- la quasi-totalité des fintechs et des plateformes de paiement ont été durement touchées au début de la pandémie, les contraignant à faire évoluer leurs modèles économiques après juin 2020 ;
- avec une baisse significative du volume des transactions et des revenus, les grandes entreprises technologiques ont également dû repenser leurs stratégies à court et moyen termes, tout en restant optimistes quant au long terme ;
- de nombreuses fintechs innent pour créer de nouveaux produits qui répondent à l'évolution rapide de l'environnement économique.

Le rapport de l'étude est disponible sur le site de l'APIF (<https://www.apif.finances.gouv.ci>)

e- Visite virtuelle de sa Majesté la Reine Maxima des Pays-Bas en Côte d'Ivoire

Sa Majesté la Reine Máxima des Pays-Bas, Représentante Spéciale du Secrétaire Général des Nations Unies pour la finance inclusive et le développement (UNSGSA) a entrepris dans le cadre de son mandat une visite virtuelle en Côte d'Ivoire, le jeudi 17 juin 2021.

Dans le cadre de l'organisation de cette visite, l'APIF-CI a joué un rôle de coordination avec l'UNSGSA. L'objet de la visite était de sensibiliser et encourager les dirigeants à mener des initiatives en faveur de l'accès universel et l'utilisation responsable de services financiers abordables, efficaces et garantis.

La visite virtuelle de l'UNSGSA en Côte d'Ivoire a consisté en une série de rencontres articulées autour de :

- visites clients d'institutions de microfinance et de fintechs notamment avec la microfinance Advans et la fintech PayDunya en vue d'apprécier l'utilisation des services financiers numériques dont les clients ont pu bénéficier ;
- rencontres bilatérales avec des Ministres du Gouvernement dont les missions concourent au développement de la finance numérique, notamment le Ministre d'État chargé de l'Agriculture et du Développement Rural, M. Kobenan Kouassi ADJOU MANI, le Ministre de l'Économie et des Finances, M. Adama COULIBALY, le Ministre de l'Économie Numérique, des Télécommunications et de l'Innovation, M. Roger Félix ADOM, le Ministre du Commerce et de l'Industrie, M. Souleymane DIARRASSOUBA ;
- une audience avec Son Excellence Monsieur le Premier Ministre, Patrick Jérôme ACHI afin d'explorer les opportunités de partenariat pour soutenir et promouvoir l'inclusion financière et le numérique en Côte d'Ivoire.

En vue d'accélérer l'inclusion financière à travers le digital, les parties prenantes se sont engagées, au terme des entretiens, à entreprendre diverses actions qui portent sur :

- le renforcement de la digitalisation des flux financiers ;
- le renforcement des garanties accordées aux PME ;
- la digitalisation des chaînes de valeurs agricoles ;
- l'adaptation du cadre légal et réglementaire.

UNSGSA – Visite en Côte d'Ivoire

La Mandataire spéciale du Secrétaire général de l'ONU pour la promotion de services financiers accessibles à tous, conclut sa visite virtuelle en mettant l'accent sur les groupes défavorisés et les technologies d'inclusion financière

17 Juin 2021



f- Note d'orientation sur les paiements G2P²

Une note d'orientation sur l'analyse de l'écosystème des paiements G2P (Paiements publics en Côte d'Ivoire) a été élaborée en juillet 2021 par la Banque mondiale avec pour objectif d'explorer les voies et moyens contribuant au renforcement des systèmes de paiement de transferts monétaires en Côte d'Ivoire.

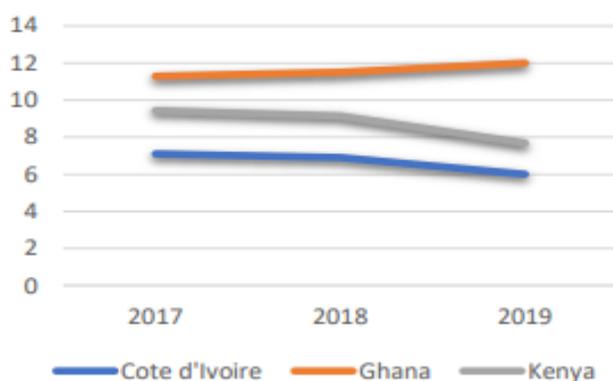
Ce projet, qui a vu la participation de l'APIF-CI, s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de la protection sociale des populations à travers les transferts versés par l'État aux particuliers via les canaux numériques. Au-delà de l'avantage coût pour le Gouvernement, ces transferts favorisent l'accès des bénéficiaires à un compte de transactions et peuvent les lier à d'autres services financiers tels que l'épargne, le crédit, les transferts d'argent, l'assurance améliorant ainsi l'inclusion financière.

Cette note présente d'une part la cartographie des paiements publics en Côte d'Ivoire, et d'autre part les orientations clés pour le développement des paiements publics en Côte d'Ivoire y compris celles en faveur de l'inclusion financière et numérique des populations.

1- Cartographie des paiements publics en Côte d'Ivoire

- Densité du réseau GAB

Figure 1 : Densité du réseau de GAB pour 100 000 Hab, FMI, 2020

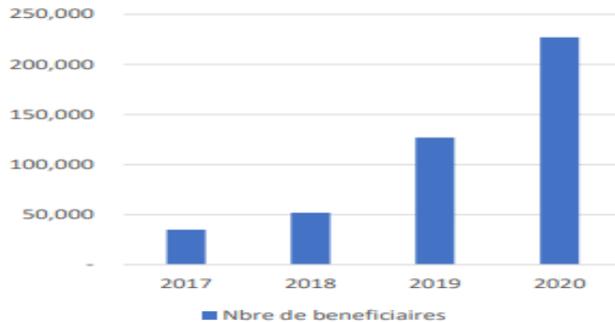


Le réseau de GAB fait ressortir un très faible accès aux points de services monétiques avec environ 6 GAB pour 100,000 habitants contre 12 au Ghana et 8 au Kenya

² Note d'orientation opérationnelle sur l'analyse de l'écosystème des paiements G2P (Paiements publics en Côte d'Ivoire, juillet 2021, Banque Mondiale)

- **Bénéficiaires Filets Sociaux**

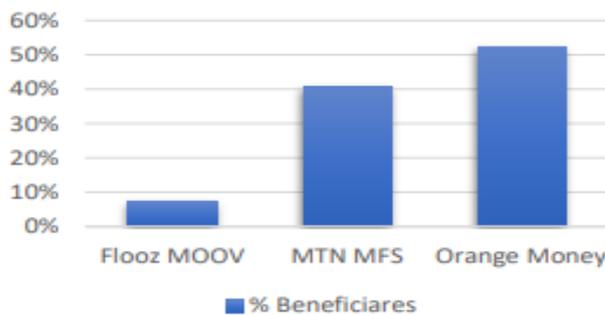
Figure 2 : Evolution du nombre de bénéficiaires, Filets Sociaux, UGP, 2020



Le nombre de bénéficiaires a suivi une augmentation constante passant de 35 000 bénéficiaires en 2017, à environ 227 000 bénéficiaires à fin 2020.

- **Répartition des transferts monétaires**

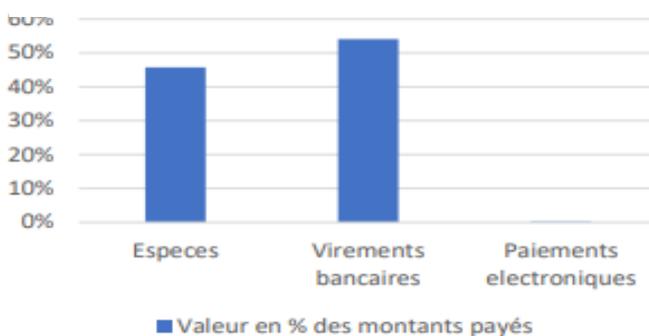
Figure 3 : Répartition de la distribution des transferts monétaires via Mobile Money, FASI, 2020



A la fin de l'année 2020, 77 646 bénéficiaires ont reçu environ 17 milliards de FCFA. 26% de ces bénéficiaires sont présents à Abidjan contre 74% à l'intérieur du pays.

- **Paiements des bourses**

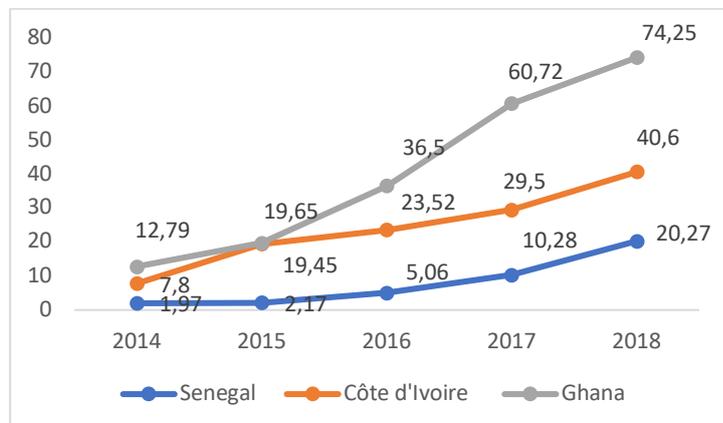
Figure 4 : Valeur en % des montants de bourses payés, Trésor CIV, 2020



Une proportion importante des bourses des étudiants est payée en espèces. Environ 46% pour un montant de 8 milliards de FCFA, contre 0,2% par mobile money pour un montant de 30 millions de FCFA.

• Part du Mobile Money dans le PIB

Figure 5 : Part du Mobile Money dans le PIB, FMI, 2019



Le Mobile Money fait partie du quotidien ivoirien et favorise la numérisation des paiements G2P. Il occupe une part croissante dans le PIB de la Côte d'Ivoire, soit 33% à fin 2019 contre 14% en 2015.

2- Orientations pour le développement des paiements publics en Côte d'Ivoire

La note d'orientation sur les paiements G2P propose des recommandations en vue de contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable par le renforcement des paiements publics (G2P), de même que l'inclusion financière et numérique des populations. Ainsi, il est proposé de :

- Prendre un décret exigeant les paiements de l'Etat par voie numérique afin de permettre l'essor d'un écosystème favorable à l'essor des services financiers numériques.
- Prendre un décret exigeant à l'ensemble des ministères et agences publiques d'effectuer leurs paiements via la plateforme du Trésor afin d'améliorer la transparence des opérations.
- Intégrer les bénéficiaires de paiement numérique dans un écosystème de services financiers, afin de leur permettre de disposer de produits tels que l'épargne et le crédit.
- Créer une synergie entre les programmes sociaux et les programmes actifs du Gouvernement afin d'améliorer la résilience des bénéficiaires et leur inclusion financière.
- Diversifier les canaux de paiement et les prestataires de services financiers afin de simplifier l'accès aux bénéficiaires sociaux.
- Intégrer les FSP dans la SRIF et la SNIF afin de contribuer à une meilleure inclusion financière et sociale des populations les plus vulnérables.
- Augmenter le nombre de bénéficiaires femmes afin de faciliter l'inclusion financière des femmes.
- Opérationnaliser le registre social unique et harmoniser son interopérabilité avec le projet d'identification des personnes pour une meilleure gestion des systèmes de protection sociale.
- Mettre en place une plateforme interopérable entre le SIG des programmes sociaux et les SIG des prestataires de services de paiement sélectionnés afin de suivre la situation des transferts en temps réel et fournir des services de qualité aux bénéficiaires.
- Créer un réseau de points de services dédiés aux prestations permettant d'associer les points de services physiques à toutes initiatives numériques, afin de mettre en confiance les populations.
- Doter chaque individu d'un identifiant unique afin de permettre une meilleure inclusion financière et sociale, et contribuer in fine à la réduction de la pauvreté.

g- Transformation digitale des flux de recettes et dépenses

- Net Collect-Services**

La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP), conformément à ses objectifs de digitalisation de ses outils de travail, s'est engagée dans la mise en place d'une plateforme digitale dénommée « Net Collect Services ».

Cette plateforme a pour objet la digitalisation du système de recouvrement des recettes propres des collectivités territoriales.

Le Net Collect Services améliore l'inclusion financière à travers l'accroissement des flux P2G et B2G, la réduction de l'usage du cash et le développement des paiements numériques.

L'APIF a apporté son appui à la mobilisation des ressources auprès de la Banque mondiale à travers le Projet d'Amélioration de la Gouvernance et de la Délivrance des Services de base aux citoyens (PAGDS) en vue de la phase d'extension du projet Net Collect Services. Cette phase a permis, à fin décembre 2021, de connecter cinquante-deux (52) collectivités territoriales, soit quarante-huit (48) communes et quatre (04) régions, avec un total de (121 455) contribuables comprenant majoritairement des PME. La répartition par collectivité territoriale se présente comme suit :

Tableau 1: Nombre de contribuables par collectivité connectée au Net Collect Services en 2021

N°	Collectivité territoriale	Nombre de contribuables
1	ABENGOUROU	7 850
2	ADIAKE	2 004
3	ADJAME	9 868
4	ADZOPE	2 448
5	AGBOVILLE	5 822
6	AGNIBILEKROU	3 440
7	AGOU	281
8	AKOUPÉ	1 110
9	AYAME	530
10	AZAGUIE	1 875
11	BEOUMI	806
12	BIANKOUMA	656
13	BINGERVILLE	5 910
14	BIN-HOUYE	152
15	BLOLEQUIN	1 114
16	BONDOUKOU	2 848
17	BONON	995
18	BONOUA	2 934
19	BROBO	260
20	BUYO	487
21	DANANE	3 313
22	DIEGONEFLA	1 097
23	DIMBOKRO	1 927
24	FERKESSEDOUGOU	1 336
25	GAGNOA	7 602
26	GRAND-BASSAM	7 486

N°	Collectivité territoriale	Nombre de contribuables
27	GUIBEROUA	870
28	ISSIA	158
29	JACQUEVILLE	952
30	KORO	145
31	KUN-FAO	421
32	LOGOUALE	419
33	MAYO	348
34	M'BATTO	932
35	NIABLE	638
36	REGION DE L'IFFOU	117
37	REGION DU GOH	1 521
38	REGION DU TONKPI	543
39	REGION DE SAN-PEDRO	3 781
40	SAN-PEDRO	8 254
41	SEQUELA	2 484
42	SIPILOU	232
43	SONGON	2 217
44	SOUBRE	7 157
45	TIASSALE	1 480
46	TIEBISSOU	717
47	TOUBA	949
48	TOULEPLEU	480
49	TOUMODI	3 388
50	YAKASSE-ATTOBROU	1 286
51	YAMOISSOUKRO	6 804
52	ZOUAN-HOUNIEN	1 011

Source : DGTCP/PGSP

• **TresorPay-TresorMoney**

La plateforme TresorPay vise à dématérialiser les flux de dépenses et de recettes dans les guichets du Trésor Public tels que le paiement des bourses des étudiants, le paiement des frais de missions, le recouvrement des taxes. Quant à TresorMoney, il est le portefeuille électronique de paiement du Trésor Public adossé à la Banque des Dépôts du Trésor Public (ACCD).

TresorPay-TresorMoney favorise l'inclusion financière en permettant à la population d'avoir un compte virtuel sur cette plateforme.

Relativement au paiement des bourses des étudiants, le nombre total de bénéficiaires des paiements via la plateforme TresorPay est de 5674 en 2021. Le montant des transactions s'élève à 902 926 650 francs CFA.

Figure 6 : Bénéficiaires de bourses et secours financiers via TresorPay-TresorMoney en 2021

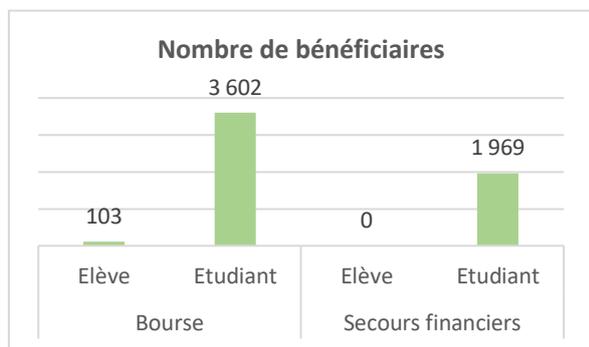
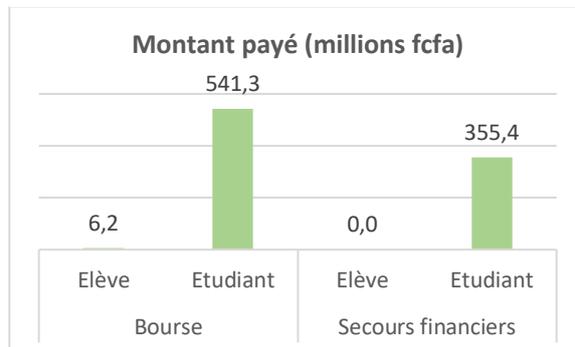


Figure 7 : Paiements des bourses et secours financiers via TresorPay-TresorMoney en 2021



Source : DGTCP



• **E-impôt**

Opérationnelle depuis 2017, la plateforme « e-impôts » facilite la collecte des impôts des contribuables par l'administration fiscale. En 2021, le nombre de contribuables ayant effectué leurs paiements via la plateforme e-impôts est de 41 512 pour un montant de 1 759,8 milliards de FCFA, soit (72% du montant des impôts collectés).

Toutefois, un nombre relativement important de bénéficiaires continuent à payer leurs impôts en espèces (217 682 contribuables). Cela s'explique principalement par le fait que la phase d'expansion du projet date seulement de 2020.

Figure 8 : Contribuables ayant effectué leurs paiements via la plateforme e-impôts en 2021

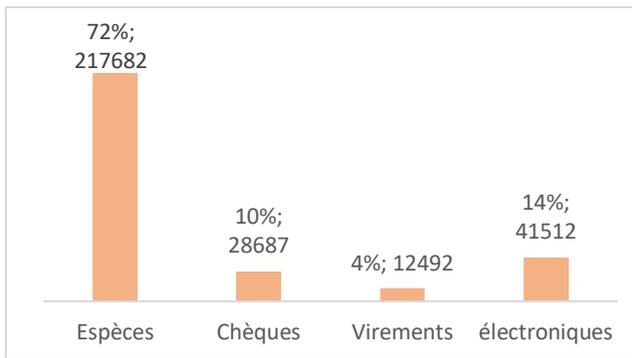
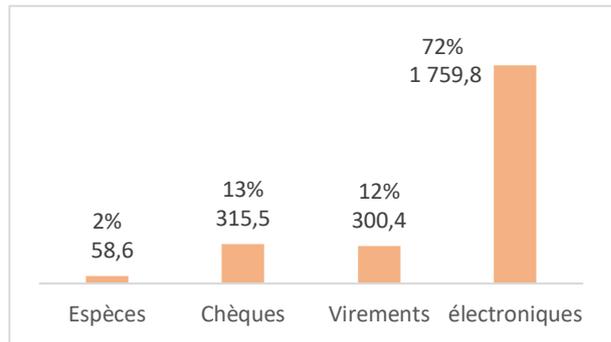


Figure 9 : Paiements effectués via la plateforme e-impôts (en milliards de FCFA) en 2021



Source : MBPE



• **Paie ment des frais d'inscription**

Le secteur éducation sous tutelle du Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) enregistre une performance remarquable en termes de digitalisation des frais d'inscription des élèves. Ces paiements ont été totalement digitalisés

aussi bien pour les élèves des écoles publiques que ceux des écoles privées. Sur la période de l'année scolaire 2020-2021, le montant des frais d'inscription s'élève à 10,96 milliards FCFA payé entièrement par voie électronique.

Tableau 2 : Frais d'inscription payés par les élèves du secondaire public/privé en 2021 (en millions de FCFA)

Année 2020-2021	MOYENS DE PAIEMENT									
	Espèces		Chèques		Virements		Paiements électroniques		Total	
	Nombre d'inscrits	Montant payé	Nombre d'inscrits	Montant payé	Nombre d'inscrits	Montant payé	Nombre d'inscrits	Montant payé	Nombre d'inscrits	Montant payé
Frais d'inscription payés par les élèves du secondaire public	0	0	0	0	0	0	1,11	6 667,18	1,11	6 667,18
Frais d'inscription payés par les élèves du secondaire privé	0	0	0	0	0	0	1,43	4 293,67	1,43	4 293,67

Nombre d'inscrits (en millions)

Source : MENA

• **Titres de transport et de circulation**

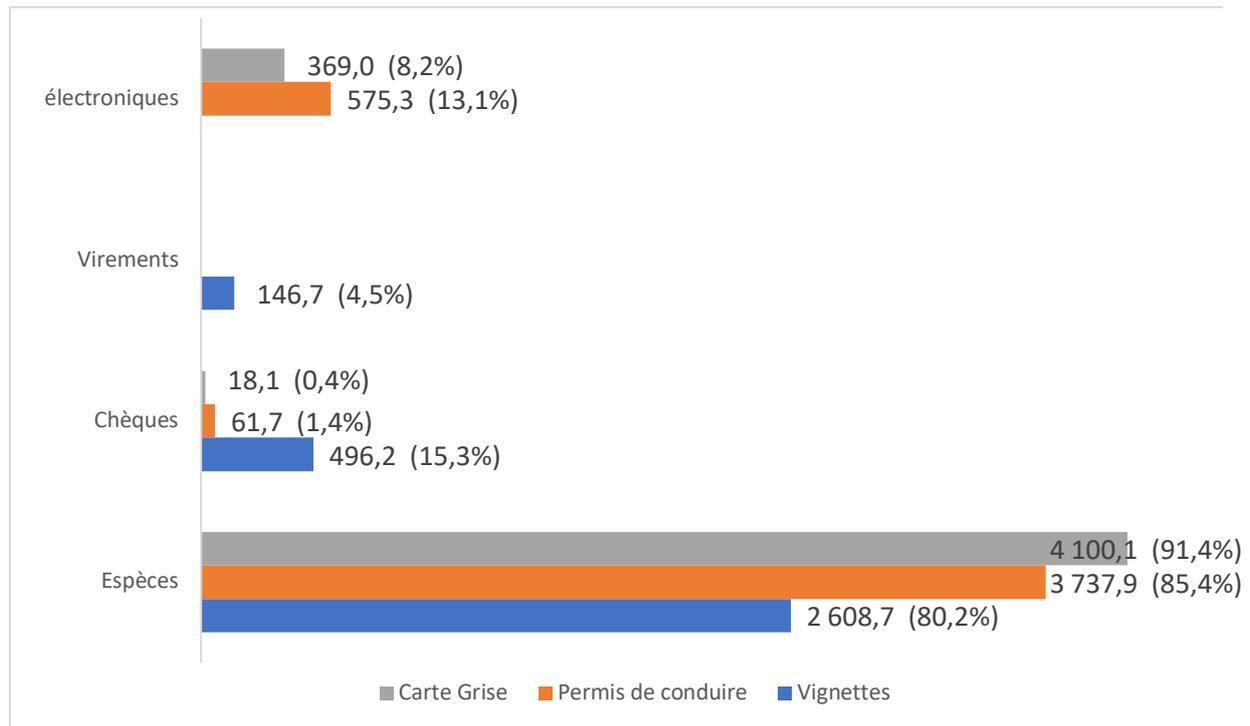
Le secteur du transport enregistre également des innovations en matière de digitalisation des paiements. Ainsi, au niveau de la Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTTC), on enregistre une digitalisation des paiements de quelques prestations.

Le montant du paiement électronique au niveau du permis de conduire est évalué à 575,3 millions de

FCFA, soit 13,1 % de la valeur totale des paiements. Celui de la carte grise est de 369,0 millions de FCFA, soit 8,2% (figure 10).

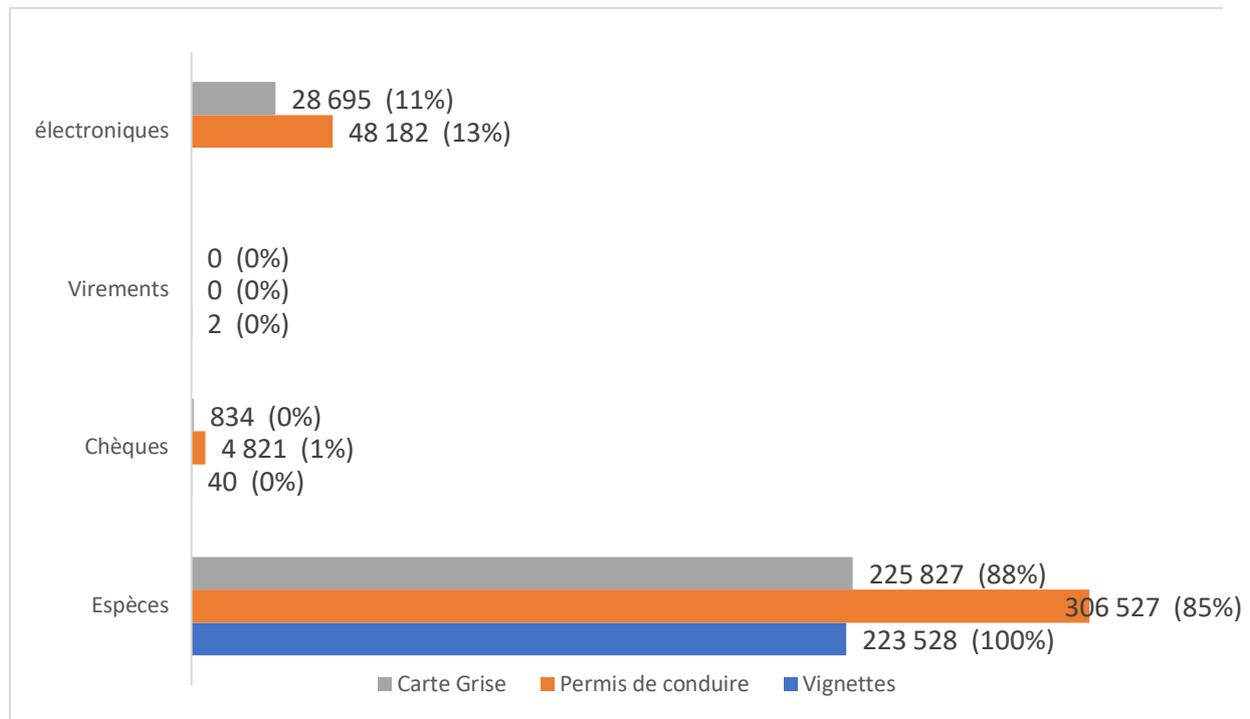
S'agissant du volume dans les opérations de paiement électronique, le permis de conduire enregistre 28 695 opérations, soit 11 % du volume total des paiements et 48 182, soit 13% pour l'achat de la carte grise (figure 11).

Figure 10 : Valeur des paiements P2G dans le secteur du transport en 2021 (en millions de FCFA)



Source : DGTTC

Figure 11 : : Volume des paiements P2G dans le secteur du transport en 2021



Source : DGTTC

2.1.2. Initiatives des acteurs du secteur privé

Plusieurs initiatives privées ont été développées dans le cadre de la promotion des activités relatives à l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Ces activités concernent le développement de produits et services financiers innovants adaptés aux besoins de la population, y compris celle vulnérable.

Le tableau ci-après fait une présentation de quelques initiatives et partenariats majeurs enregistrés au cours de l'année 2021.



Tableau 3 : Quelques initiatives et partenariats majeurs

Structure	Projet	Activité
	Apaym Pro et APaym	Le groupe ivoirien Weblogy a lancé le 28 mai 2021 à Abidjan de nouveaux moyens de paiement digitaux en partenariat avec VISA, Ecobank et UBA dans l'optique de développer des services financiers de proximité efficaces. Ces moyens de paiement sont Apaym Pro et APaym. Apaym Pro permet de réaliser les transactions par QR Code, en partenariat avec Ecobank en scannant le QR code du marchand avec son téléphone. Quant à APaym, il permet de faire plusieurs types de transactions (retraits, rechargements) d'une carte bancaire VISA à une autre et la carte virtuelle, pour les achats en ligne ou sur les réseaux sociaux.
	Transfert d'argent via mobile money	La compagnie WAVE est une fintech qui a officiellement lancé ses activités en Côte d'Ivoire le vendredi 9 avril 2021. WAVE travaille en partenariat avec la banque UBA Côte d'Ivoire et s'est donnée pour mission de favoriser l'inclusion financière en rendant le mobile money accessible à tous. Pour y parvenir, cette compagnie pratique des tarifs complétifs de 1% pour les transferts d'argent et la gratuité pour les paiements de facture d'électricité et d'eau.
	Distribution des cartes Visa prépayées UBA Africard	La banque UBA Côte d'Ivoire a procédé à la signature d'un partenariat avec Xikka SA pour la distribution de cartes Visa prépayées UBA Africard, le 24 août 2021. Xikka SA est chargée de recruter et de déployer un réseau de distributeurs et clients avec l'appui technico-commercial de UBA Côte d'Ivoire. Ces cartes sont rechargeables dans le réseau Xikka, à travers le portail www.xikka.net et par l'application Xikka Mobile.
	Offre de paiement digital	La banque GTBank CI et la fintech Colow-So ont établi un partenariat le 20 décembre 2021 à Abidjan. L'objectif est de démocratiser l'accès aux produits financiers et promouvoir l'inclusion financière à travers : (i) la carte prépayée, le porte-monnaie électronique et un compte bancaire sans frais. Ce partenariat vise également à dynamiser le secteur des marchands informels à partir de solutions de paiement gratuites et des KYC simplifiés.
Structure	Projet	Activité
	Services financiers digitaux	BRIDGE MICROFINANCE est une société de microfinance qui propose des produits et services à fortes composantes technologiques à destination des populations généralement exclues des circuits bancaires traditionnels. Cette institution de microfinance permet aux populations socialement vulnérables de bénéficier d'un crédit et d'une solution d'épargne. L'offre de produits et services digitaux lui a permis de capter plus d'un million de clients à fin septembre 2021 depuis le démarrage des activités une année plus tôt.
	Digitalisation du Paiement Marchand	Green Pay est une fintech dont l'activité principale est l'intégration des opérateurs pour le paiement marchand. Elle dispose d'un vaste réseau d'acceptation structuré. Au cours de l'année 2021, au total 405 723 transactions ont été réalisées dont la majeure partie dans les stations-services suivies des supermarchés et du commerce de détail avec respectivement 210 740, 122 435 et 35 201 opérations. Le nombre total de TPE est évalué à 1 073 à fin 2021 (voir tableau ci-dessous).
	Epargne et prêts digitaux	Lancée en Côte d'Ivoire depuis le 23 juillet 2020, en partenariat avec NSIA Banque, Orange Bank Africa est une banque digitale, accessible depuis tout type de téléphone mobile et à tout moment. Orange Bank propose deux services. Le prêt Tik Tak à partir de 5 000 FCFA et l'épargne Tik Tak à partir de 1 FCFA. Elle contribue au renforcement de l'inclusion financière en permettant aux clients bancarisés et non bancarisés de disposer d'un compte permettant de bénéficier des produits de prêt et d'épargne attractifs et disponibles instantanément. Au 30 novembre 2021, la banque comptait 691 909 clients uniques. 375 800 parmi eux ont bénéficié d'au moins un crédit depuis l'ouverture de la banque (période du 20 juillet 2020 au 30 novembre 2021). Environ 1,5 million de crédits ont été accordés aux clients actifs pour un montant total de 62 milliards de F CFA sur la même période. En 2021 uniquement, ce sont 975 000 crédits qui ont été accordés pour 48 milliards de F CFA décaissés.



Tableau 4 : Nombre de transactions et TPE par secteur de la fintech Green Pay en 2021

Catégorie	Nombre de transactions	Nombre de TPE
STATION SERVICE	210 740	362
SUPER MARCHÉ	122 435	224
COMMERCE DE DETAIL	35 201	167
SERVICES	12 780	92
EDUCATION	11 593	10
SANTÉ	5 317	57
ASSURANCES	1 882	57
AUTOMOBILE	3 350	21
HORECA	2 356	73
TRANSPORT	44	2
HOTEL	22	7
RELIGIEUX	3	1
ÉTATIQUE	0	0
EAU & ÉLECTRICITÉ	0	-
Total	405 723	1073

Source : Green Pay



2.2. EDUCATION FINANCIERE ET PROTECTION DES CLIENTS

2.2.1. Éducation financière

L'APIF-CI dans le cadre d'un contrat d'exécution avec le Bureau International du Travail (BIT) met en œuvre la composante inclusion financière du Projet ACCEL Africa dans les villes cacaoyères de M'Batto et de Soubré. Les objectifs visés sont les suivants :

- déployer des modules d'éducation financière auprès des familles vulnérables dans les zones cacaoyères ;
- accompagner le secteur financier à identifier ou développer de nouveaux services financiers pour les familles vulnérables dans les zones cacaoyères ;
- promouvoir la finance responsable dans le secteur financier et la filière cacao pour respecter les critères de durabilité, en particulier les critères sociaux comme la lutte contre le travail des enfants.

En 2021, les résultats obtenus sur ce projet sont :

- la mise en place d'une task force pour la pérennisation des acquis du projet. L'objectif est de faciliter la concertation et la coordination des réflexions et actions des acteurs engagés dans le processus de renforcement de l'inclusion financière des travailleurs agricoles et des familles vulnérables dans les zones cacaoyères.
- deux (02) enquêtes terrain dans les villes de M'Batto et de Soubré :
 - o du 18 au 27 avril 2021, l'enquête a consisté en une analyse des initiatives existantes en matière d'éducation et d'inclusion financières ;
 - o du 26 juillet au 03 août 2021, il s'est agi de s'enquérir des pratiques financières des travailleurs agricoles et de leur utilisation des paiements digitaux.

Au terme de cette mission, il ressort que l'amélioration de l'accès aux services financiers des travailleurs agricoles dans les zones cacaoyères en milieu rural passe nécessairement par un déploiement effectif des institutions financières vers ces zones. Ainsi, pour atteindre ces objectifs, il convient de :

- développer des produits d'assurance-santé et vie adaptés aux besoins des producteurs agricoles ;
- offrir des produits financiers tels que l'épargne et le crédit d'intrants qui répondent aux besoins des familles vulnérables vivant en zones agricoles ;
- mettre en place une politique de défiscalisation qui puisse favoriser le déploiement des institutions financières dans les zones rurales afin de favoriser leur mise en relation avec les familles vulnérables ;
- faciliter l'accès aux données relatives aux exploitations agricoles pour rassurer les institutions de microfinance, ce qui pourra rendre attractif le secteur agricole face aux institutions financières ;
- poursuivre le renforcement des capacités des coopératives et producteurs agricoles.



2.2.2. Protection des clients

L'APIF-CI collabore avec l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF-CI) sur la problématique de la protection des clients qui représente un axe important de la SNIF 2019-2024. En effet, l'OQSF-CI joue un rôle essentiel en matière de promotion de l'inclusion financière, dans la mesure où il assure la qualité des services financiers, l'amélioration de la relation entre institutions financières et usagers ainsi que la médiation financière en cas de litige.

Au cours de l'année 2021, l'OQSF-CI a initié des actions visant à améliorer l'accès des populations aux informations sur les produits financiers et sur l'intermédiation financière. Au nombre des initiatives figurent la création d'un site comparateur des services financiers et d'une application web de médiation.

a- Site comparateur des services financiers

Le comparateur des services financiers revêt la forme d'un site internet. Il porte sur les principaux services financiers de détail offerts aux particuliers et aux PME par les établissements de crédit (banques), les systèmes financiers décentralisés (microfinance), les sociétés d'assurance, les émetteurs de monnaie électronique (mobile money) exerçant en Côte d'Ivoire.

Tableau 5 : Types d'institutions et catégories de services

Type d'institution	Catégorie de service
Banque	<input type="checkbox"/> Compte courant <input type="checkbox"/> Compte d'épargne <input type="checkbox"/> Crédit-bail <input type="checkbox"/> Découvert autorisé <input type="checkbox"/> Dépôt à terme
Institution de microfinance	<input type="checkbox"/> Prêt à la consommation <input type="checkbox"/> Prêt pour activités génératrices de revenus <input type="checkbox"/> Transfert au guichet
Émetteur de monnaie électronique	<input type="checkbox"/> Dépôt <input type="checkbox"/> Retrait <input type="checkbox"/> Transfert national intra-réseau <input type="checkbox"/> Transfert national inter-réseaux <input type="checkbox"/> Transfert international
Société d'assurance	<input type="checkbox"/> Assurance emprunteur <input type="checkbox"/> Assurance épargne-capitalisation <input type="checkbox"/> Assurance maladie <input type="checkbox"/> Assurance incendie <input type="checkbox"/> Assurance véhicule – responsabilité civile

Le comparateur des services financiers permet de promouvoir la transparence et de garantir la comparabilité des principaux services financiers de détail, entre autres.

b- Application web de médiation

La médiation financière est un processus consensuel et structuré par lequel le médiateur aide les parties à trouver un accord en vue de la résolution amiable de leur différend. Elle s'applique au règlement de différends, à caractère individuel, portant sur les services financiers fournis aux clients, personnes physiques et PME, par les institutions ci-après :

- les banques ;
- les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ;
- les Émetteurs de Monnaie Électronique (EME), principalement les opérateurs de téléphonie mobile ;
- les sociétés d'assurance ;
- les services financiers de la poste.

En cas de plainte, le client peut saisir le médiateur (OQSF) par déclaration, en personne, auprès des services de l'OQSF-CI, courrier, appel téléphonique ou via l'application web de médiation.

En définitive, la médiation financière permet de créer plus de confiance au sein des clients dans l'utilisation des services financiers.

c- Statistiques sur les plaintes

Les statistiques enregistrées sur la plateforme de gestion des plaintes de l'OQSF-CI au cours de l'année 2021 indiquent que :

- le téléphone (y compris le centre d'appel) a été le canal le plus utilisé (69,5%) contre 15,8% pour l'usage cumulé de l'électronique (courriel) et du digital (outil de gestion des plaintes en ligne) et 14,7% pour le déplacement dans les locaux de l'Observatoire ;
- les préoccupations du public ont révélé des demandes de renseignements dans plus de 7 cas sur 10 ;
- environ 53% des préoccupations ont porté sur le secteur de la banque, suivi du secteur de la microfinance (21,5%), des assurances (18,7%) et des EME (6,9%).

Les principales sources de plaintes sont résumées dans le tableau ci-après :

Principales sources de plaintes

Produits et services	Nombre	Proportion
Carte bancaire	44	31,9%
Prêt	36	26,1%
Sinistre non réglé	28	20,3%
Virement électronique	10	7,2%
Paieement de chèque	7	5,1%
Autres	13	9,4%
Total	138	100,0%



2.3. ACCES AUX SERVICES FINANCIERS

2.3.1. Inclusion financière des femmes

Dans le cadre de l'appui à l'autonomisation des femmes, des mécanismes sont mis à la disposition des femmes par le Gouvernement, notamment le Projet de Gestion Novatrice du Fonds National Femmes et Développement (PGNFNFD) piloté par le Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant en collaboration avec le Ministère de l'Économie et des Finances.

Le projet vise spécifiquement à :

- financer les activités génératrices de revenus des femmes par le biais des institutions de microfinance ;
- permettre l'accès au crédit des femmes ;
- sensibiliser les femmes à l'épargne afin d'encourager et promouvoir l'entrepreneuriat féminin.

En 2021, le PGNFNFD a octroyé des prêts à 1 617 bénéficiaires pour un montant de 530 737 000 FCFA. Le taux de remboursement est estimé à 80,48%. Les informations détaillées sur ces prêts sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 6 : Volume de prêts accordés aux bénéficiaires et taux de remboursement au cours de l'année 2021

Institution financière	Volume de prêts accordés FCFA	Nombre de bénéficiaires	Taux de remboursement année 2021	Observations
Groupe de Soutien et d'Épargne en Côte d'Ivoire (GESCI)	70 583 500	325	79,22%	Remboursement des femmes à l'Institution en cours
Caisse d'Épargne et de Financement Agricole de Gabiadji (CEFA GABIADJI)	48 571 000	147	81,19%	Remboursement des femmes à l'Institution en cours
Banque Populaire de Côte d'Ivoire (BPCI)	352 000 000	927	79,24%	Activités de prêts en cours
Mutuelle de Crédit et d'Épargne des Femmes Actives et Battantes (MUCREFAB)	59 582 500	218	82,3%	Activités de prêts en cours
TOTAL	530 737 000	1 617	80,48%	

Source : PGNFNFD

2.3.2. Initiatives de facilitation de l'accès des populations aux services financiers

Farm and Cooperative Investment Program (FCIP)

Farm and Cooperative Investment Program (FCIP) traduit en français par Programme d'Investissement pour les Sociétés Coopératives et les Vergers Cacaoyers est une initiative commune de l'ONG hollandaise IDH, et du Conseil du café-cacao, qui en assure le cofinancement.

L'APIF-CI en sa qualité de membre du comité de pilotage contribue à la formulation des orientations du programme qui visent une meilleure sécurisation et une meilleure gestion financière des revenus des acteurs à travers une accélération de la digitalisation des paiements dans la filière café-cacao.

Le bilan des activités de la période 2020-2021 fait ressortir les principaux résultats suivants :

- 63 000 producteurs formés aux bonnes pratiques agricoles, à l'entrepreneuriat et à l'éducation financière ;
- 125 sociétés coopératives ont bénéficié des offres et services du FCIP ;
- 56 295 nouveaux comptes d'épargne ouverts ;
- 55 669 portefeuilles électroniques ouverts ;
- 24 milliards de francs CFA de crédits distribués.

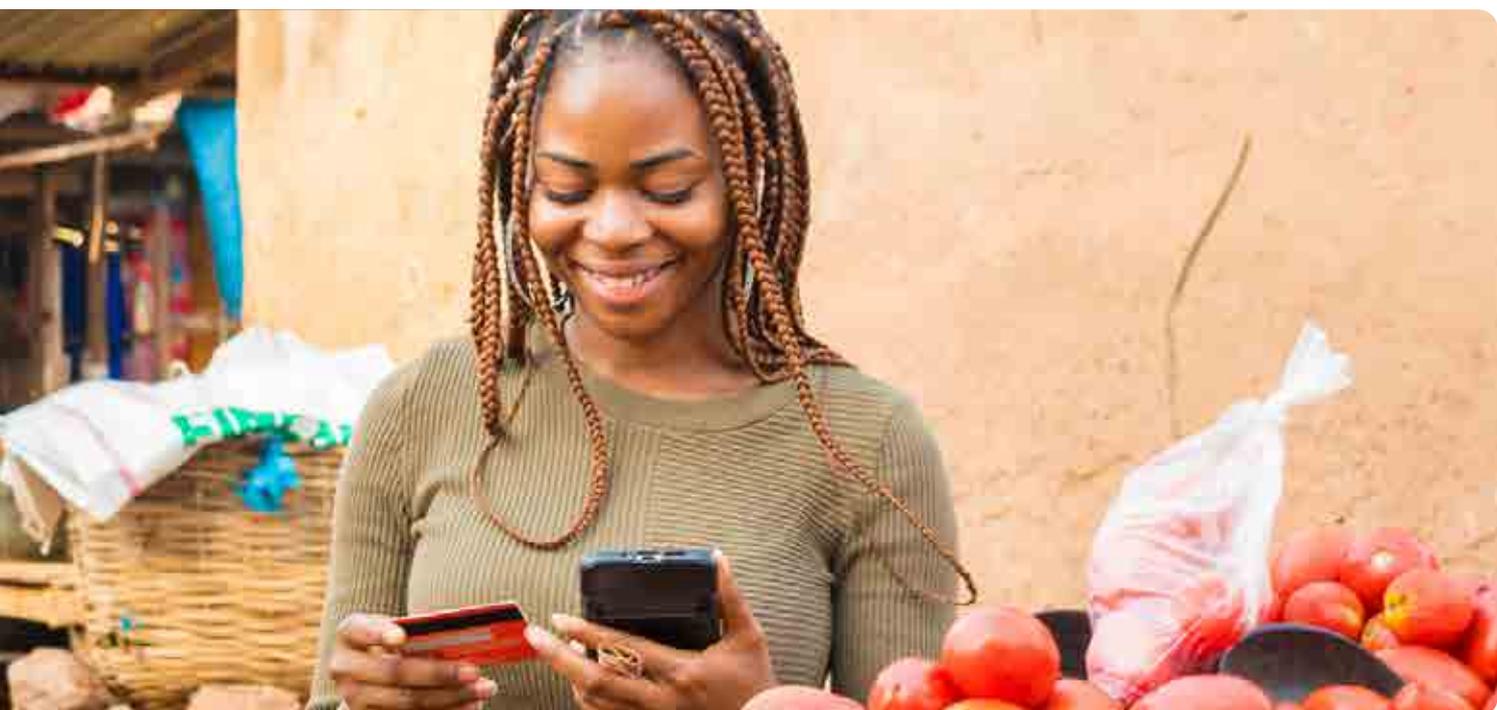
Initiatives conduites par l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSFD-CI)

Les initiatives conduites par l'APSFD-CI au cours de l'année 2021 en matière d'inclusion financière se rapportent au renforcement des capacités des SFD en termes d'ouverture de comptes, de bonne gestion des comptes des clients et de digitalisation des services financiers dans le secteur de la microfinance.

Dans ce cadre, des sessions de formations ont été menées à l'attention des SFD et portent sur les thématiques suivantes :

- la maîtrise du référentiel comptable des SFD ;
- la bonne gestion des risques en microfinance ;
- le déploiement des services financiers digitaux ;
- la conception et commercialisation des services financiers digitaux ;
- le processus de conception et d'implémentation d'un réseau d'agents ;
- la participation des SFD aux activités du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) en Côte d'Ivoire.

En outre, un rapport sectoriel sur " l'état des pratiques de protection des clients des SFD en Côte d'Ivoire" a été élaboré. Il fait des recommandations en vue d'un meilleur système de protection des clients au sein des SFD et dans le secteur de la microfinance.



2.3.3. Services postaux

Au-delà de ses missions originelles, la Poste de Côte d'Ivoire est engagée fermement dans des actions visant une inclusion financière des couches défavorisées surtout rurales. Au cours de l'année 2021, plusieurs initiatives ont été menées au niveau de la Poste de Côte d'Ivoire pour le renforcement de l'inclusion financière. Elles portent notamment sur :

- La mise en œuvre de solutions développées en partenariat avec des fintechs en faveur du développement de la finance de proximité. Dans ce cadre, des partenariats ont été conclus avec : UNISKIP, COLOW-SO, WAVE, SIKACASH. Les partenariats développés permettront de proposer aux populations des produits et services financiers leur permettant de faire des dépôts et retraits, paiements et épargnes.
- La collaboration avec les banques pour le déploiement de solutions bancaires dans les zones rurales afin de combler le vide laissé par la caisse d'épargne et favoriser également l'épargne des populations rurales. La collaboration avec Mansa Bank dont la convention a été signée au cours de l'année 2021 permettra de faciliter certaines opérations financières au sein du réseau postal.
- L'acquisition et le déploiement sur l'ensemble du réseau postal d'un lot de cartes prépayées Postcard (carte prépayée bancaire) afin de les rendre accessibles aux populations rurales.
- La mise en place des Terminaux de Paiements Électroniques (TPE) qui servent désormais pour des retraits de cash en agence. Cela permettra aux agences Postales d'être des points de dénouement des transactions sur TPE.
- La vente et le rechargement de cartes qui constituent une véritable opportunité pour la Poste et un soulagement pour les populations rurales. Elle permettra de générer des revenus pour la Poste de Côte d'Ivoire, qui pour cette première opération, réalisera un bénéfice net de 5 000 000 FCFA sur la vente de 1000 cartes, et cela, sans la prise en compte des commissions sur les rechargements.

En effet, le développement de la monétique permettra aux populations d'épargner et de faire des retraits sur place sans forcément être contraintes de passer à un guichet automatique ou parcourir de longues distances pour trouver une institution bancaire.

Quant aux solutions bancaires proposées aux populations, notamment les plus défavorisées, (en collaboration avec un partenaire bancaire), elles leur permettront d'avoir accès à des services comme : le crédit, l'assurance..., via l'accès à des comptes bancaires.

Aussi, les personnes disposant de cartes bancaires liées à leurs comptes pourront faire des retraits d'espèces dans les agences postales via TPE, c'est le cas des fonctionnaires qui sont affectés dans des zones où il n'y a que la Poste.

Par ailleurs, dans le cadre de la digitalisation des demandes de documents administratifs, la Poste de Côte d'Ivoire a mis en place un guichet électronique, dénommé « Documents.ci ».

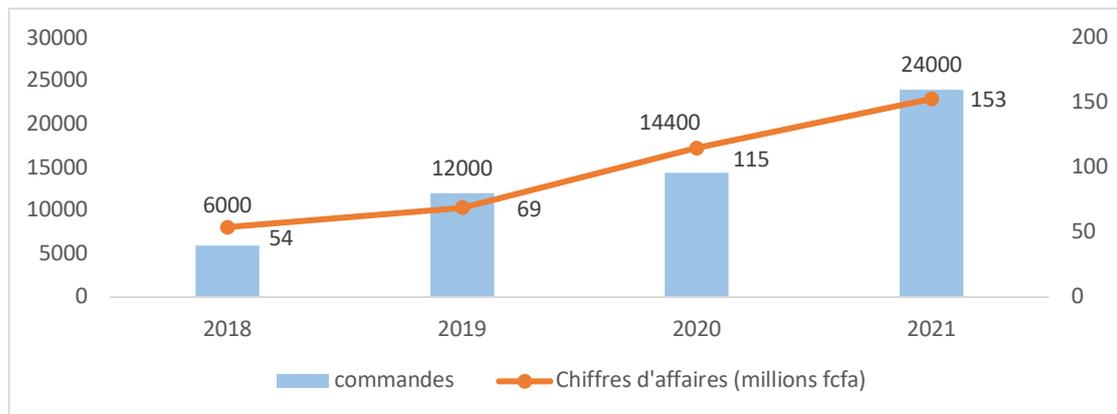
- **Utilisation de la plateforme de demande de documents administratifs, dénommée « Documents.ci ».**

La plateforme de demande de documents administratifs, dénommée « Documents.ci » permet au citoyen d’effectuer en ligne et à distance, la demande de tout document administratif et le paiement de manière rapide et sécurisée via mobile money.

Les statistiques disponibles sur l’utilisation de cette plateforme révèlent qu’en 2021, la plateforme a enregistré plus de 2 000 commandes en moyenne par mois, contre plus de 1 200 en 2020.

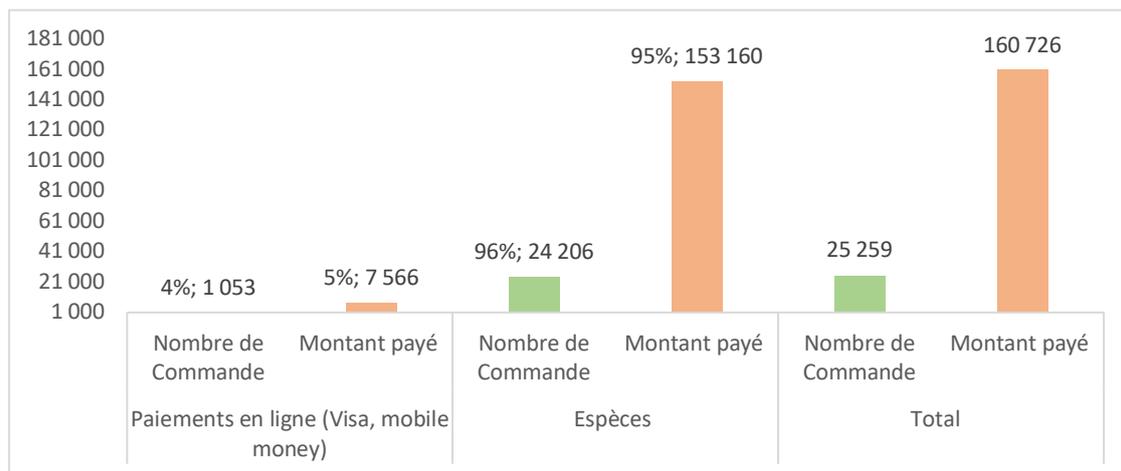
Quant au chiffre d’affaires, tout paiement confondu, il atteint 153 millions de FCFA en 2021, contre 115 millions de FCFA en 2020. S’agissant des paiements en ligne, ils ne représentent que 5% des commandes réparties entre le mobile money à hauteur de 99% et 1% pour les cartes Visa. Le reste des paiements se faisant en espèces (95 %).

Figure 12 : Evolution du nombre de commandes et chiffre d'affaires de 2018-2021



Source : Poste de Côte d’Ivoire /APIF-CI

Figure 13 : Nombre de commandes et chiffre d'affaires en 2021



Source : Poste de Côte d’Ivoire /APIF-CI

2.3.4. Projet « carte du commerçant »

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de modernisation du commerce en Côte d'Ivoire qui vise une meilleure cartographie des activités commerciales dans le pays, le Ministère du Commerce, de l'Industrie et de la Promotion des PME a initié le projet « carte du commerçant ».

Ce projet vise à renforcer les activités des commerçants à travers un meilleur accès aux financements, une protection sociale adaptée, et une facilitation des échanges.

Les crédits dénommés « Soutrali », dotés d'une enveloppe globale de 4 milliards de FCFA, ont pour objet de faire bénéficier les commerçants de prêts avec des montants variant de 60 000 FCFA à 2 000 000 FCFA. Dans la réalisation du « crédit Soutrali » 1 183

comptes ont été ouverts aux commerçants de 2019 à 2021 avec l'institution partenaire qu'est l'UNACOOPEC-CI.

Le montant de 1 515 032 013 FCFA a été octroyé sur cette même période avec un encours de 732 544 216 FCFA pour 972 dossiers de crédit.

Au cours de l'année 2021, les opérations de mobile money (Orange Money et MTN money) sont les nouveaux produits de base intégrés à la carte du commerçant. En outre, des partenariats ont été conclus entre le projet « carte du commerçant » et la BNI, VISA et UNACOOPEC-CI en vue du développement d'autres types de produits et de services.

Au titre des projets réalisés avec les commerçants au cours de l'année 2021, il est à noter deux grandes opérations d'enrôlement des commerçants réalisées respectivement en partenariat avec :

- la CNPS sur le Régime Social du Travailleur Indépendant (RSTI) ;
- la fondation African Women Initiatives (AWI) et les organisations professionnelles des commerçants.

En termes de perspectives, le projet « carte du commerçant » vise à partir de l'année 2022 :

- les paiements électroniques avec WAVE ;
- la mise en place de la carte prépayée pack du commerçant – Visa ;
- les solutions d'acceptation de paiement ;
- les offres de crédit et d'épargne en partenariat avec des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ;
- des offres de crédit en partenariat avec Orange Bank ;
- la mise en place de la mutuelle des commerçants de Côte d'Ivoire.



**CARTE DE
COMMERÇANT**
DE CÔTE D'IVOIRE



2.3.5. Accès aux services financiers des groupes d'épargne informels³ : étude de faisabilité de la cartographie à l'échelle nationale des AVEC en Côte d'Ivoire

Dans le cadre de l'accès aux services financiers formels des groupements d'épargne informels, l'APIF-CI a apporté son appui institutionnel à CARE International pour la réalisation d'une étude de faisabilité de la cartographie des Associations Villageoises d'Epargne et de Crédit (AVEC) à l'échelle nationale en Côte d'Ivoire.

La cartographie des groupes d'épargne est un projet qui consiste à répertorier tous les groupes d'épargne opérationnels à l'échelle nationale afin de mettre en évidence, du point de vue géographique, les opportunités qu'ils représentent pour les institutions financières bancaires et non bancaires. Cette cartographie se déroule selon trois phases, à savoir :

- 1- Étude de faisabilité
- 2- Collecte et consolidation des données des AVEC sur l'échelle nationale
- 3- Réalisation de la carte Digitale

L'étude de faisabilité qui vise à analyser la faisabilité de la réalisation de la cartographie des groupes d'épargne à l'échelle nationale a consisté en une mission de collecte d'informations, du 02 au 08 août 2021, à Abidjan et à Akoupé, en Côte d'Ivoire.

Le tableau ci-dessous résume les résultats des entretiens réalisés avec les parties prenantes de l'étude.

Tableau 7 : Principaux résultats de l'étude de faisabilité de la cartographie à l'échelle nationale des AVEC en Côte d'Ivoire

Type de structure	Nombre de répondants	Structure réglementée	Familier des AVEC	Produits dédiés aux AVEC	Plan de digitalisation pour les AVEC
ONG	6	N/A	6/6	N/A	4/6
Banques	5	5/5	5/11	5/11	N/A
Microfinances	6	6/6			N/A
Emetteur de monnaie Electronique	3	3/3	2/3	1/3	N/A
Fintechs	2	2/2	2/2	1/2	N/A
	22	73%	15/22	7/16	4/6

Source : CARE /APIF-CI

³ Rapport de l'étude de faisabilité du projet de cartographie des AVEC en Côte d'Ivoire

- **Initiatives conduites par Care en vue de faciliter l'accès des populations aux services financiers**

L'ONG CARE répond aux besoins financiers des plus démunis par la promotion d'associations locales et indépendantes d'épargne et de crédit (AVEC), gérées par et pour les populations les plus pauvres.

Elle mène ses activités dans les zones rurales et péri-urbaines, avec pour objectif la lutte contre l'extrême pauvreté et la défense de l'accès aux droits fondamentaux.

Ses initiatives en matière d'inclusion financière visent à faciliter l'accès des populations aux services

financiers en créant les conditions d'accès aux financements de leurs projets grâce aux partenariats avec les Institutions de Microfinance (IMF).

Le tableau ci-dessous met en exergue les données relatives aux initiatives de CARE en termes d'inclusion financière.

Au cours de l'année 2021, quarante-six (46) AVEC ont reçu un prêt d'une valeur de 138 550 000 FCFA auprès d'Institutions de Microfinance (IMF).

Tableau 8 : Données relatives aux initiatives de CARE en termes d'inclusion financière pour l'année 2021

Projet	Nombre AVEC liée (IMF)			Total AVEC liée	Membres			Nombre AVEC ayant reçu un prêt	Montant reçu
	ADVANS	ECOBANK	PAMF		F	M	Total		
W4C	229	100	0	329	7020	1541	8561	25	86 705 000
PTI	11	0	12	23	345	181	526	1	350 000
PROCOCO	12	0	0	12	226	30	256	3	4650000
PROSPER	9	0	0	9	142	63	205	0	0
CSI 3	9	0	0	9	135	111	246	5	22060000
USAID	1	0	0	1	10	11	21	0	0
COCOA LIFE	114	0	0	114	1923	743	2666	12	24785000
TOTAL	385	100	12	497	9801	2680	12481	46	138 550 000

Source : CARE

2.4. REGLEMENTATION ET FISCALITE

2.4.1. Mise en place d'un QR code de paiement unifié et interopérable dans l'UEMOA

Dans le cadre du projet d'interopérabilité des services financiers numériques piloté par la BCEAO en relation avec le GIM-UEMOA, le CONOBAFI a été chargé d'élaborer une norme relative aux spécifications techniques pour la mise en œuvre d'un QR code de paiement unifié et interopérable dans l'UEMOA.

La norme N CONOBAFI 1503 : 2021 applicable au Quick Response (QR) Code pour les paiements interopérables dans les Etats membres de l'UMOA a été homologuée et rendue d'application obligatoire par l'Instruction N°002-03-2021 du 26 mars 2021 de la BCEAO.

L'objectif de cette norme est de faciliter les paiements interopérables par QR Code dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) quel que soit le type de compte (bancaire, non bancaire) et l'opérateur de la solution de paiement.

Son champ d'application porte sur :

- les banques ;
- les établissements financiers à caractère bancaire ;
- les systèmes financiers décentralisés ;
- les établissements de monnaie électronique.

L'adoption de cette norme devrait :

- favoriser l'inclusion financière en offrant notamment aux marchands, surtout ceux exclus de la sphère des paiements électroniques, une alternative numérique rapide, viable et rentable ;
- réduire les paiements en espèces ;
- développer un écosystème inclusif.

2.4.2 Adoption d'une matrice d'actions sur le cadre réglementaire et fiscal de la fintech

Dans le cadre de l'atelier des 21 et 22 octobre 2021 organisé à l'espace CRRAE UMOA sur le secteur des fintechs, une commission a été mise en place pour proposer une matrice d'actions sur la réglementation.

Au terme de ces travaux, le projet de matrice d'actions a été validé par l'atelier. Cette matrice est résumée comme suit :

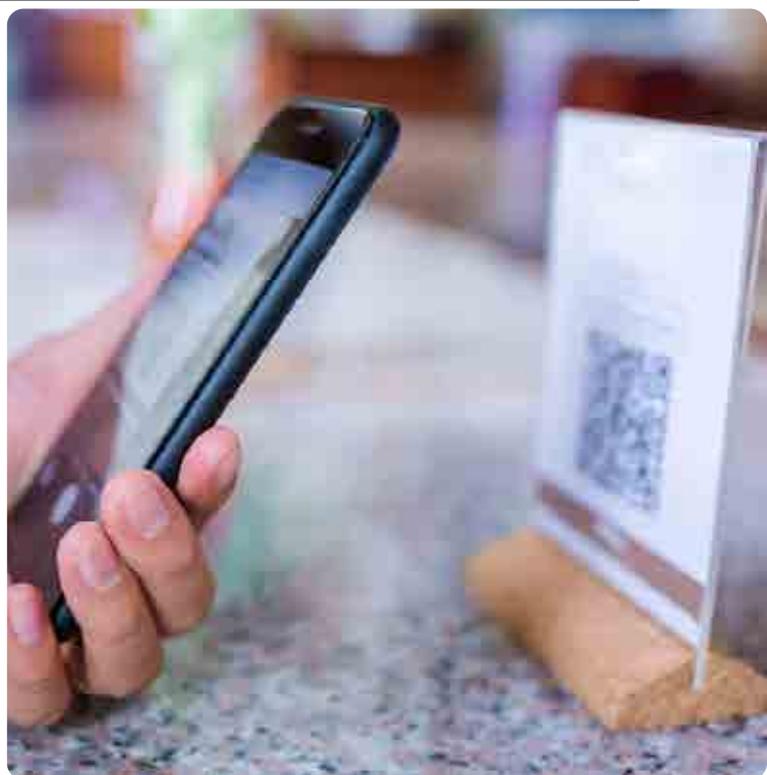


Tableau 9 : Cadre réglementaire et fiscal (1/2)

Objectifs Spécifiques	Actions
O.S. 1. : Définir un statut juridique pour la fintech et ses agents	Action 1.1. Adopter une définition de la fintech
	Action 1.2. : Définir les domaines d'intervention de la fintech
	Action 1.3. : Définir les régimes d'activités de la fintech (licence, agrément, autorisation, déclaration, etc.)
	Action 1.4. : Définir les conditions de l'exercice de chaque activité de la fintech
O.S. 2. : Mettre en place un dispositif de promotion, de régulation et de surveillance de l'activité des fintechs	Action 2.1. : Déterminer le principe d'une co-régulation de la finance numérique ouverte à d'autres secteurs (exemple : assurance)
	Action 2.2. : Mettre en place un cadre réglementaire ou normatif et tarifaire favorisant la création et le déploiement de sandbox en vue de promouvoir les fintechs
	Action 2.3. : Mettre en place un dispositif pour le contrôle et la supervision de chaque catégorie d'activités de la fintech
O.S. 3. : Assurer la protection des consommateurs	Action 3.1. : Mettre en place des dispositions spécifiques aux fintechs au niveau de l'OQSF
	Action 3.2. : Garantir la transparence sur les informations relatives aux services financiers numériques
	Action 3.3. : Définir les conditions de gestion des réclamations et incidents des clients

Tableau 9 : Cadre réglementaire et fiscal (2/2)

Objectifs Spécifiques	Actions
O.S. 4. : Élaborer et faire adopter un projet de loi sur les fintechs	Action 4.1. : Élaborer le projet de loi sur les fintechs
	Action 4.2. : Adopter le projet de loi sur les fintechs
	Action 4.3. : Opérationnaliser la loi sur les fintechs
O.S. 5. : Mettre en place un cadre fiscal et comptable en vue de le rendre incitatif au développement de l'activité des fintechs	Action 5.1. : Mettre en place un dispositif fiscal permettant le développement harmonieux des fintechs
OS 6. : Définir une loi spécifique aux Fintechs et aux prestataires de services d'actifs numériques : "Fintech Act"	Action 6.1: Définir le statut juridique des fintechs
OS 7. : Créer un cadre sain de partenariat entre les différents acteurs	Action 7.1: Réduire et assurer une transparence des coûts d'accès aux protocoles et au code USSD
	Action 7.2: Soutenir les fintechs indépendantes
	Action 7.3: Améliorer le cadre partenarial des Fintechs
OS 8. : Renforcer le cadre réglementaire des fintechs	Action 8.1: Instaurer une instruction de la part de la BCEAO pour l'encadrement des fintechs
OS 9. : Contribuer à l'élaboration d'une législation sur l'« open banking » API ⁴	Action 9.1: Légiférer sur l'open banking
OS 10. : Mettre en place un régime fiscal propre aux fintechs	Action 10.1: Renforcer le dispositif fiscal contribuant à l'essor des fintechs

⁴ Interface de Programmation Applicative

2.4.3 Ajustements du cadre légal général de micro assurance

Le Conseil des Ministres de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) a adopté le 5 avril 2012, une résolution instituant la micro assurance afin de permettre aux populations défavorisées de se prémunir contre certains risques de la vie. Pour la prise en compte de cet important instrument de protection sociale, la Direction des Assurances a organisé à Ivoire Golf Club, un atelier en date du 12 septembre 2019, relatif à l'instauration d'une fiscalité incitative pour la micro assurance en Côte d'Ivoire.

Au terme des travaux, qui ont vu la participation de l'APIF-CI, il a été retenu entre autres, l'élaboration d'un avant-projet de Texte portant exonération fiscale des opérations de micro assurance. Suite à ces travaux, l'annexe fiscale 2022 a prévu en son article 15, une exonération partielle des opérations de micro assurance. Ainsi, il est proposé :

- de réduire de moitié, les taux de la taxe sur les contrats d'assurance applicables aux contrats de micro assurance ;
- de réduire de 18 000 à 5 000 francs CFA, le droit fixe au titre des droits d'enregistrement sur les conventions de micro assurance, et tout écrit qui en constate la modification ou la résiliation amiable, ainsi que les expéditions, extraits ou copies ;
- d'étendre à toutes les entreprises exerçant exclusivement dans le secteur de la micro assurance, le taux de 5 % de la taxe sur les opérations bancaires applicable aux agios bancaires des crédits consentis aux petites et moyennes entreprises pour les besoins de leurs activités.

2.4.4 Adoption d'un projet de loi sur l'activité d'affacturage en Côte d'Ivoire

Le Conseil des Ministres du mercredi 10 novembre 2021, a adopté un projet de loi relatif à l'activité d'affacturage en Côte d'Ivoire.

L'activité d'affacturage est une alternative innovante pour le financement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et des Très Petites Entreprises (TPE) qui ont d'énormes difficultés à accéder aux financements classiques des établissements financiers. Le Conseil des Ministres de l'UEMOA a adopté ce nouveau mécanisme de financement en décembre 2020 et a organisé l'exercice de cette activité dans un projet de loi uniforme. Ce mécanisme permet aux établissements de crédit de financer les PME en réglant par anticipation les créances qu'elles détiennent sur leurs clients, de manière à garantir et à accroître le flux de trésorerie des PME et à consolider ainsi la dynamique de l'économie des États membres de l'Union.

Ce projet de loi traduit dans la législation nationale la décision du Conseil des Ministres de l'UEMOA.

L'entrée en vigueur de cette loi, suite à son adoption prochaine par le Parlement ivoirien, facilitera l'inclusion financière des PME en leur permettant de disposer d'une alternative en matière d'accès aux crédits.

III. PERFORMANCE DES SECTEURS D'ACTIVITES ET EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE

3.1. PERFORMANCE DES ACTEURS PAR SECTEUR D'ACTIVITE

3.1.1. Secteurs des Émetteurs de Monnaie Électronique (EME)

L'écosystème des services financiers numériques en Côte d'Ivoire se caractérise, à fin novembre 2021, par la présence de treize (13) structures d'émission de monnaie électronique, tout comme à fin 2020. Ces structures, fournisseurs de services financiers numériques se répartissent en trois (3) catégories selon le tableau ci-après :

Tableau 10 : Répartition des fournisseurs de services financiers numériques (fin novembre 2021)

Etablissements de Monnaie Electronique (7)	Systèmes Financiers Décentralisés (1)	Partenariats Banques/fintech et Banque/Opérateur de Télécommunication (5)
<ul style="list-style-type: none"> - Compagnie Financière de Paiements (Cfp) - Moov-Money - Orange Money - Mtn Money - Qash Services - Small World Financial Africa - Afrique Digital Finance 	<ul style="list-style-type: none"> - Celpaid Money 	<ul style="list-style-type: none"> - UBA et Wave (Wave) - SGCI et TAGPAY (YUP) - BACI et Wizall (Wizall) - BDA et Kash Kash (Kash Kash) - BRM et Xikka (Xikka Money)

Source : BCEAO

Au titre des activités dans le secteur du mobile money en Côte d'Ivoire, les derniers chiffres disponibles à fin décembre 2020 révèlent que le secteur compte 27,7 millions de comptes de monnaie électronique contre 30,2 millions en 2019, soit une régression de 8,2% par rapport à 2019, en liaison essentiellement avec une correction technique dans la base de données de la Société NSIA par Moov.

L'activité des services financiers numériques est marquée par l'exécution de 687 millions d'opérations

par l'ensemble des plateformes du pays pour une valeur de 13 937 milliards de FCFA en 2020 contre 642 millions d'opérations pour une valeur de 10 775 milliards de FCFA en 2019.

En termes d'accès aux services financiers numériques, à fin 2020 le réseau s'est considérablement renforcé, avec l'installation de nouvelles unités, portant à 286 019 le nombre total de points de services établis sur le territoire, contre 234 231 en 2019, soit une évolution de 22,1%.

3.1.2. Secteur bancaire

Le paysage bancaire ivoirien compte trente (30) établissements de crédit à fin 2021, soit 28 banques et deux (02) établissements financiers tout comme en 2020.

A fin septembre 2021, le nombre total d'agences bancaires s'établit à 674 avec 862 DAB/GAB contre 711 agences pour 1 086 DAB/GAB à fin septembre 2020, soit une réduction de 5,2% du nombre d'agences et de 20,6% de DAB/GAB. Cette baisse du nombre d'agences et de guichets est consécutive à la révision des politiques de déploiement des banques et notamment des mesures d'optimisation de leurs réseaux d'agences.

Il est toutefois observé une forte disparité dans la répartition de ces agences et guichets bancaires entre la ville d'Abidjan et les autres localités du pays, avec respectivement 435 agences et 748 DAB/ GAB contre 301 agences et 385 DAB/GAB.

Tableau 11 : Répartition géographique des agences bancaires

Répartition des agences bancaires et DAB/GAB en Côte d'Ivoire en 2020						
	Abidjan	Proportion	Provinces	Proportion	Total	Proportion
Nombre d'agences bancaires	435	59%	301	41%	736	100%
Nombre de GAB/DAB	748	66%	385	34%	1 133	100%
Nombre d'établissements de crédit	30					

Source : DECFINEX/BCEAO/APIF

En définitive, le taux de bancarisation au sens strict a connu une légère hausse passant de 19,1% en 2019 à 20,5% à fin 2020 avec notamment le démarrage des activités de Orange Bank.

S'agissant du taux de bancarisation au sens élargi (comprenant les comptes dans les institutions de microfinance et à la Banque du Trésor), il s'établit à 32,6% en 2020 contre 30,8% en 2019 tandis que le taux global de pénétration démographique (nombre de points de services financiers pour 10 000 habitants) est 118 en 2020 contre 115 en 2019.

3.1.3. Secteur de la microfinance

Le paysage de la microfinance en Côte d'Ivoire enregistre à fin septembre 2021 quarante-sept (47) institutions agréées, contre quarante-six (45) à fin septembre 2020.

- Ce secteur se caractérise par la présence de quatre cent seize (416) points de services repartis sur le territoire national, avec un nombre de membres ou clients évalués à 2 064 805 à fin septembre 2020 contre 4 059 254 à fin septembre 2021, soit une croissance de 96,6% sur la période. Cette croissance est due principalement au démarrage des activités de Bridge microfinance qui utilise une stratégie entièrement digitale lui ayant permis de capter 1,4 million de clients.
- L'encours des dépôts des institutions de microfinance enregistre une hausse de 28% sur la période de septembre 2020 à septembre 2021, avec un montant de 359,6 milliards de F CFA à fin septembre 2020 contre 460,5 milliards de F CFA à fin septembre 2021. L'épargne moyenne connaît une baisse sur la même période et s'établit à 117 982 F CFA à fin septembre 2021 contre 169 219 F CFA à fin septembre 2020.

- L'encours de crédit détenu par les SFD est évalué à 441,4 milliards de FCFA en septembre 2021 contre 392,3 milliards de FCFA à fin septembre 2020, soit une hausse de 12,5%. Le nombre de crédits octroyés sur la même période est de 481 708, équivalent à 126,8 milliards de FCFA à fin septembre 2021, contre 114 113 équivalent à 123,1 milliards à fin septembre 2020.

Au total, le taux de pénétration de la microfinance s'établit à 15% à fin 2020 et est estimé à 16,3% à fin septembre 2021.

3.1.4. Secteur de la micro assurance

La micro assurance est mise en place pour les populations à faibles revenus, n'ayant pas accès à des assurances traditionnelles. Elle favorise l'inclusion financière de ces derniers, en mettant à leur disposition des produits financiers adaptés.

A ce jour, cinq (5) sociétés d'assurance ont obtenu une extension de leur agrément pour la pratique des opérations de la micro assurance. Il s'agit de :

- ALLIANCE Côte d'Ivoire Assurances Vie
- ATLANTIQUE Assurances Vie
- AXA Assurances Côte d'Ivoire
- NSIA VIE Assurances Côte d'Ivoire
- SUNU Assurances Vie Côte d'Ivoire

Sur la base des statistiques produites par les compagnies d'assurance visées ci-dessous, il y a au total 509 430 bénéficiaires de produits de micro assurance, répartis comme suit :

Tableau 12 : Bénéficiaires de contrats de micro assurance par société

N°	Sociétés d'assurances	Bénéficiaires de contrat (2020)	Bénéficiaires de contrat (2021)
1	ALLIANCE Côte d'Ivoire Assurances Vie	116 207	252 521
2	ATLANTIQUE Assurances Vie	1 315	2 136
3	AXA Assurances Côte d'Ivoire	16 838	13 737
4	NSIA VIE Assurances Côte d'Ivoire	-	-
5	SUNU Assurances Vie Côte d'Ivoire	202 672	241 036
Total		337 032	509 430

Source : Direction des Assurances

3.2. EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE

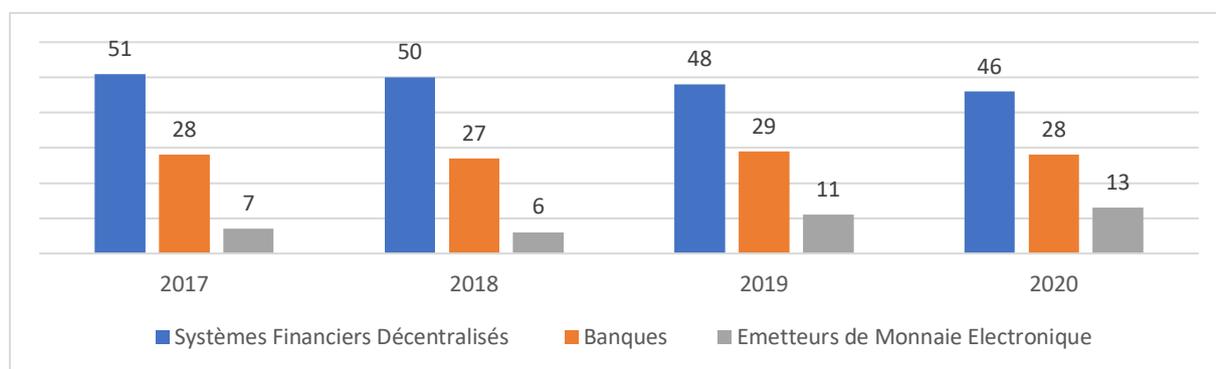
L'analyse des indicateurs est effectuée selon les trois (3) principales dimensions de l'inclusion financière, à savoir l'accès aux services financiers, leur utilisation et leur qualité.

3.2.1. Accès aux produits et services financiers

- **Le nombre de fournisseurs de services financiers agréés**

Le nombre de fournisseurs de services financiers agréés enregistre sur la période 2017-2020 une hausse de 01 point. Cette évolution est due principalement au secteur de l'émission de la monnaie électronique qui a enregistré une hausse de (06) points, faisant passer le nombre d'EME de sept (07) en 2017 à treize (13) à fin 2020.

Figure 14 : Nombre de fournisseurs de services financiers agréés

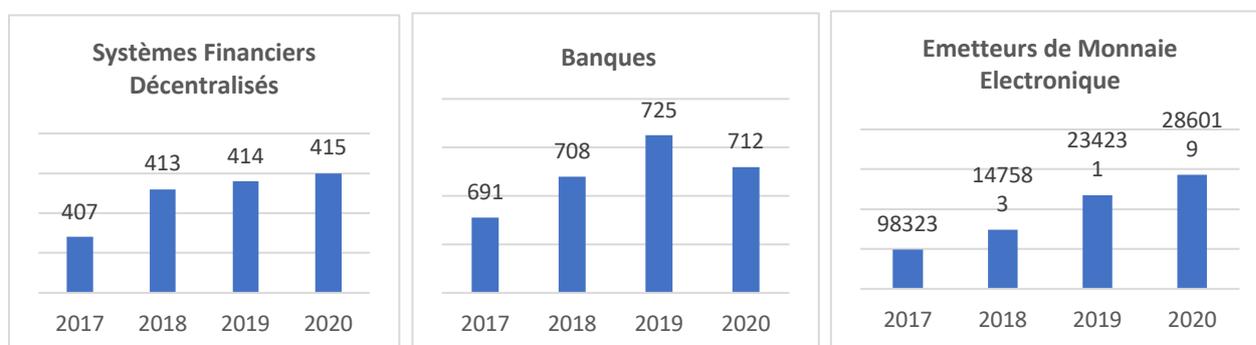


Source : APIF-CI / DECFINEX / DRSSFD

- **Le nombre de points d'accès aux services financiers formels**

Le nombre de points d'accès aux services financiers formels comptabilise tous les points de services permettant de faire une transaction financière auprès d'un fournisseur de services financiers formels (paiement, transfert, dépôt, retrait, etc.). Il connaît une hausse de 22 points passant de 235 370 points d'accès en 2019 à 287 146 points d'accès en 2020. Cette évolution s'explique d'une part par l'évolution du nombre de fournisseurs de services et produits financiers et l'expansion de l'adoption des comptes de monnaie électronique.

Figure 15 : Nombre de points d'accès aux services financiers formels



Source : APIF-CI / DECFINEX / DRSSFD

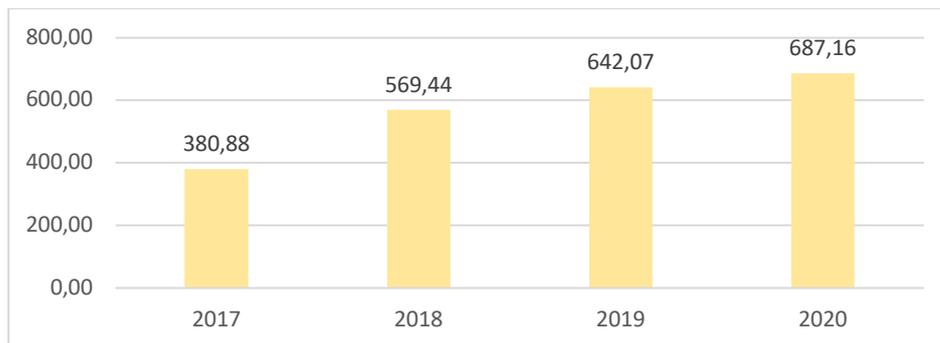
Ces indicateurs démontrent une prédominance constante du mobile money sur les secteurs bancaire et de la microfinance.

3.2.2. Utilisation des produits et services financiers

- **Le nombre de transactions par téléphonie mobile**

Cet indicateur recense le nombre de transactions effectuées à partir d'un compte de monnaie électronique. Sur la période 2017-2020, l'on enregistre une croissance annuelle moyenne de 22%. Cette croissance s'explique par l'adoption par les populations du Mobile Banking comme produit financier au regard de sa facilité d'usage et d'accès, comparé aux produits traditionnels offerts par les institutions financières. Aussi, le mobile money connaît une forte pénétration ces dernières années avec plus de 27 millions de comptes de monnaie électronique à fin 2020.

Figure 16 : Évolution du nombre de transactions par téléphonie mobile 2017-2020 (en millions)



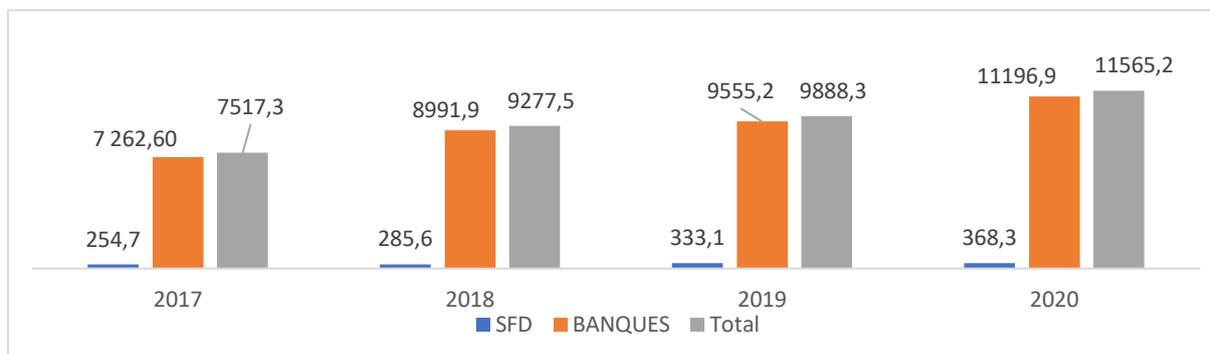
Source : BCEAO



- **L'encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés**

L'encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés correspond à la valeur des dépôts sur les comptes ouverts auprès des fournisseurs de services financiers. Cet indicateur évalué, pour le secteur des Banques et des SFD, a connu une augmentation de 15 points avec un encours de 7 517,3 milliards de F CFA en 2017 et 11 565,2 milliards de F CFA en 2020 avec une croissance respective de 15,5% pour les banques et 13,1% pour les SFD.

Figure 17 : Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards de FCFA)



Source : APIF-CI / DECFINEX / DRSSFD

3.2.3. Qualité des produits et services financiers

L'indicateur retenu pour la qualité des services financiers est le nombre de plaintes enregistrées pour l'ensemble de ces services. Cet indicateur est suivi via la plateforme de gestion des plaintes de l'OQSF-CI. Au cours de l'année 2021, cette plateforme a enregistré cent trente-huit (138) plaintes réparties selon les produits et services bancaires.

Tableau 13 : Principales sources de plaintes

Produits et services	Nombre	2021	2020	2019
Carte bancaire	44	31,9%	26,3%	48,0%
Prêt	36	26,1%	26,3%	8,0%
Sinistre non réglé	28	20,3%	10,5%	0,0%
Virement électronique	10	7,2%	15,8%	28,0%
Païement de chèque	7	5,1%	10,5%	16,0%
Autres	13	9,4%	10,5%	0,0%
Total	138	100,0%	100,0%	100,0%

Source : OQSF CI

En termes de résultats des actions de médiation en 2021, quelques vingt-cinq (25) dossiers clos, dont huit (08) relevant des assurances et un (01) du secteur de la banque, ont occasionné des dédommagements financiers. Tous les autres se sont soldés par un traitement non monétaire du client (rétablissement de la solvabilité, remboursement des frais mobile money...) ou par l'abandon pur et simple.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Les indicateurs de suivi de l'inclusion financière ont connu dans l'ensemble une amélioration, tant du point de l'accessibilité, de l'utilisation et de la qualité des services financiers. Ces résultats découlent des initiatives mises en œuvre aussi bien par les acteurs du secteur public que privé en vue de favoriser l'accès des populations vulnérables aux produits et services financiers.

Les initiatives qui sont en cours aussi bien au niveau de l'APIF-CI, qu'au niveau des acteurs de l'écosystème devraient permettre d'améliorer progressivement les indicateurs de suivi et le niveau de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Le taux d'inclusion financière estimé à 41% en 2017, selon le Global Findex, devrait atteindre l'objectif de 60% d'ici 2024 fixé par la SNIF 2019-2024.

La mesure des progrès accomplis dans la réalisation des buts et objectifs d'inclusion financière nécessite de disposer des données statistiques régulières.

La disponibilité des données statistiques est indispensable pour un meilleur suivi des indicateurs de suivi-évaluation de l'inclusion financière identifiés dans le cadre de la mise en œuvre de la SNIF 2019-2024.

Toutefois, les défis de collecte des données statistiques sur l'inclusion financière demeurent importants. Et le point relatif à la transmission des données par les acteurs à ce jour demeure insatisfaisant.

A cet égard, un Comité de Consolidation des Données sur l'Inclusion Financière (CCDIF) a été mis en place sous la coordination de l'APIF-CI avec l'appui de la BCEAO. Il permettra de faciliter le dialogue sur les questions liées aux données d'inclusion financière et l'échange d'informations entre les parties prenantes.

Par ailleurs, d'autres initiatives sont prévues au niveau de l'APIFCI en faveur de l'inclusion financière des populations au cours de cette année 2022. Elles concernent principalement le développement de la finance numérique, à travers le suivi de la digitalisation des flux financiers gouvernementaux ; le suivi de la mise en œuvre du plan d'actions pour l'accompagnement des fintechs ; le suivi de la mise en œuvre du guide d'orientation pour la promotion des paiements marchands et la mise en place d'un Bureau d'innovation dédié aux fintechs.

S'agissant du suivi de la mise en œuvre de la SNIF 2019-2024, il s'agira de la poursuite de l'opérationnalisation du cadre de suivi-évaluation de la SNIF.

Quant à l'accès des populations vulnérables aux produits et services financiers formels, il est prévu l'élaboration d'une cartographie à l'échelle nationale des Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit afin de recueillir des informations relatives à l'épargne mobilisée par les AVEC, puis de présenter les opportunités que celles-ci impliquent pour le Gouvernement et pour les institutions financières en matière d'inclusion financière des femmes.

En ce qui concerne l'éducation financière et la protection des clients, il s'agira de poursuivre la mise en œuvre du Programme National d'Éducation Financière (PNEF 2020-2024), y compris l'élaboration des modules, outils et supports de formation en éducation financière, la certification des formateurs en éducation financière et l'organisation de campagnes de sensibilisation à l'attention des population cibles, notamment les jeunes, les salariés, les retraités, les TPE/PE/PME/PMI et les populations rurales.

ANNEXES



Tableau 14-a : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur bancaire

INDICATEURS	2017	2018	2019	2020	2021*
Nombre de points d'accès aux services financiers formels	691	708	725	712	674
Nombre de comptes ouverts et actifs auprès des fournisseurs de services financiers agréés (en millions)	ND	ND	ND	ND	ND
Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards de FCFA)	7 262,6	8 991,9	9 555,20	11 196,90	13 073,80
Nombre de crédit en cours auprès des fournisseurs de services financiers agréés	ND	ND	ND	ND	ND
Encours de crédit contracté auprès des fournisseurs des services financiers agréés (en milliards de FCFA)	6 073,40	7 114,70	7 776,30	8 323,00	ND
Nombre de clients (personnes physiques et morales) auprès des SFD et banques agréés (en millions)	2 ,542	ND	ND	ND	ND
Nombre de fournisseurs de services financiers agréés	28	27	29	28	28

2021*: Données à fin septembre 2021

ND : Non Disponible

Tableau 14-b : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur des EME

INDICATEURS	2017	2018	2019	2020	2021*
Nombre de points d'accès aux services financiers formels	98 323	147 583	234 231	286 019	ND
Nombre de transactions par téléphonie mobile (en millions)	381	303	642	687	ND
Nombre de comptes ouverts et actifs auprès des fournisseurs de services financiers agréés (en millions)	7, 022	8, 088	12, 193	14, 800	ND
Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards)	ND	ND	ND	ND	ND
Nombre de fournisseurs de services financiers agréés	7	6	11	13	13
Nombre de plaintes enregistrées par les EME	ND	ND	ND	ND	ND

2021* : Données à fin septembre 2021

ND : Non Disponible

Tableau 14-c : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur de la microfinance

INDICATEURS	2017	2018	2019	2020	2021*
Nombre de points d'accès aux services financiers formels	407	413	414	415	416
Nombre de comptes ouverts et actifs auprès des fournisseurs de services financiers agréés (en millions)	872893	1005567	1146726	1211644	ND
Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards de FCFA)	254,7	285,6	333,1	368,3	440,8
Nombre de crédit en cours auprès des fournisseurs de services financiers agréés	259479	282 755	281926	7393921	532586
Encours de crédit contracté auprès des fournisseurs des services financiers agréés (en milliards de FCFA)	265,9	303,5	360,6	372,3	445,8
Nombre de clients (personnes physiques et morales) auprès des SFD et banques agréés (en millions)	1,241	1,704	1,844	3,494	4,084
Nombre de fournisseurs de services financiers agréés	51	50	48	46	46

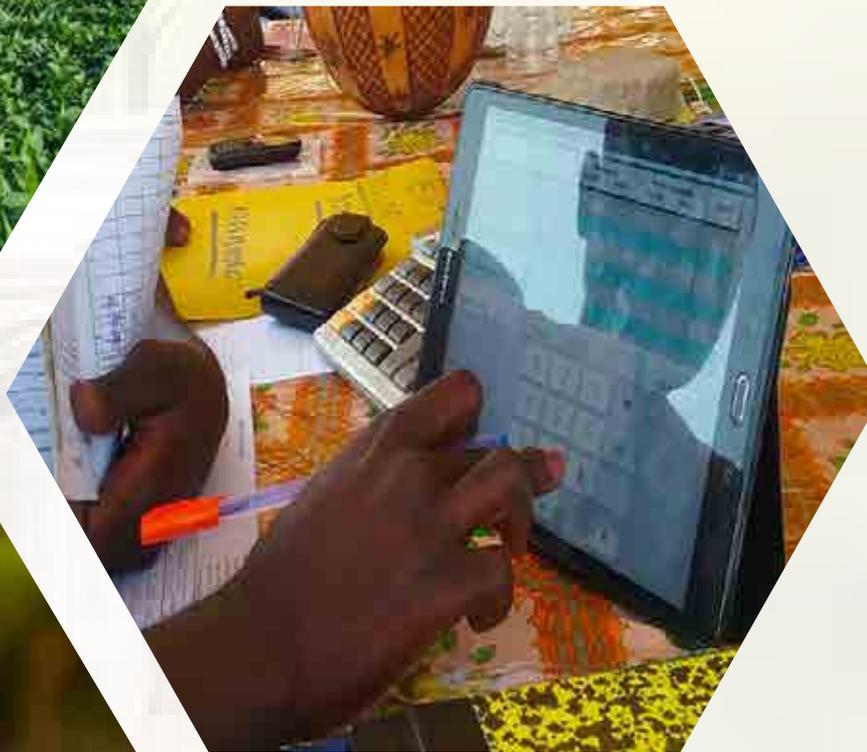
2021*: Données provisoires à fin décembre 2021

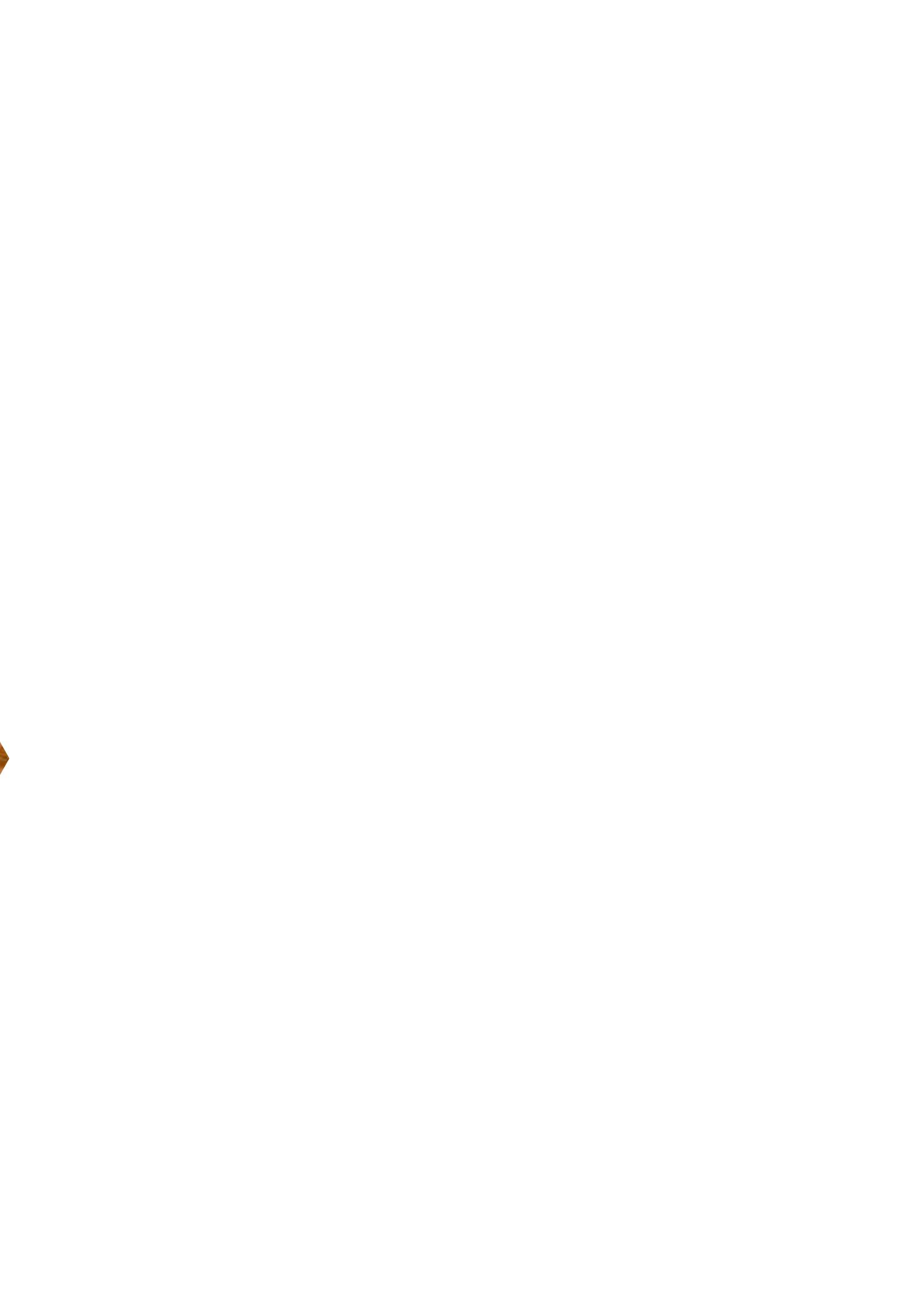
ND : Non Disponible

TABLEAU RECAPITULATIF DE LA COMPOSITION DES GROUPES DE TRAVAIL

GROUPES DE TRAVAIL	PRESIDENT	SUPPLEANTS	MEMBRES
PRODUITS ET CANAUX DE DISTRIBUTION	Ministère du Commerce, de l'Industrie et de la promotion des PME	Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSF-D-CI)	Direction des Assurances (DA)
			Direction des Etablissements de Crédit et des Finances Extérieures (DECFINEX)
			Association des Sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire (ASACI)
			Association des Sociétés de Transfert d'Argent et de Change de Côte d'Ivoire (ASTAC-CI)
			Observatoire National de la Compétitivité des Entreprises (ONCE)
			Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF)
			Agence Côte d'Ivoire PME
			Poste de Côte d'Ivoire
			Fédération des Associations des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire (FACACI)
			Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI)
			Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)
			Banques
			Sociétés d'Assurances
			Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant
			Ministre de l'Agriculture et du Développement Rural
			Partenaires Techniques et Financiers (PTF)
Institut Nationale de la Statistique (INS)			
APIF (Secrétariat)			
DEVELOPEMENT FINANCE NUMERIQUE	Ministère en charge de l'Économie Numérique et de la Poste	Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI)	Programme de Développement du Secteur Financier (PDESFI)
			Union des Entreprises de Télécommunications (UNETEL)
			Banques
			Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI)
			Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSF-D-CI)
			Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)
			Sociétés d'assurances
			Poste de Côte d'Ivoire
			Fédération des Associations des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire (FACACI)
			Ministre de l'Agriculture et du Développement Rural
Agence Côte d'Ivoire PME			
Emetteurs de Monnaie Electronique (EME)			

GROUPES DE TRAVAIL	PRESIDENT	SUPPLEANTS	MEMBRES
			Entreprises FINTECH Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) Partenaires Techniques et Financiers (PTF) APIF (Secretariat)
PROTECTION DES CLIENTS ET EDUCATION FINANCIERE	Programme d'Education Financière	Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF)	Direction des Etablissements de Crédit et des Finances Extérieures (DECFINEX) Comité de Concertation État- Secteur Privé (CCESP) Ministère en charge de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle Ministère du Commerce, de l'Industrie et de la Promotion des PME Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural Emetteurs de Monnaie Electronique (EME) Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI) Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSF-D-CI) Poste de Côte d'Ivoire Fédération des Associations des Consommateurs Actifs (FACACI) Partenaires Techniques et Financiers (PTF) APIF (Secrétariat)
REGLEMENTATION ET POLITIQUE FISCALE	Direction Nationale BCEAO	Direction de la Réglementation et de la Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (DRSSFD)	Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI) Direction des Assurances (DA) Direction des Etablissements de Crédit et des Finances Extérieures (DECFINEX) Union des Entreprises de Télécommunications (UNETEL) Entreprises FINTECH Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSF-D-CI) Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers (APBEF-CI) Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat Comité de coordination LBC / FT Association des Sociétés de Transfert d'Argent et de Change en Côte d'Ivoire (ASTAC-CI) Association des Sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire (ASACI) Fédération des Associations des Consommateurs Actifs de Côte d'Ivoire (FACACI) Comité de Concertation État- Secteur Privé (CCESP) APIF (Secrétariat)





Achévé d'imprimer sur les presses
de l'Imprimerie Nationale de Côte d'Ivoire
- Mai 2022 -
Tirage : 100 exemplaires
