

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES  
SERVICES FINANCIERS DE  
COTE D'IVOIRE



**OQSF-CI**

Observatoire de la Qualité  
des Services Financiers  
de Côte d'Ivoire



AGENCE DE PROMOTION DE  
L'INCLUSION FINANCIERE



AGENCE DE PROMOTION DE L'INCLUSION  
FINANCIERE DE CÔTE D'IVOIRE

# COMPARAISON DES RÉSULTATS 2022 ET 2024 DES ENQUÊTES SUR LES RISQUES DE LA FINANCE NUMÉRIQUE POUR LES CONSOMMATEURS EN CÔTE D'IVOIRE

L'équipe de recherche était composée des personnes suivantes :

- **OQSF** : Mamadou MOUSSA, Leocadie Loukou Epse Yao, Ahmed Bintou KONET et Moussa TRAORE
- **APIF** : Patrice BROU et Marie-Xavier KOUASSI
- **CGAP** : Corinne RIQUET-BAMBA, Antoine NAVARRO, Eric DUFLOS et Juan Carlos IZAGUIRRE
- **HORUS Development Finance** : Juliette DAVID
- **Research for Growth and Impact (RGI)** : Cheikh Moussa NDIAYE

Les auteurs tiennent à remercier les équipes des prestataires de services financiers numériques de la Côte d'Ivoire qui ont contribué à cette recherche. Il s'agit de Orange Money, MTN MFS, Moov Money et Wave.

- **Contexte** : Cette enquête s'inscrit dans le cadre des activités du **Laboratoire pour la protection des consommateurs de services financiers numériques dans l'UEMOA et de la collaboration avec l'OQSF et l'APIF en Côte d'Ivoire**. Le Lab est un projet du CGAP qui appuie les acteurs locaux pour construire un écosystème responsable pour les services financiers numériques (SFN) au niveau national et régional.
- **Objectifs de l'enquête** : Suite à l'enquête de référence conduite en 2022, cette enquête de suivi avait pour objectif de fournir une mise à jour de l'évolution des risques auxquels sont confrontés les utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire afin de guider les actions des parties prenantes locales pour améliorer la protection des consommateurs de SFN.
- L'OQSF et l'APIF avec l'appui technique et financier du CGAP ont été les maîtres d'ouvrage de la réalisation de cette enquête.

- **Mobile Money**

Un service transactionnel basé sur le mobile qui peut être transféré électroniquement en utilisant les réseaux mobiles.

- **Services Financiers Numériques (SFN)**

La prestation de services financiers par le biais d'un canal numérique (généralement mobile, cartes ou Internet) et l'utilisation d'agents de détail. Dans le cas de cette étude, l'utilisation des SFN concerne les utilisateurs du mobile money.

Les SFN comprennent : les transferts, l'achat de crédit téléphonique, le paiement de factures, le paiement marchand, le transfert vers un compte bancaire ou un compte d'IMF, l'épargne, le crédit, l'assurance.

- Enquête quantitative réalisée par téléphone par RGI, du 10 au 29 août 2024.
- Echantillon de 1 000 personnes ayant utilisé le Mobile Money au moins une fois dans les 12 derniers mois, représentatif des utilisateurs de Mobile Money au niveau national et provenant :
  - 1) pour 642 d'entre elles de la liste des 1 045 répondants issus de la base de données de l'enquête de référence de 2022 et ayant consenties à être rappelées pour des enquêtes ultérieures, et
  - 2) pour 358 d'entre elles d'une autre liste de 1 133 répondants issus d'enquêtes nationales précédentes et ayant également consenties à être rappelées pour des enquêtes ultérieures.
- La répartition de l'échantillon entre les prestataires a été calculé proportionnellement à leur poids respectif dans la clientèle active des 30 derniers jours à Juin 2024 selon les informations communiquées par les prestataires.
- Les quotas étaient basés sur les mêmes critères socio-démographiques utilisés lors de l'enquête de référence en 2022 à savoir, le genre, la zone de résidence et la tranche d'âge. La proportion des femmes est de 30% et correspond à leur poids parmi les utilisateurs de mobile money sur la base des données fournies par deux des quatre prestataires principaux du marché.
- Dans ce rapport, nous considérons qu'une différence inférieure ou égale à 5,0% entre deux données n'est pas significative.

# SOMMAIRE

**PARTIE 1 : Résumé exécutif**

**PARTIE 2 : Analyse de l'utilisation des services financiers numériques, 2022 – 2024**

**PARTIE 3 : Analyse des risques liés à l'utilisation des services financiers numériques, 2022-2024**

**PARTIE 4 : Annexes – Analyse complémentaire selon le niveau de revenu et selon le niveau d'éducation**



# PARTIE 1: Résumé exécutif

- ❑ **En 2024, les hommes demeurent surreprésentés parmi les utilisateurs de SFN (69% vs 31% de femmes) et les utilisateurs sont majoritairement issus de la tranche d'âge «26 – 40».**
  - Le profil des utilisateurs interrogés, selon le genre et l'âge est conforme à la composition de la clientèle des prestataires.
- ❑ **Les utilisateurs de services de mobile money demeurent, dans leur vaste majorité, urbains mais l'utilisation dans les localités hors d'Abidjan, la capitale, progresse (20% en 2024 contre 15% en 2022).**
  - Les femmes utilisatrices sont plus urbaines que les hommes et plus concentrées à Abidjan même si elles sont plus nombreuses en 2024 qu'en 2022 à résider en zone rurale, 18% contre 10%.
- ❑ **Le niveau d'éducation formel des utilisateurs de mobile money est plutôt élevé. En 2022, 75% des répondants avaient un niveau d'éducation de niveau secondaire ou supérieur contre 82% en 2024.**
  - **Les femmes ont un niveau d'éducation formel inférieur à celui des hommes.** En 2024, 27% d'entre elles ont un niveau primaire ou aucun niveau d'éducation formel contre 14% des hommes. **De même pour les ruraux dont 37% ont un niveau primaire ou aucun niveau d'éducation formel contre 12 à 15 % des urbains. L'écart de niveaux d'éducation formelle entre les ruraux et les urbains s'est creusé en 2024 par rapport à 2022.** Il y a plus d'utilisateurs ruraux en 2024 ayant un niveau primaire ou aucun niveau d'éducation formel (37%) qu'en 2022 (33%) alors que le niveau d'éducation des utilisateurs urbains semble avoir évolué à l'inverse avec une baisse des utilisateurs avec un niveau primaire ou aucun niveau d'éducation formel (19% en 2022 à 12% en 2024 pour les Abidjanais et 29% à 15% pour les autres urbains).



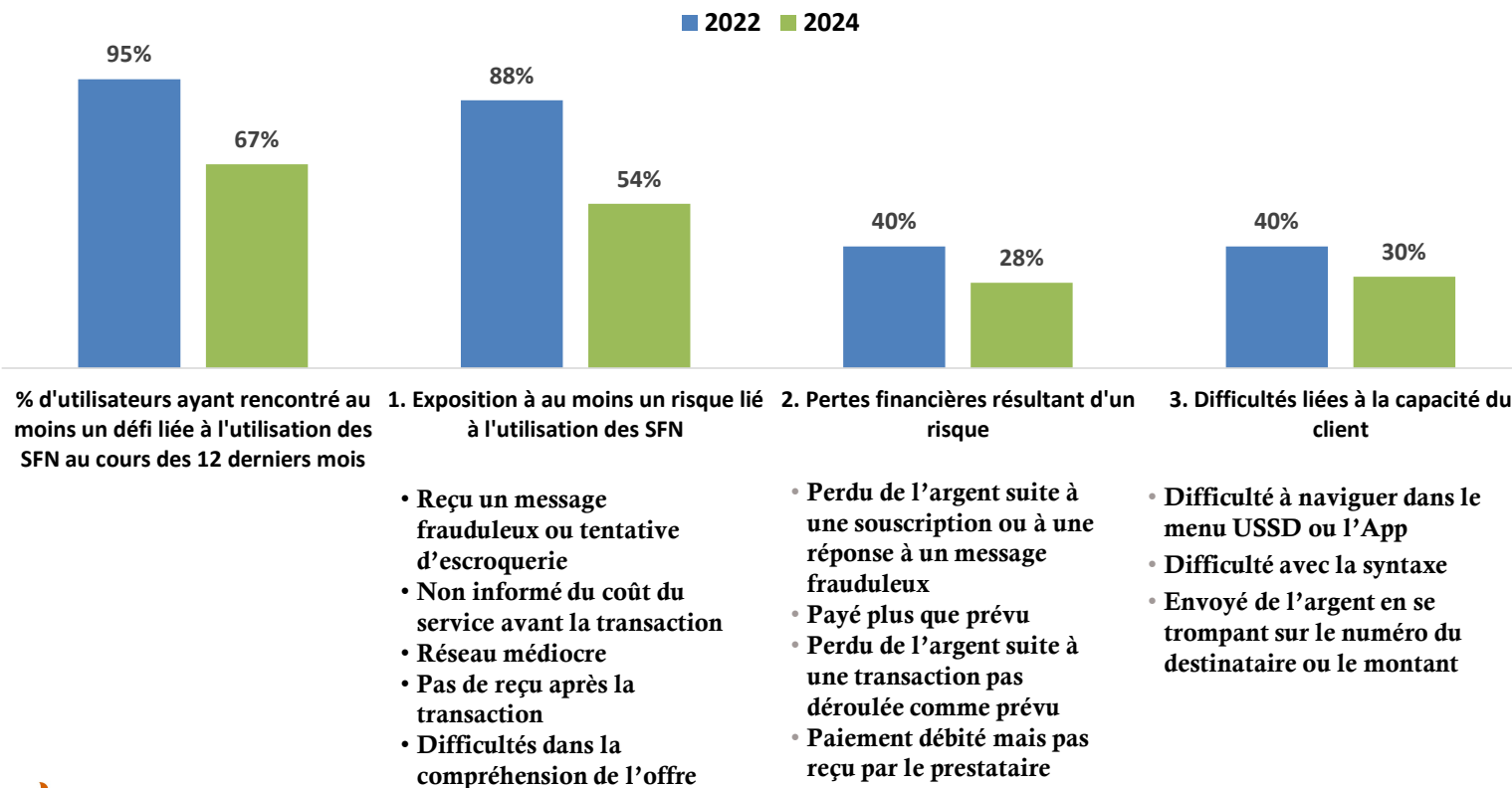
# Evolution de l'utilisation des services financiers numériques (SFN)

- ❑ **En 2024, les utilisateurs sont plus actifs qu'en 2022 et diversifient davantage les comptes utilisés.** La quasi-totalité des utilisateurs de services de mobile money ont été actifs au cours des trois derniers mois, en progression de 10 pp par rapport à 2022. En 2024, 90% utilisent actuellement des comptes de mobile money avec deux prestataires différents ou plus contre 82% en 2022.
  - Il n'y a plus de différence entre les hommes et les femmes alors qu'en 2022, les femmes étaient un peu moins actives que les hommes (92% des hommes vs 87% des femmes). Les hommes demeurent plus nombreux à utiliser trois ou quatre comptes (60% vs 47% des femmes contre 46% vs 37% des femmes en 2022).
- ❑ **L'utilisation des dépôts et retraits est plus fréquente en 2024 qu'en 2022 (97% y ont recours au moins une fois par mois vs 84% en 2022), par contre les transferts ou réception de fonds ainsi que les achats de crédit téléphonique et de données sont un peu moins utilisés.**
  - Il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes en 2024 comme en 2022 quant à l'utilisation des services les plus courants.
- ❑ **L'adoption du paiement de factures et du paiement marchand par mobile money enregistre une progression significative de 2022 à 2024, respectivement de 23 et 21 pp.**
  - Si les femmes sont beaucoup plus nombreuses en 2024 qu'en 2022 à utiliser les services de paiement marchand et de paiement de facture, leur utilisation reste nettement inférieure à celle des hommes avec respectivement 31% des femmes vs 41% des hommes et 54% des femmes vs 68% des hommes qui l'utilisent. Le paiement marchand est en progression quelque soit le lieu de résidence mais l'adoption est beaucoup plus importante à Abidjan que dans les autres localités. En 2022, un écart de 7 pp existait entre les utilisateurs abidjanais et ceux des localités rurales, en 2024 cet écart est de 27 pp.
- ❑ **Les services de seconde génération demeurent faiblement utilisés.** L'épargne digitale enregistre une progression très faible et le recours au crédit digital accuse un recul de 4pp entre 2022 et 2024 (90% affirment ne pas l'utiliser en 2024 contre 86% en 2022).
  - Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes. L'utilisation du crédit digital enregistre une régression en zone rurale (- 8 pp) et dans les localités urbaines hors Abidjan (- 5 pp).

- ❑ **L'utilisation de l'application mobile a fortement progressée entre 2022 et 2024 (+38 pp) et 31% utilisent maintenant la carte avec un code QR tandis que l'utilisation du canal USSD demeure constante et la plus répandue (83% en 2024 vs 82% en 2022).**
  - Contrairement aux hommes, en 2024, les femmes ont réduit leur utilisation du canal USSD (- 6 pp) et utilisent dans des proportions similaires l'application mobile et la carte avec un code QR.
  - Si l'adoption de l'application mobile a progressé dans le milieu rural, elle est beaucoup moins utilisée que dans les zones urbaines (26 et 22 pp d'écart par rapport aux utilisateurs abidjanais et ceux des autres villes).
- ❑ **La proportion d'utilisateurs ayant besoin d'aide pour utiliser les SFN n'a quasiment pas évoluée entre 2022 et 2024 (16% vs 17%).**
  - Que ce soit selon le genre ou le lieu de résidence, le besoin d'aide pour l'utilisation des SFN n'a pas enregistré de changements significatifs entre 2022 et 2024.
  - Les femmes et les ruraux demeurent les profils d'utilisateurs ayant le plus besoin d'aide, 21% des femmes en 2024 contre 15% des hommes et 25% des ruraux contre respectivement 14% et 15% des Abidjanais et des résidents d'autres villes.

# Evolution des types de défis auxquels font face les utilisateurs de SFN

Par rapport à 2022, l'enquête de 2024 révèle une réduction significative des risques et défis auxquels font face les utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire même si les niveaux restent encore élevés.



Le % d'utilisateurs ayant rencontré au moins un défi au cours des 12 derniers mois connaît une baisse de 28 pp. Il n'y a globalement pas de différence significative entre les femmes et les hommes.

L'exposition aux risques s'est réduite de 34 pp.

Ce sont les difficultés liées aux capacités des clients qui connaissent la plus faible réduction, en baisse de 10 pp.

- ❑ **L'exposition aux différents risques a connu une réduction significative sauf celle concernant la réception d'appels frauduleux ou de tentative d'escroqueries qui n'enregistre qu'une baisse de 3 pp.**
- Les difficultés à réaliser des transactions en raison d'un réseau de mauvaise qualité ont chuté de manière remarquable de 30 pp. De même la transparence sur le coût des transactions s'est améliorée de manière notable (- 27 pp) et en 2024 uniquement 6% des utilisateurs affirment ne pas avoir eu d'informations sur les coûts avant de réaliser une transaction. La compréhension des offres s'est aussi améliorée, 8% des utilisateurs font encore face à cette difficulté contre 20% en 2022. La réception des SMS de confirmation de la réalisation des transactions s'est aussi améliorée (-15 pp) sans doute à mettre en lien avec l'amélioration de la qualité du réseau.
  - Tout comme en 2022, en 2024, il n'y a pas de différences notables entre les hommes et les femmes dans l'exposition aux différents risques et la baisse de l'exposition s'est faite dans les mêmes proportions.
  - Les utilisateurs Abidjanais qui sont les plus actifs sont aussi ceux qui font face à plus de difficultés à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre (34% vs 28% pour les autres urbains et 29% pour les ruraux). L'exposition aux autres risques est similaire quel que soit le lieu de résidence.

## Evolution de la proportion des utilisateurs de SFN ayant subi une perte résultant de la matérialisation d'un risque

- ❑ Si l'exposition aux tentatives de fraude et d'escroquerie n'a pas connu de baisse significative (- 3 pp), la proportion d'utilisateurs ayant perdu de l'argent en raison de la matérialisation de ce risque est par contre plus faible en 2024 qu'en 2022 (- 9 pp et concerne 5% des utilisateurs en 2024).
- ❑ 13% des répondants affirment avoir payé plus que prévu pour un service vs 15% en 2022 (cette faible baisse pourrait être mise en lien avec les frais supplémentaires perçus par les agents – cf. ci-après)
- ❑ 14% des utilisateurs vs 19% en 2022 affirment avoir perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu. Cette baisse pourrait s'expliquer par l'amélioration de la qualité du réseau et un plus faible pourcentage d'utilisateurs en 2024 se trompant sur le numéro du destinataire ou montant du transfert (cf. ci-après).
  - En 2024, tout comme en 2022, il n'y a pas de différences significatives entre les hommes et les femmes quant aux pertes financières subies suite à la matérialisation d'un risque.
  - En 2024, il n'y a plus de différences dans le % d'utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une fraude ou une escroquerie selon le lieu de résidence.

# Evolution de l'exposition aux risques liés à la capacité du client

- ❑ **La proportion d'utilisateurs se trompant sur le numéro du destinataire ou le montant a faiblement baissé (23% des utilisateurs étaient concernés en 2024 vs 27% en 2022), par contre les utilisateurs ont beaucoup moins de difficultés à utiliser les syntaxes (5% en 2024 contre 20% en 2022).**
  - Les hommes en 2024, tout comme en 2022, continuent à être proportionnellement plus nombreux que les femmes à faire des erreurs sur le numéro du destinataire (25% vs 19%). Ils sont aussi ceux plus nombreux que les femmes à utiliser plusieurs comptes.
  - Les hommes et les femmes sont confrontés aux difficultés à naviguer dans le menu USSD ou de l'App dans les mêmes proportions (7%). Et les femmes, bien que dans une proportion bien plus faible qu'en 2022, sont toujours proportionnellement plus nombreuses à rencontrer des difficultés dans l'utilisation des syntaxes (9% d'entre elles en 2024 contre 25% en 2022 vs 4% des hommes en 2024 contre 17% en 2022).
  - Le % d'utilisateurs Abidjanais faisant des erreurs sur le numéro du destinataire ou le montant reste le même en 2024 qu'en 2022 (28% d'entre eux) alors que cette difficulté s'est amoindrie pour les utilisateurs des autres localités (-7 pp pour les utilisateurs ruraux et -5 pp pour ceux des autres villes). Les Abidjanais sont aussi ceux qui utilisent plus fréquemment les services de transferts d'argent. Les autres difficultés liées aux capacités des clients sont rencontrées dans les mêmes proportions quel que soit le lieu de résidence (5-6% des utilisateurs par rapport à l'utilisation des syntaxes USSD et 6-8% pour la navigation dans le menu USSD ou de l'App).

# Evolution de l'aide reçue de la part des agents

- ❑ Le % d'utilisateurs ayant reçu de l'aide de la part des agents, quel que soit le sujet, a significativement baissé par rapport à 2022.
- ❑ Pour certains sujets, le fait que les utilisateurs reçoivent moins d'aide de la part des agents est à corréluer avec la baisse de l'exposition à certains risques, comme par exemple l'amélioration de la transparence, ou la baisse du % d'utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à la matérialisation d'un risque.
- ❑ Pour d'autres sujets, dans un contexte de baisse des commissions perçues par les agents, le temps qu'ils souhaitent ou peuvent consacrer à délivrer des conseils ou aides aux clients s'est probablement réduit et pourrait expliquer ces résultats.
- ❑ Une aide limitée de la part des agents pourrait être de nature à freiner l'adoption des SFN par les segments de la population les plus vulnérables.
  - A l'exception de l'aide apportée pour contacter le fournisseur en cas de problème, **l'aide apportée aux utilisateurs par les agents est en régression dans les autres domaines comparativement à 2022 à la fois pour les hommes et les femmes**. Les femmes contrairement à 2022, reçoivent l'aide des agents pour effectuer leurs transactions dans une proportion plus grande (24% vs 13% pour les hommes). Dans les autres domaines, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes.
  - **Les utilisateurs des zones rurales bénéficient davantage de l'aide des agents** et dans certains cas, ils sont plus nombreux en 2024 qu'en 2022 à en bénéficier contrairement aux utilisateurs urbains. Il s'agit de l'aide reçue pour comprendre comment utiliser les services (38% des utilisateurs ruraux la reçoivent contre 22 à 24 % des résidents urbains) et en bénéficient davantage en 2024 qu'en 2022 (+10 pp) contrairement aux utilisateurs urbains (- 9 à 10 pp). De même, 30% des ruraux bénéficient de l'aide des agents pour effectuer la transaction en leur nom contre 13% des urbains et la baisse enregistrée en 2024 est moins importante pour les résidents ruraux (- 6 pp contre une baisse de 25 à 28 pp pour les résidents urbains).
  - **Les utilisateurs ruraux sont aussi plus nombreux en 2024 à être aidés pour résoudre un problème lié à une perte de fonds** (+ 7 pp par rapport à 2022) tandis que les utilisateurs urbains sont moins nombreux à bénéficier de cette aide (- 16 à 18 pp).

# Evolution des difficultés rencontrées auprès des agents

- ❑ Si des améliorations sont à relever avec des difficultés moindres par rapport à la disponibilité de cash (44% des utilisateurs ont rencontré cette difficulté en 2024 vs 56% en 2022) et d'unités électroniques (43% vs 51% en 2022) et à la disponibilité du système (44% vs 64% en 2022), d'autres difficultés ont émergé.
- ❑ La perception de frais supplémentaires par les agents (+ 46 pp) et le refus de traiter des transactions de faibles montants (difficulté non mentionnée en 2022) sont des difficultés vécues en 2024 par une proportion significative de clients (54%).
- ❑ Par contre, les agents semblent avoir amélioré la qualité de leur relation avec les clients puisqu'uniquement 6% des répondants affirment ne pas avoir été traités avec respect par les agents vs 45% en 2022.
  - **Les difficultés rencontrées auprès des agents ont évolué dans des proportions similaires pour les hommes et les femmes.** Les écarts qui existaient en 2022 entre les femmes et les hommes quant à l'exposition à certaines difficultés rencontrées auprès des agents n'existent plus en 2024. Cependant, en 2024, les femmes sont un peu moins confrontées au refus des agents de traiter les dépôts/retraits de petit montant (33% des femmes y ont été confrontées contre 39% des hommes). Les femmes restent moins exposées aux pannes de réseau empêchant la transaction avec l'agent (38% vs 47% des hommes).
  - **En 2024, quel que soit leur lieu de résidence, les utilisateurs sont confrontés dans les mêmes proportions au refus des agents de traiter des opérations de petit montant (inexistant en 2022) et aux frais supplémentaires perçus par les agents en très forte augmentation par rapport à 2022.** Comme en 2022, les utilisateurs ruraux continuent à être un peu moins confrontés au manque de monnaie électronique et de liquidité que les urbains (9-10 pp d'écart entre les ruraux et les Abidjanais).
  - Les utilisateurs ruraux enregistrent une amélioration plus importante que les utilisateurs urbains quant au traitement avec respect par les agents (- 48 pp de ruraux confrontés à cette difficulté contre -33 à -41 pp pour les urbains). Ils ne sont plus que 2% à être confrontés à cette difficulté contre 6 à 7 % des urbains.

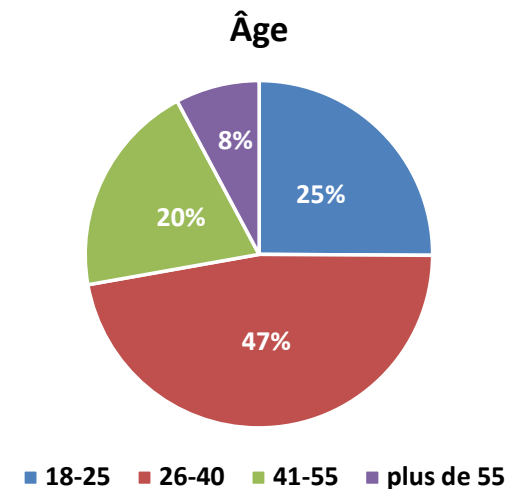
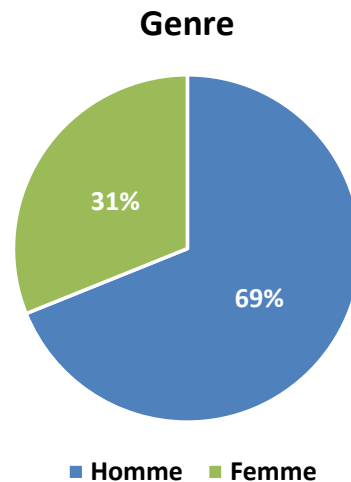


# Evolution du recours au prestataire et résolution des problèmes

- ❑ Une amélioration significative du recours au prestataire par les utilisateurs de SFN en cas de difficultés est enregistrée, 78% y ont eu recours en 2024 contre seulement 33% en 2022. La proportion d'utilisateurs ayant vu leur problème résolu s'est aussi améliorée passant de 72% à 81%.
- ❑ En 2024, parmi les utilisateurs n'ayant pas contacté le prestataire, 34% ne savaient pas comment le joindre contre 14% en 2022. 23% ont aussi estimé que la gravité du problème rencontré ne nécessitait pas d'avoir recours au prestataire.
  - Proportionnellement, les femmes restent légèrement moins nombreuses à contacter le prestataire en cas de difficultés (75% vs 79% des hommes) et voient en 2024 leur problème résolu dans une moindre mesure, 75% vs 83% pour les hommes.
  - Si une amélioration significative du recours au prestataire par les utilisateurs de SFN en cas de difficultés est enregistrée quel que soit leur lieu de résidence, un écart important s'est creusé en 2024 entre les utilisateurs ruraux et ceux des autres lieux de résidence, 65% y ont eu recours (30% en 2022) contre 94% et 97% des utilisateurs des localités urbaines et d'Abidjan (respectivement 30 et 36% en 2022).
  - Les utilisateurs voient leur problème résolu à un niveau similaire quel que soit leur lieu de résidence. Par rapport à 2022, en 2024, il n'y a plus de différence quel que soit le lieu de résidence.
  - Tout comme en 2022, les utilisateurs de SFN sont très peu à contacter les autorités compétentes (moins de 2% d'entre eux) ou l'association de consommateurs (2% en 2022 vs 4% en 2024) dans les cas où le prestataire n'a pas résolu leur problème.

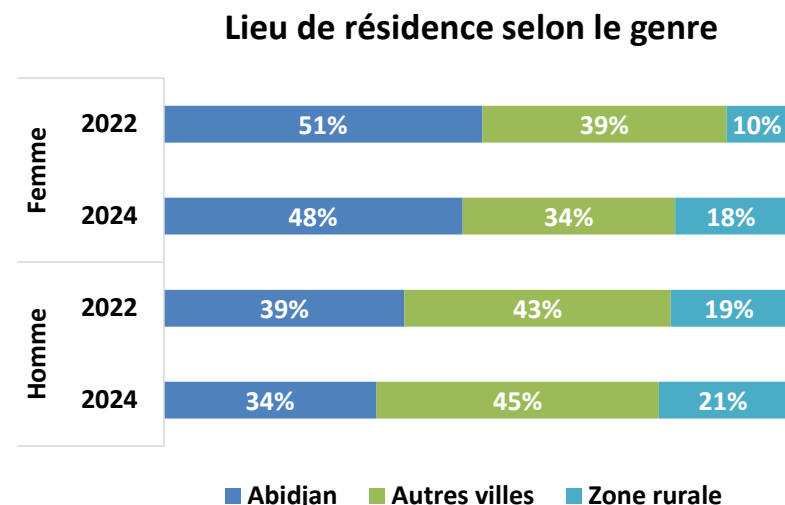
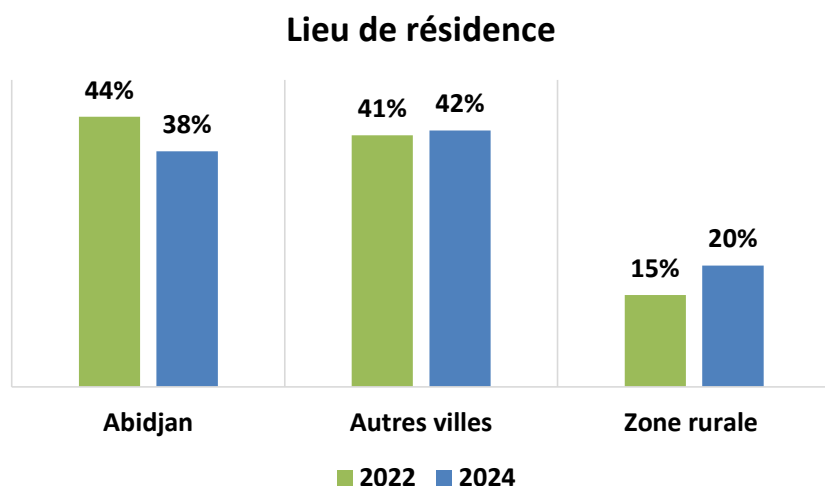
## **PARTIE 2 : ANALYSE DE L'UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES (SFN), 2022 - 2024**

**En Côte d'Ivoire, les hommes demeurent surreprésentés parmi les utilisateurs de SFN (69%). Comme dans beaucoup d'autres marchés des SFN, les utilisateurs sont majoritairement issus de la tranche d'âge «26 – 40».**



Le profil des utilisateurs interrogés, selon le genre et l'âge est conforme à la composition de la clientèle des prestataires sur la base des informations transmises par les prestataires (pour ceux qui disposaient de ces informations).

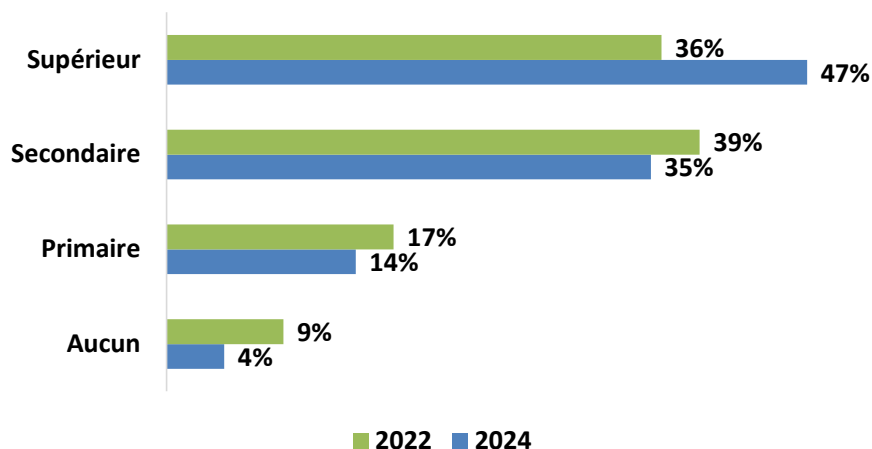
Les utilisateurs de services de mobile money demeurent en grande majorité urbains mais l'utilisation dans les localités rurales progresse.



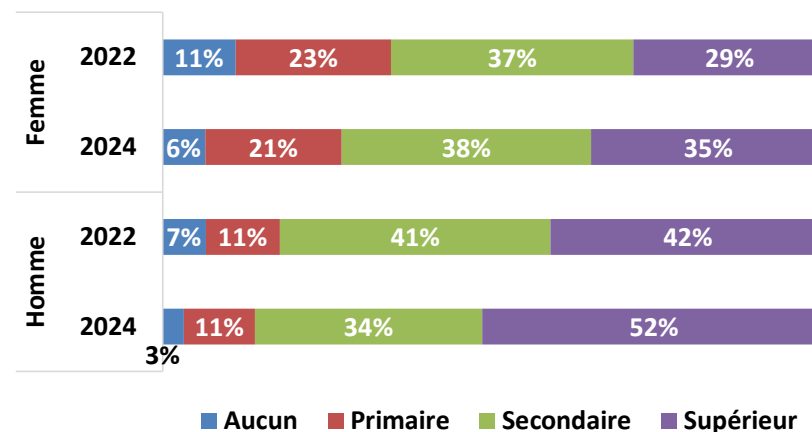
Les femmes utilisatrices sont plus urbaines que les hommes et plus concentrées à Abidjan même si elles sont plus nombreuses en 2024 qu'en 2022 à résider en zone rurale, 18% contre 10%.

**Le niveau d'éducation formel des utilisateurs de mobile money est plutôt élevé. En 2022, 75% des répondants avaient un niveau d'éducation de niveau secondaire ou supérieur et 82% en 2024.**

Niveau d'éducation (1)



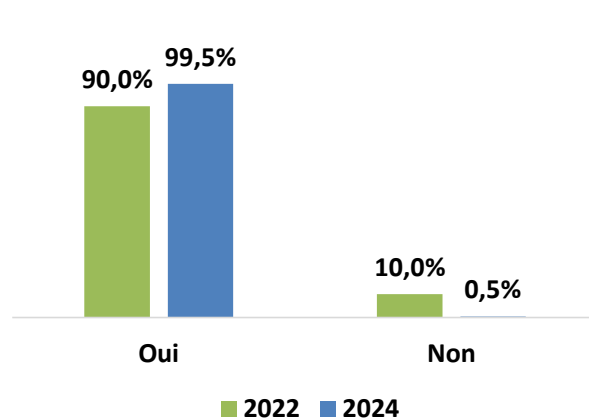
Niveau d'éducation selon le genre



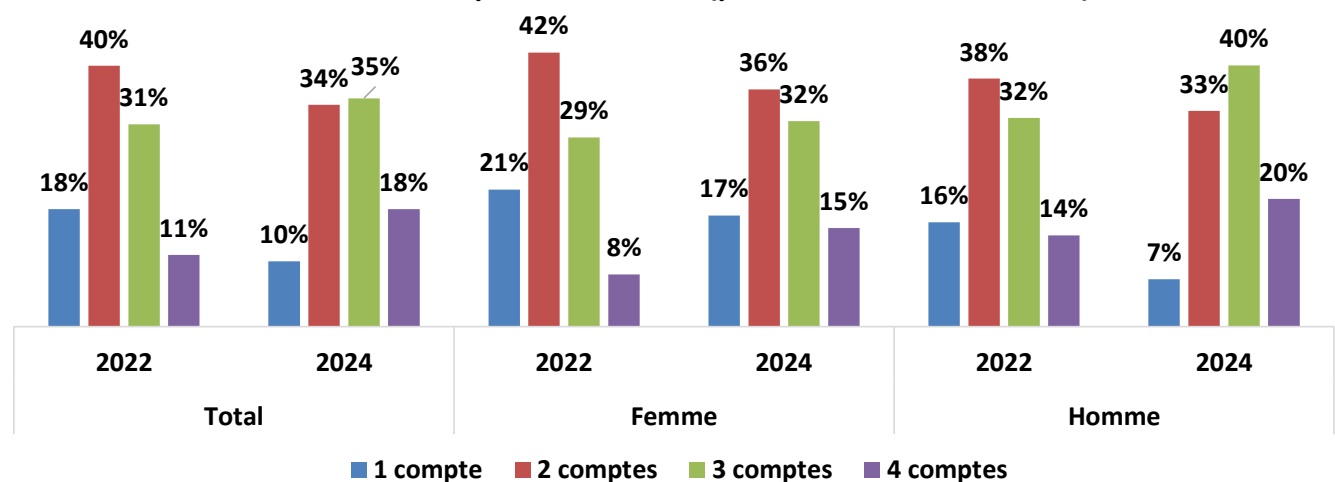
Les femmes ont un niveau d'éducation formel inférieur à celui des hommes. Elles sont en 2024, 27% à avoir un niveau primaire ou aucun niveau d'éducation formel contre 14% des hommes.

En 2024, les utilisateurs sont plus actifs qu'en 2022 et diversifient davantage les comptes utilisés.

Compte MM utilisé au cours des 3 derniers mois



Nombre de comptes MM utilisés (parmi les utilisateurs actifs)



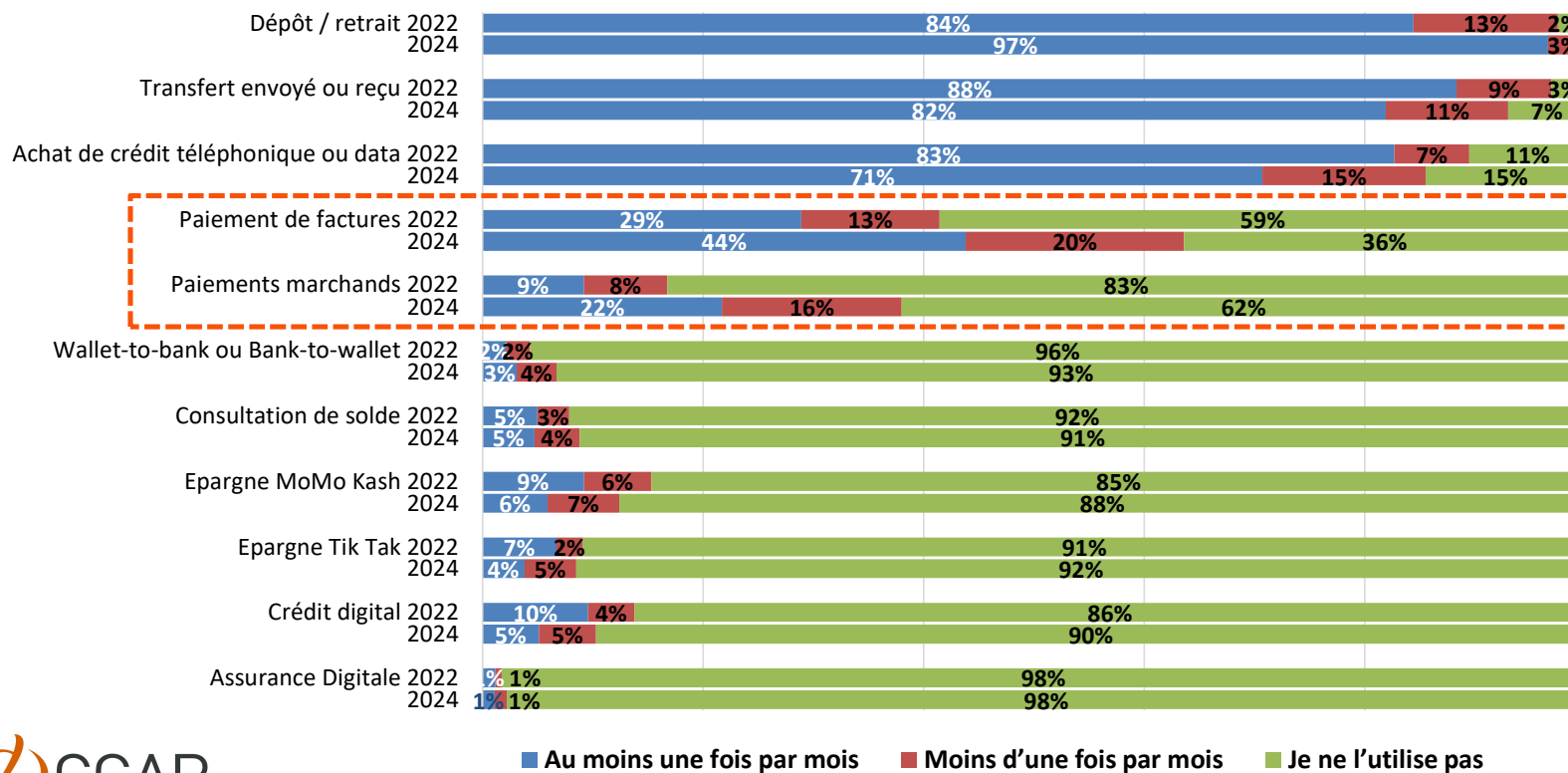
En 2024, la quasi-totalité des utilisateurs de services de mobile money ont été actifs au cours des trois derniers mois, en progression de 10 pp par rapport à 2022. En 2024, il n'y a plus de différence entre les hommes et les femmes alors qu'en 2022, les femmes étaient un peu moins actives que les hommes (92% des hommes vs 87% des femmes). En 2024, 90% utilisent actuellement des comptes de mobile money avec deux prestataires différents ou plus contre 82% en 2022.

Les femmes tout comme les hommes ont accru l'utilisation multiple de comptes mais les hommes demeurent plus nombreux à utiliser trois ou quatre comptes (60% vs 47% des femmes contre 46% vs 37% des femmes en 2022).

# Fréquence d'utilisation des services financiers numériques, 2022 - 2024

L'adoption du paiement de factures et du paiement marchand par mobile money enregistre une progression significative de 2022 à 2024, respectivement de 23 et 21 pp. Les services de seconde génération demeurent faiblement utilisés.

## Utilisation des services financiers numériques



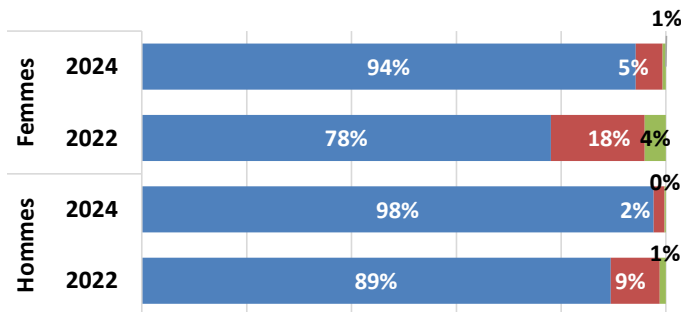
L'utilisation des dépôts et retraits est plus fréquente en 2024 qu'en 2022 (97% y ont recours au moins une fois par mois vs 84% en 2022), par contre les transferts ou réception de fonds ainsi que les achats de crédit téléphonique et de données sont un peu moins utilisés.

L'épargne digitale enregistre une progression très faible et le recours au crédit digital accuse un recul de 4 pp entre 2022 et 2024 (90% affirment ne pas l'utiliser en 2024 contre 86% en 2022).

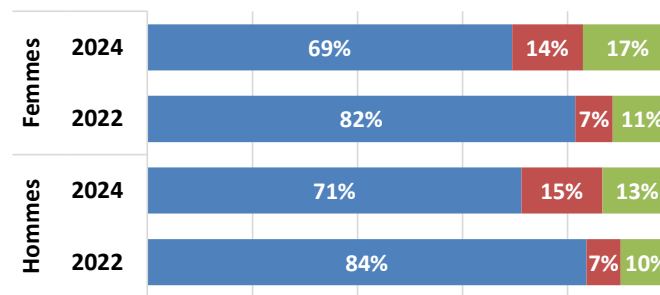
# UTILISATION DES SFN, HOMMES vs. FEMMES, 2022 - 2024 (1/2)

En 2024, les hommes et les femmes effectuent des dépôts/retraits, achat de crédit téléphonique ou de données et des transferts dans des proportions similaires mais un écart demeure pour le paiement marchand et de factures.

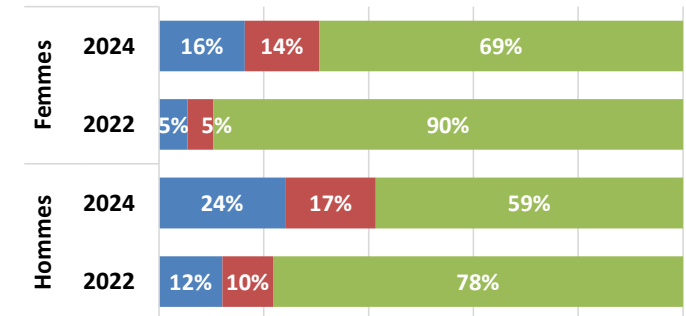
Dépôt / retrait



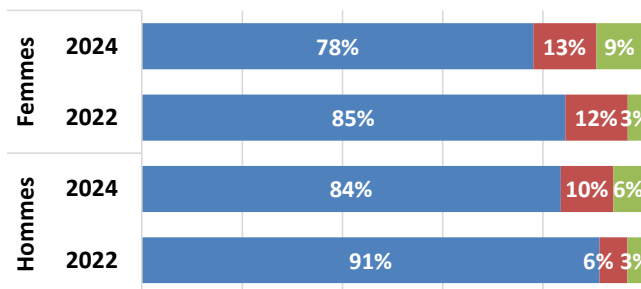
Achat de crédit téléphonique ou data



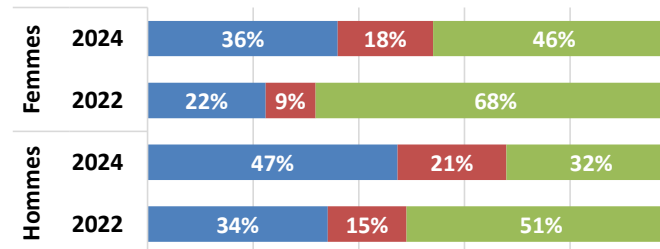
Paiement marchand



Transfert envoyé ou reçu



Paiement de factures



- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Je ne l'utilise pas

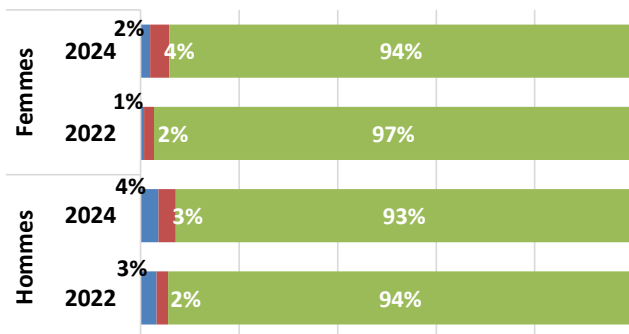
Si les femmes sont beaucoup plus nombreuses en 2024 qu'en 2022 à utiliser les services de paiement marchand et de paiement de facture, leur utilisation reste nettement inférieure à celle des hommes avec respectivement 31% des femmes vs 41% des hommes et 54% des femmes vs 68% des hommes qui l'utilisent



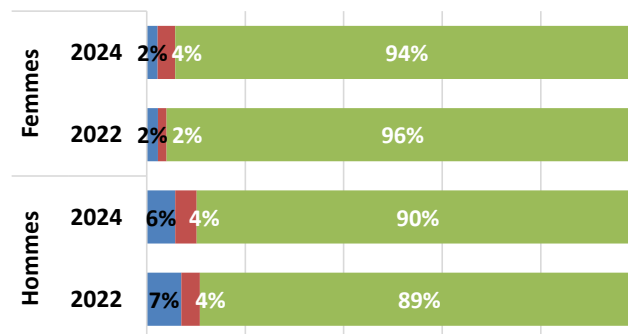
# UTILISATION DES SFN, HOMMES vs. FEMMES, 2022 - 2024 (2/2)

L'écart entre les hommes et les femmes dans l'utilisation des services de seconde génération tels que l'épargne et le crédit digital ne sont pas significatifs, et l'utilisation est faible.

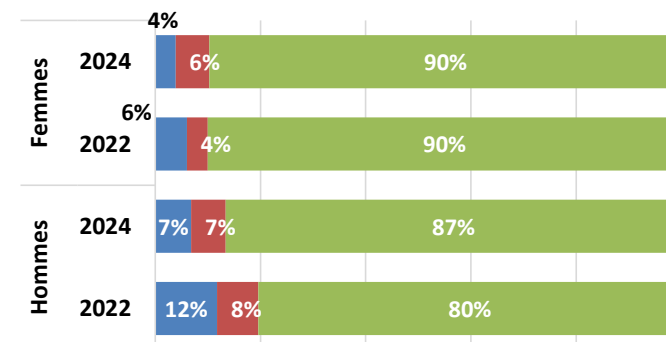
Wallet-to-bank ou bank-to-wallet



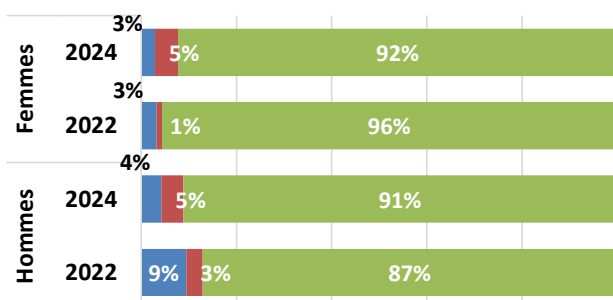
Consultation de solde



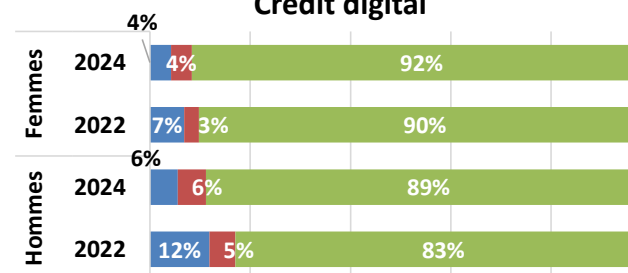
Epargne Momo Kash



Epargne Tik Tak



Crédit digital



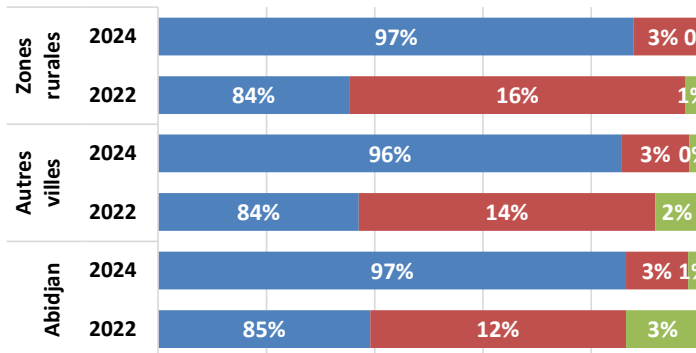
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Je ne l'utilise pas

L'assurance digitale n'est quasiment pas utilisée. Aucune des femmes répondantes ne l'utilisaient en 2024 contre 2% en 2022. Seuls 3 % des hommes utilisent ce service (2% en 2022).

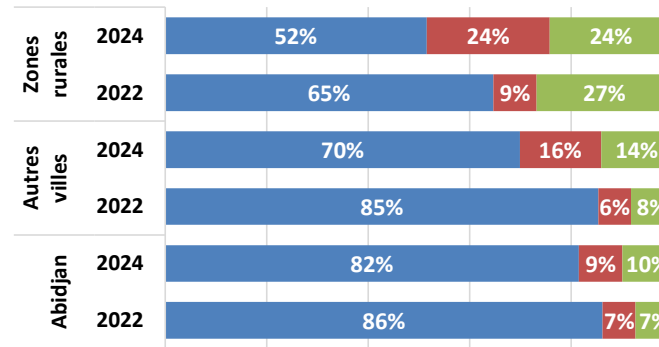
# UTILISATION DES SFN, URBAIN vs. RURAL, 2022 - 2024 (1/2)

**S'il n'y a pas d'écart significatif dans l'utilisation des services de dépôts et retraits selon le lieu de résidence, des écarts notables existent pour les autres services.**

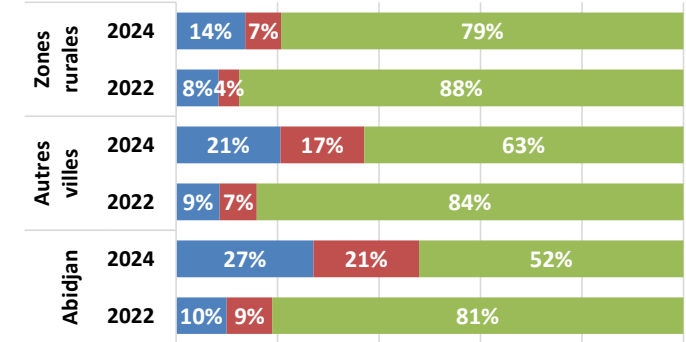
**Dépôt / retrait**



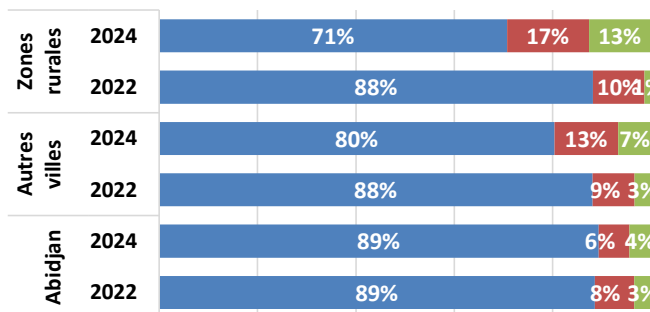
**Achat crédit téléphonique ou data**



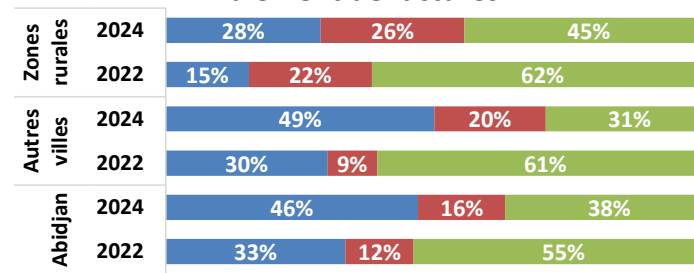
**Paiement marchand**



**Transfert envoyé ou reçu**



**Paiement de factures**



- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Je ne l'utilise pas

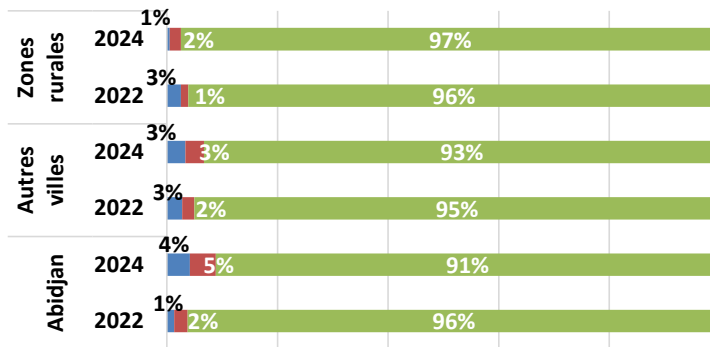
Le paiement marchand est en progression quelque soit le lieu de résidence des utilisateurs de SFN mais l'adoption est beaucoup plus importante à Abidjan que dans les autres localités.

En 2022, un écart de 7 pp existait entre les utilisateurs abidjanais et ceux des localités rurales, cet écart est de 27 pp en 2024.

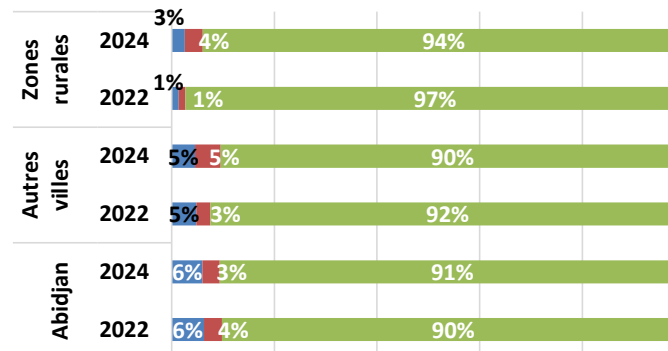
# UTILISATION DES SFN, URBAIN vs. RURAL, 2022 - 2024 (2/2)

L'écart d'utilisation des services de seconde génération selon le milieu de résidence est peu prononcé mais les Abidjanais demeurent les utilisateurs les plus actifs.

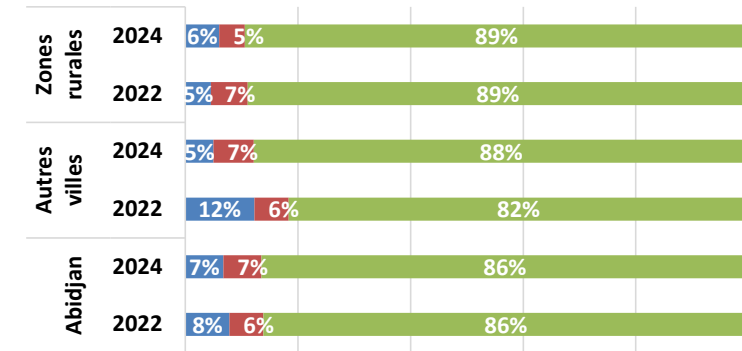
Wallet-to-bank ou bank-to-wallet



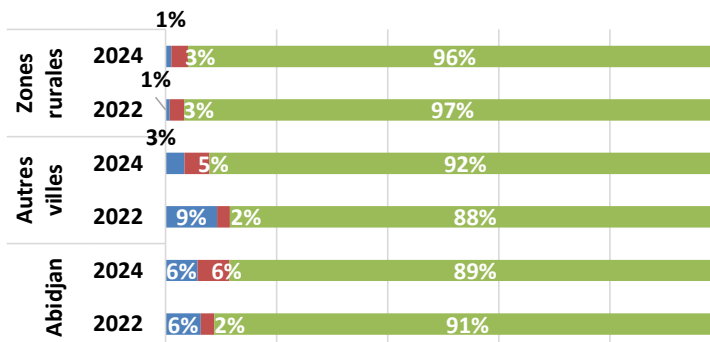
Consultation de solde



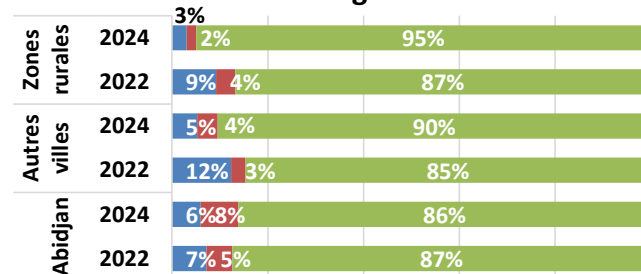
Epargne Momo Kash



Epargne Tik Tak



Crédit digital



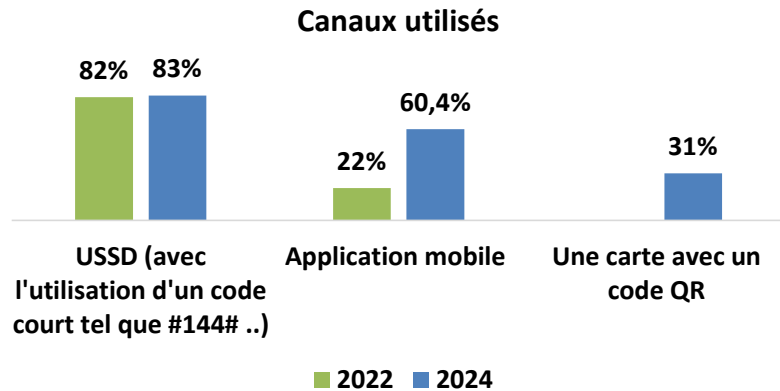
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Je ne l'utilise pas

L'utilisation des services d'épargne digitale a quasiment stagné entre 2022 et 2024 parmi les utilisateurs abidjanais et ruraux mais elle a diminué parmi ceux résidant dans d'autres localités urbaines.

**L'utilisation du crédit digital enregistre une régression en zone rurale et dans les localités urbaines hors Abidjan.**

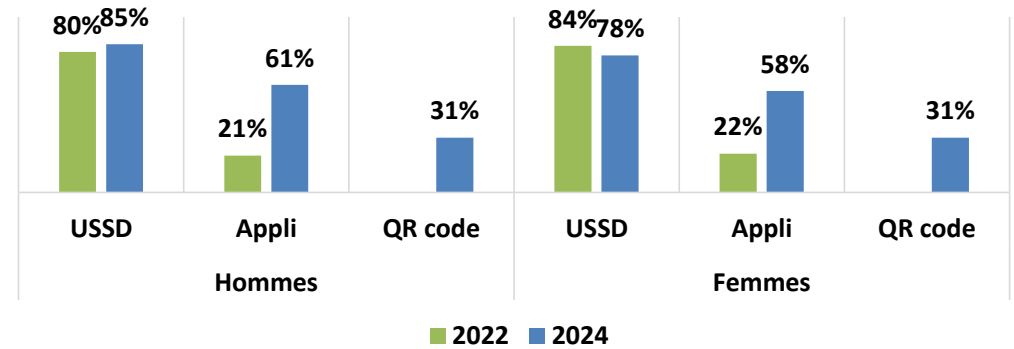
# Canaux utilisés pour accéder aux services, 2022 - 2024

L'utilisation de l'application mobile a fortement progressée entre 2022 et 2024 (+38 pp) et 31% utilisent maintenant la carte avec un code QR tandis que l'utilisation du canal USSD demeure constante et la plus répandue (83% en 2024 vs 82% en 2022).

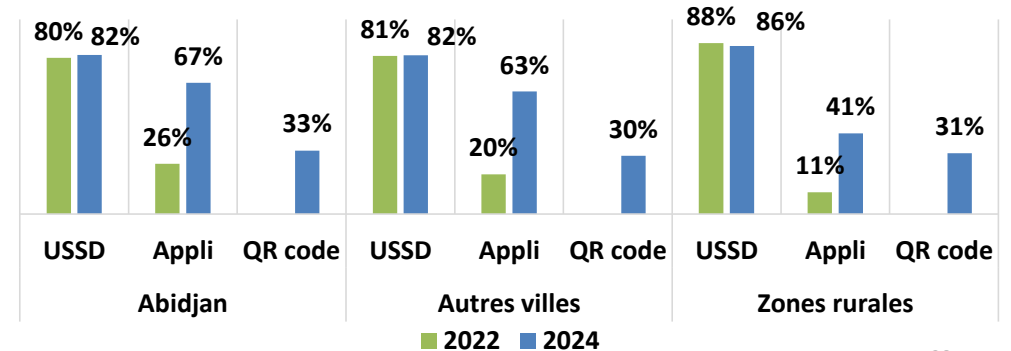


Contrairement aux hommes, en 2024, les femmes ont réduit leur utilisation du canal USSD (- 6 pp) et utilisent dans les proportions similaires l'application mobile et la carte avec un code QR. Si l'adoption de l'application mobile a progressé dans le milieu rural, elle est beaucoup moins utilisée que dans les zones urbaines (26 et 22 pp d'écart par rapport aux utilisateurs abidjanais et ceux des autres villes).

Canaux utilisés, par genre

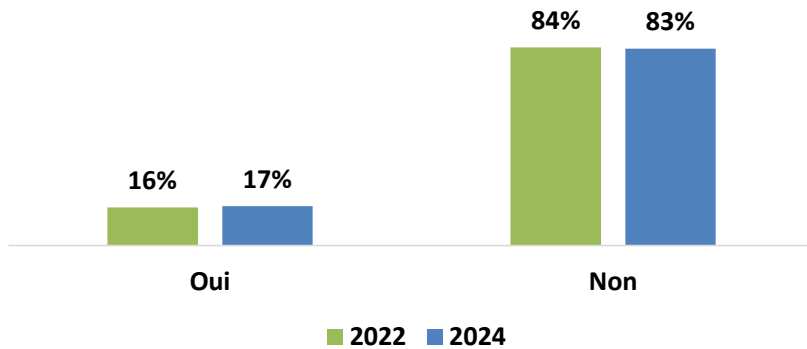


Canaux utilisés, par lieu

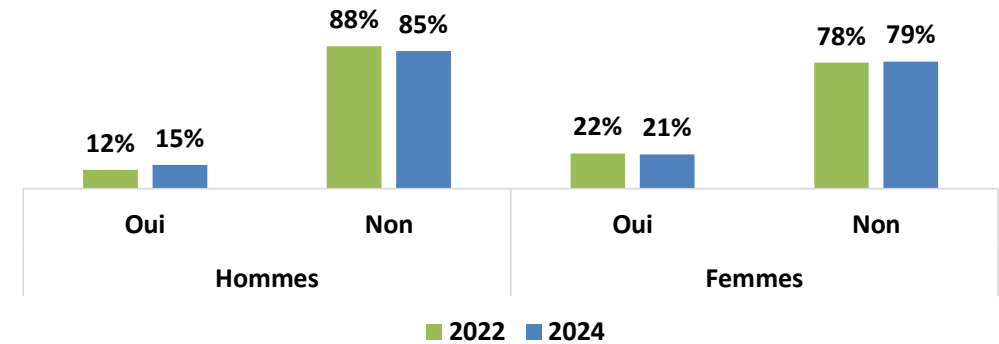


La proportion d'utilisateurs ayant besoin d'aide pour utiliser les SFN n'a quasiment pas évolué entre 2022 et 2024 (16% vs 17%).

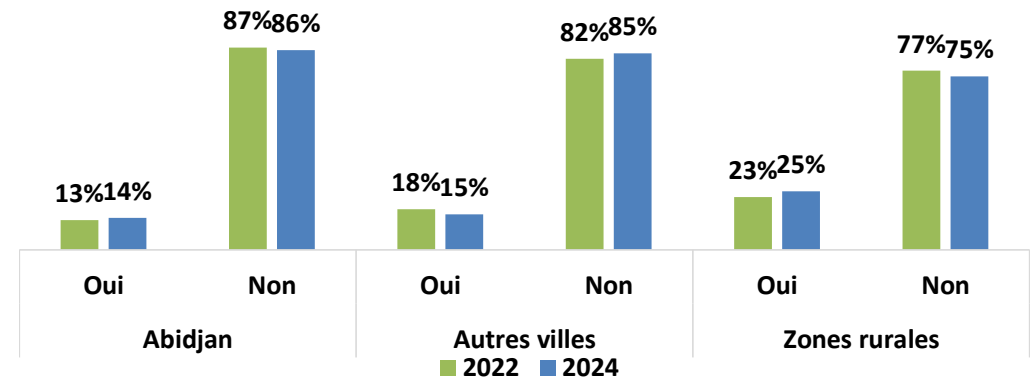
Besoin d'aide



Besoin d'aide, par genre



Besoin d'aide, par lieu



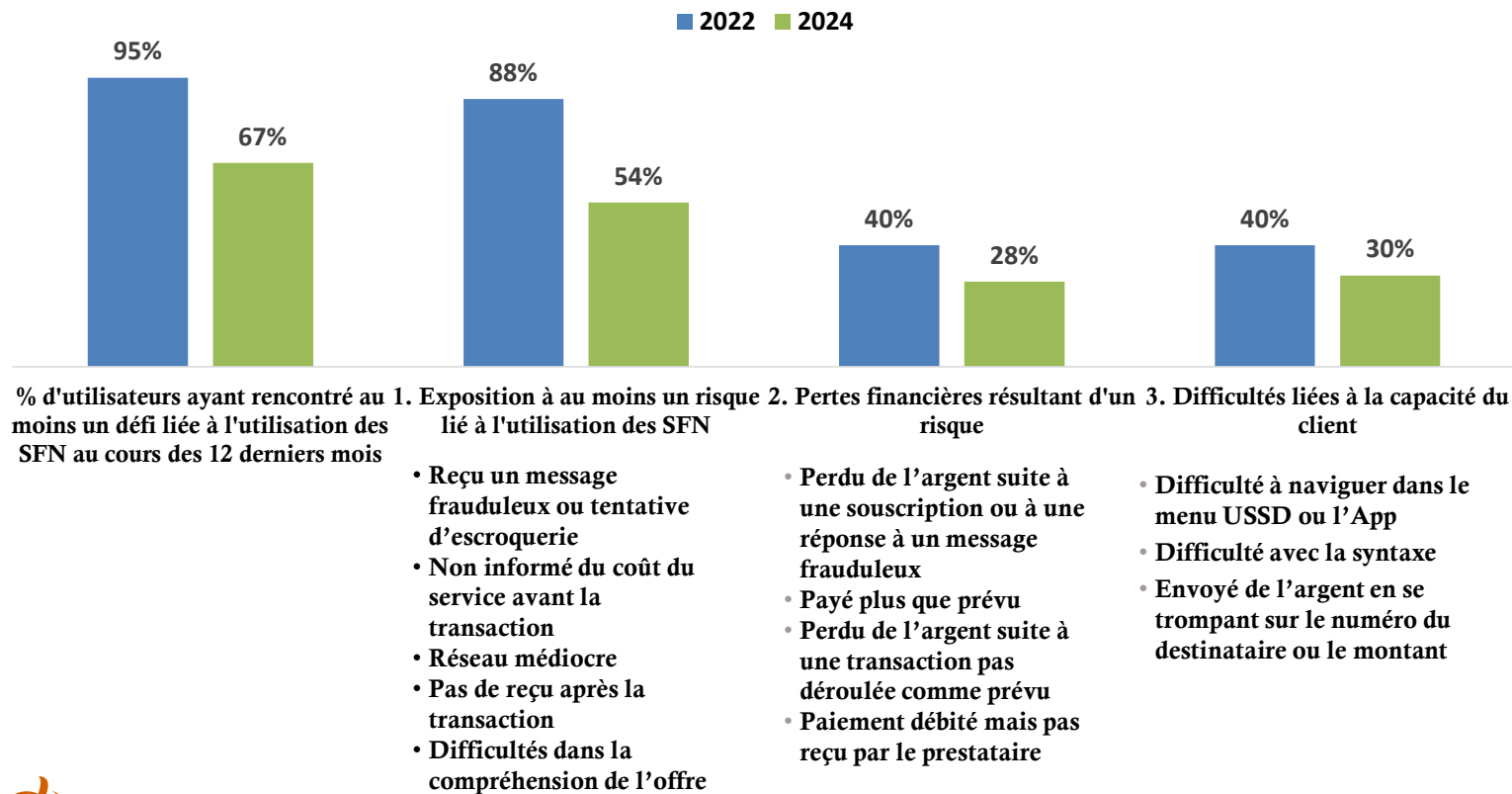
Que ce soit selon le genre ou le lieu de résidence, le besoin d'aide pour l'utilisation des SFN n'a pas enregistré de changements significatifs entre 2022 et 2024.

Les femmes et les ruraux demeurent les profils d'utilisateurs ayant le plus besoin d'aide, 21% des femmes en 2024 contre 15% des hommes et 25% des ruraux contre respectivement 14% et 15% des Abidjanais et des résidents d'autres villes.

# **PARTIE 3 : ANALYSE DES RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DES SFN, 2022 - 2024**

# Evolution des types de défis auxquels font face les utilisateurs de SFN

Par rapport à 2022, l'enquête de 2024 révèle une réduction significative des risques et défis auxquels font face les utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire même si les niveaux restent encore élevés.



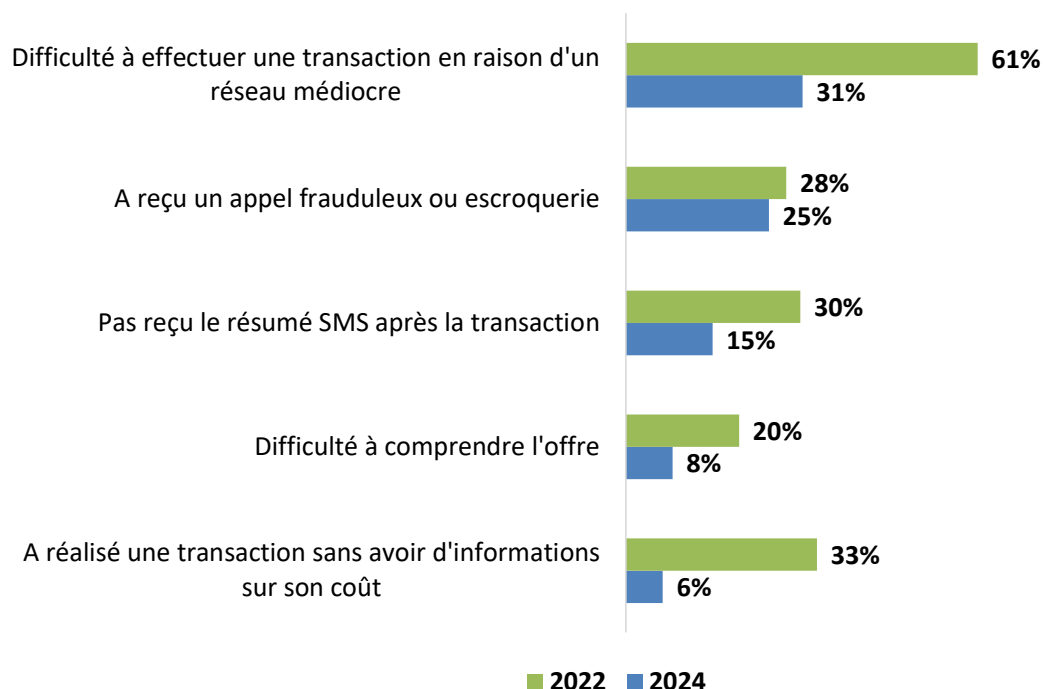
Le % d'utilisateurs ayant rencontré au moins un défi au cours des 12 derniers mois connaît une baisse de 28 pp. Il n'y a globalement pas de différence significative entre les femmes et les hommes.

L'exposition aux risques s'est réduite de 34 pp.

Ce sont les difficultés liées aux capacités des clients qui connaissent la plus faible réduction, en baisse de 10 pp.

**L'exposition aux différents risques a connu une réduction significative sauf celle concernant la réception d'appels frauduleux ou d'escroqueries qui n'enregistre qu'une réduction de 3 pp.**

## Exposition à au moins un risque lié à l'utilisation des SFN



Les difficultés à réaliser des transactions en raison d'un réseau de mauvaise qualité ont chuté de manière remarquable de 30 pp.

De même, la transparence sur le coût des transactions s'est améliorée de manière notable (- 27 pp) et en 2024 uniquement 6% des utilisateurs affirment ne pas avoir eu d'informations sur les coûts avant de réaliser une transaction.

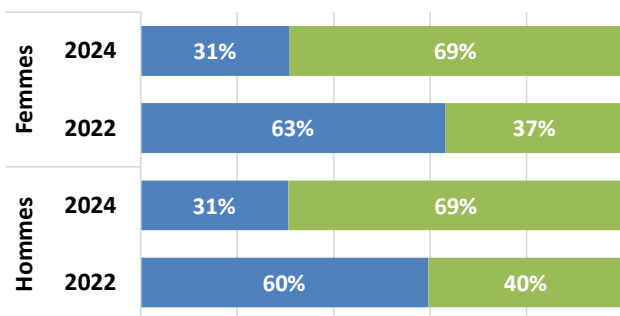
La compréhension des offres s'est aussi améliorée, 8% des utilisateurs font encore face à cette difficulté contre 20% en 2022.

La réception des SMS de confirmation de la réalisation des transactions s'est aussi améliorée (-15 pp) sans doute à mettre en lien avec l'amélioration de la qualité du réseau.

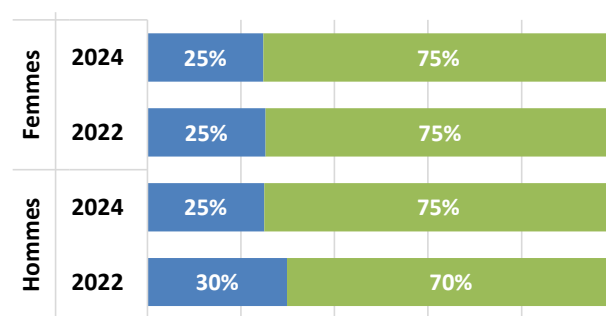


Par rapport à 2022, l'enquête de 2024 révèle une réduction significative des risques et défis auxquels font face les utilisateurs de SFN tant pour les hommes que pour les femmes, même si les niveaux restent encore élevés.

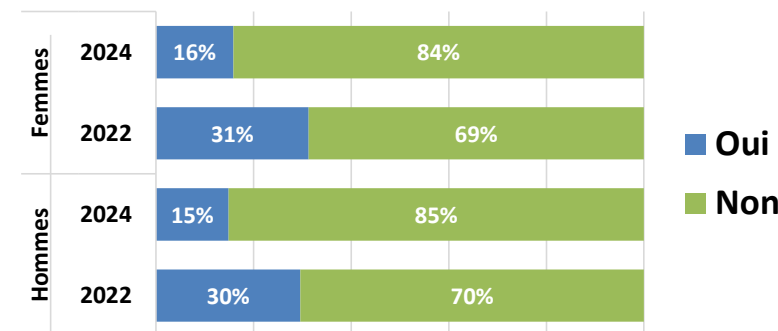
Difficulté à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre



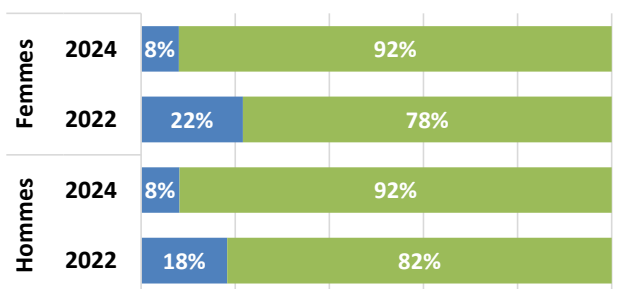
A reçu un appel frauduleux ou escroquerie



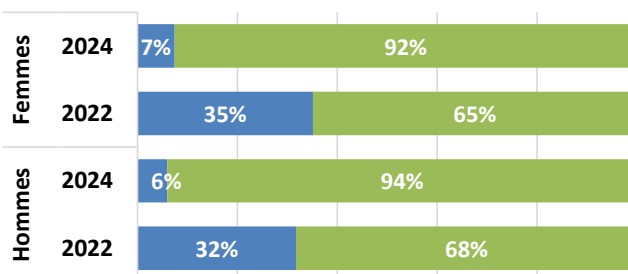
Pas reçu le résumé SMS après la transaction



Difficulté à comprendre l'offre

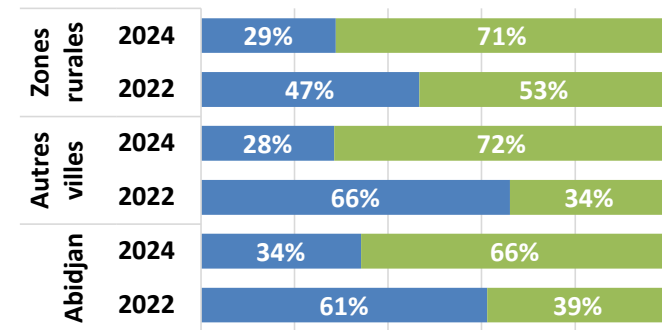


A réalisé une transaction sans avoir d'informations sur son coût

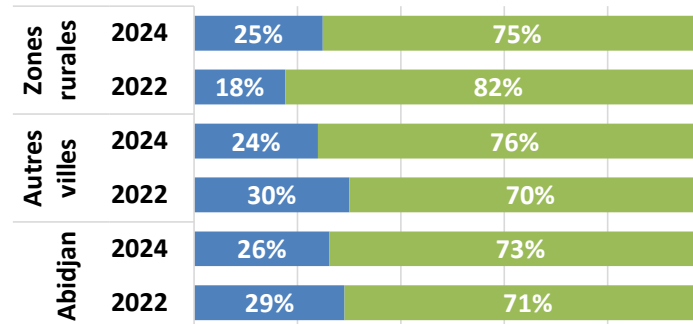


Tout comme en 2022, en 2024, il n'y a pas de différences notables entre les hommes et les femmes dans l'exposition aux différents risques et la baisse de l'exposition s'est faite dans les mêmes proportions.

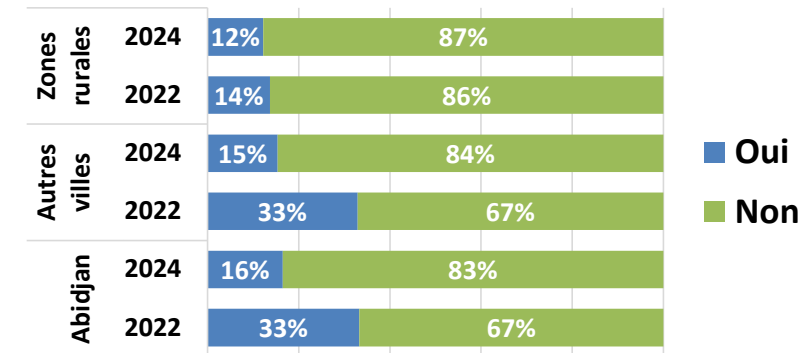
**Difficulté à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre**



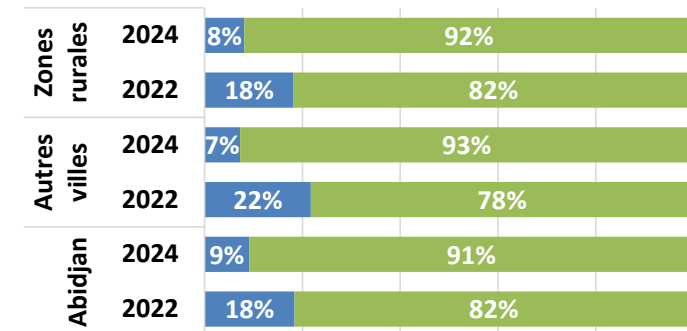
**A reçu un appel frauduleux ou escroquerie**



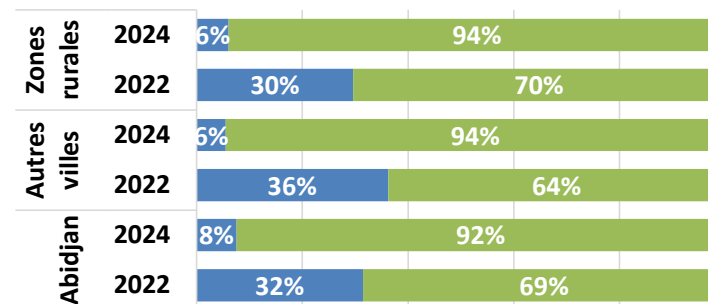
**Pas reçu le résumé SMS après la transaction**



**Difficulté à comprendre l'offre**



**A réalisé une transaction sans avoir d'informations sur son coût**

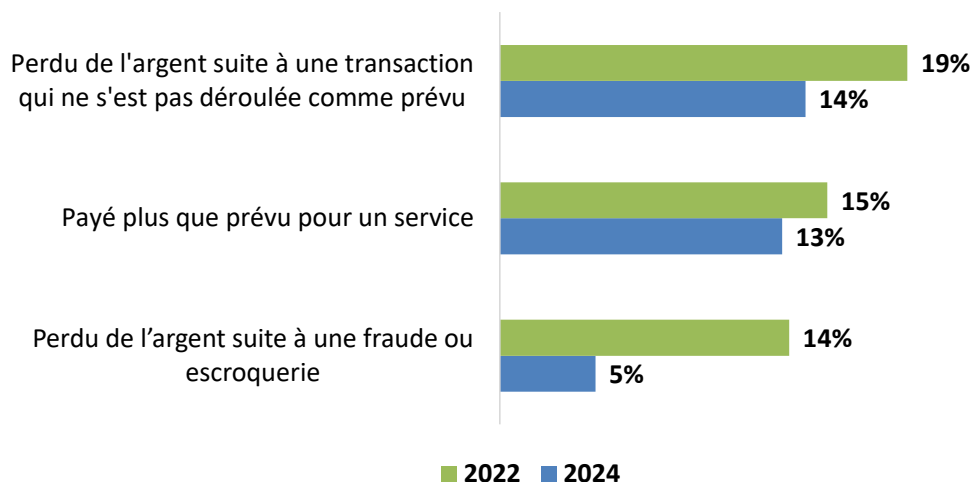


Les utilisateurs Abidjanais qui sont les plus actifs sont aussi ceux qui font face à plus de difficultés à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre.

L'exposition aux autres risques est en 2024 similaire quel que soit le lieu de résidence.

**Si l'exposition aux tentatives de fraudes et d'escroquerie n'a pas connu de baisse significative (- 3 pp), la proportion d'utilisateurs ayant perdu de l'argent en raison de la matérialisation de ce risque est par contre plus faible en 2024 qu'en 2022 (- 9 pp).**

### Perte financière résultant d'un risque

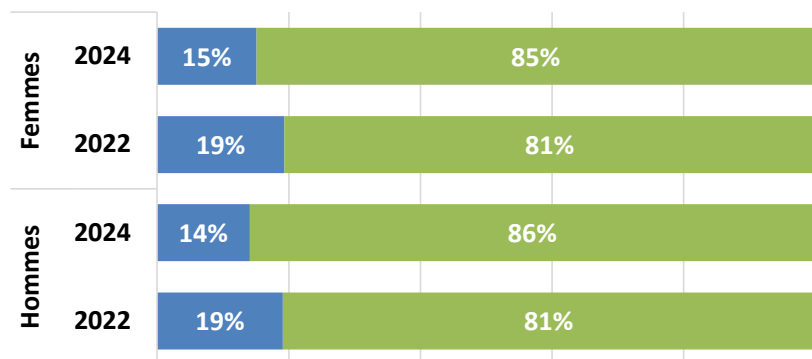


Le % d'utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à la matérialisation d'autres risques est aussi en baisse mais dans une moindre mesure.

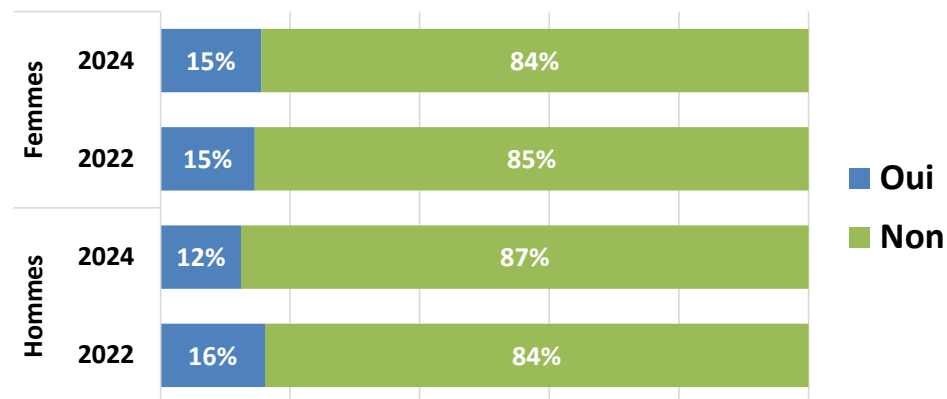
13% des répondants affirment avoir payé plus que prévu pour un service vs 15% en 2022 (cette faible baisse pourrait être mise en lien avec les frais supplémentaires perçus par les agents – voir plus loin dans la présentation).

14% vs 19% des utilisateurs en 2022 affirment avoir perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu. Cette baisse pourrait s'expliquer par l'amélioration de la qualité du réseau et un plus faible pourcentage d'utilisateurs en 2024 se trompant sur le numéro ou montant du destinataire de transferts (voir ci-après).

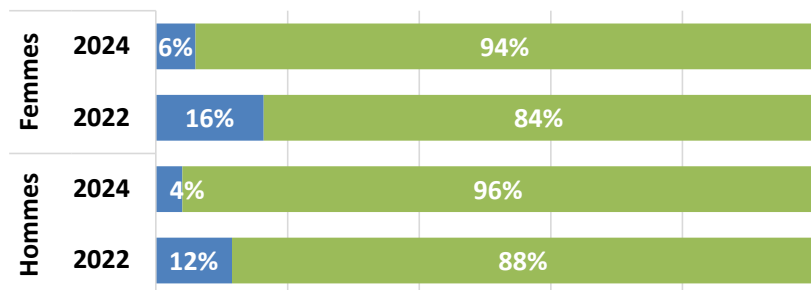
Perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu



Payé plus que prévu pour un service

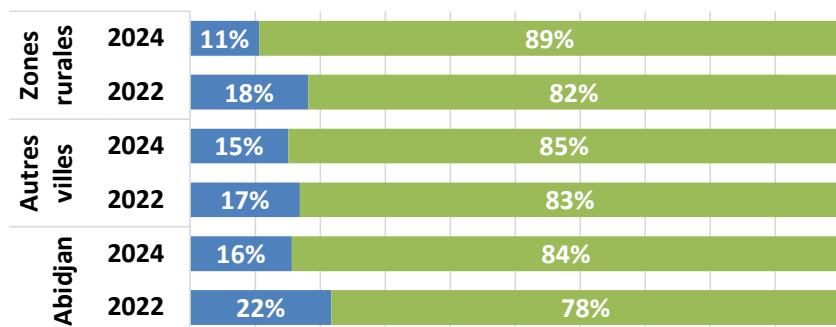


Perdu de l'argent suite à une fraude ou escroquerie

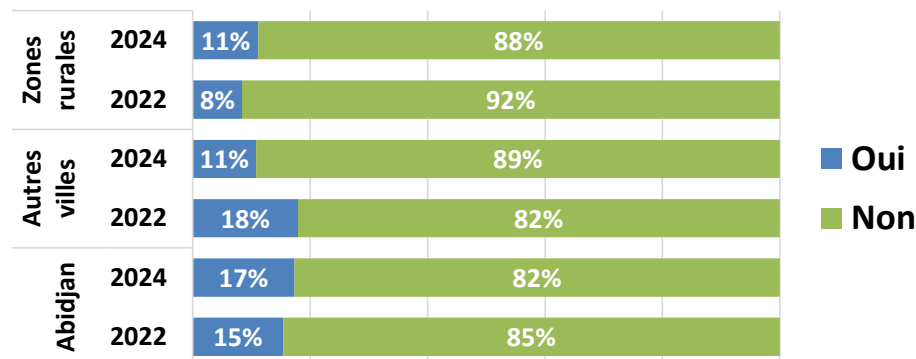


En 2024, tout comme en 2022, il n'y a pas de différences significatives entre les hommes et les femmes quant aux pertes financières subies suite à la matérialisation d'un risque.

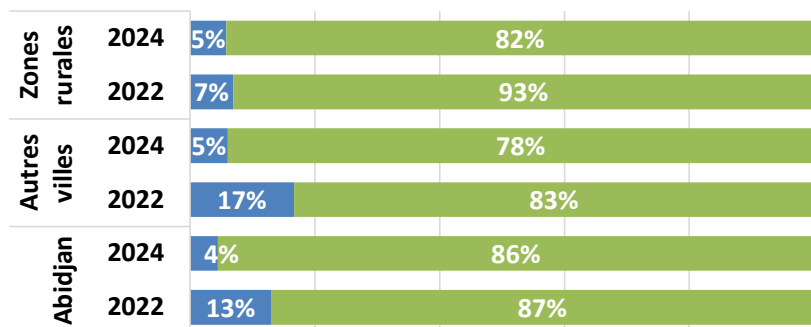
**Perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu**



**Payé plus que prévu pour un service**



**Perdu de l'argent suite à une fraude ou escroquerie**

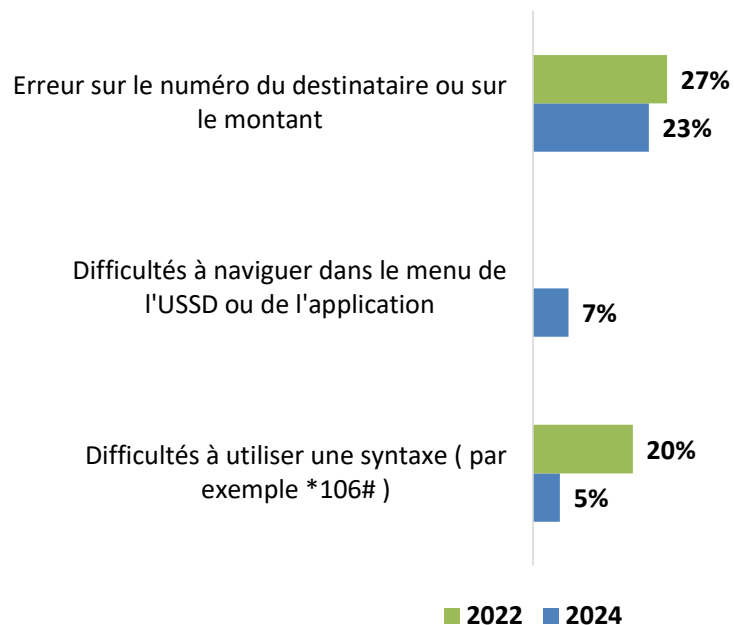


Les utilisateurs ayant en 2024 enregistré une baisse de leur exposition aux pertes d'argent suite au paiement de frais plus élevés que prévus sont ceux des villes autres qu'Abidjan. Les Abidjanais et les ruraux sont par contre légèrement plus nombreux en 2024 qu'en 2022 à avoir perdu de l'argent dans ces circonstances.

En 2024, il n'y a plus de différences dans le % d'utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une fraude ou une escroquerie selon le lieu de résidence. Le % des utilisateurs Abidjanais et de ceux résidant dans les autres villes ayant fait face à ces pertes a baissé significativement.

La proportion d'utilisateurs se trompant sur le numéro du destinataire ou le montant a faiblement baissé (23% des utilisateurs en 2024 vs 27% en 2022), par contre les utilisateurs ont beaucoup moins de difficulté à utiliser les syntaxes (5% en 2024 contre 20% en 2022).

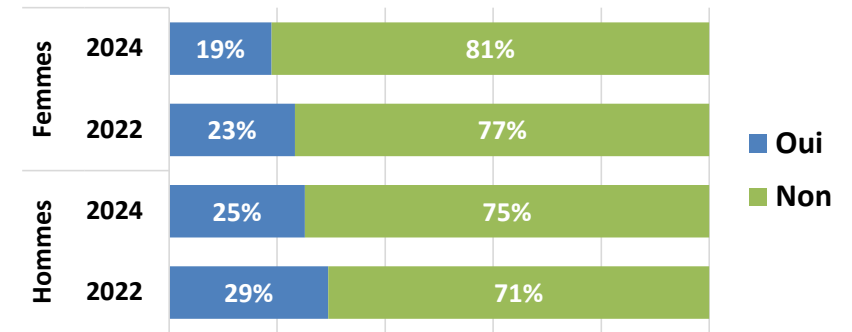
### Risques liés à la capacité du client



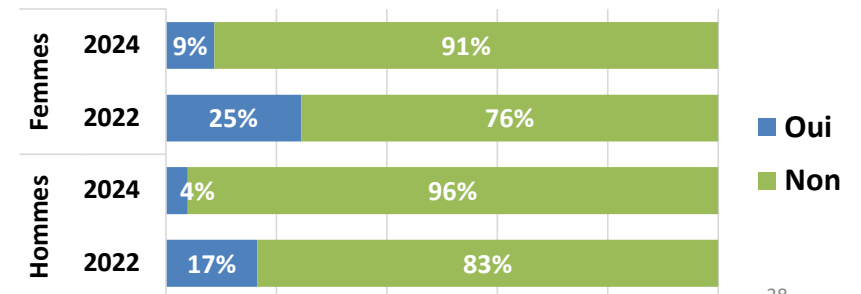
Bien que dans une moindre mesure, les hommes en 2024, tout comme en 2022, continuent à être proportionnellement plus nombreux à faire des erreurs sur le numéro du destinataire que les femmes (25% vs 19%). Ils continuent aussi à utiliser plus de comptes que les femmes.

Les hommes et les femmes sont confrontés aux difficultés à naviguer dans le menu USSD ou de l'App dans les mêmes proportions (7%).

### Erreur sur le numéro du destinataire ou sur le montant

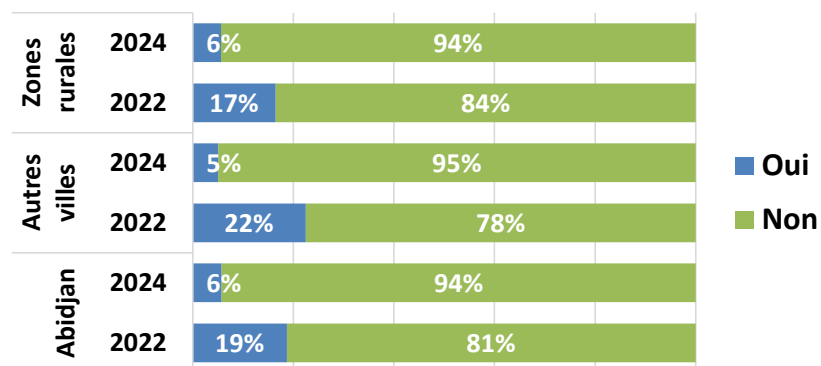


### Difficultés à utiliser une syntaxe ( par exemple \*106# )



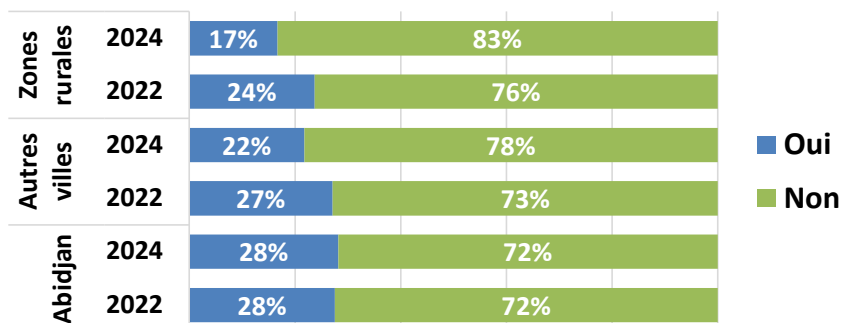
# Risques liés à la capacité du client, selon le lieu de résidence, 2022 - 2024

## Difficultés à utiliser une syntaxe



Le % d'utilisateurs Abidjanais faisant des erreurs sur le numéro du destinataire ou le montant reste le même en 2024 qu'en 2022 (28% d'entre eux) alors que cette difficulté s'est réduite pour les utilisateurs des autres localités (-7 pp pour les utilisateurs ruraux et - 5 pp pour ceux des autres villes). Les Abidjanais sont aussi ceux qui utilisent plus fréquemment les services de transferts d'argent.

## Erreur sur le numéro du destinataire ou sur le montant

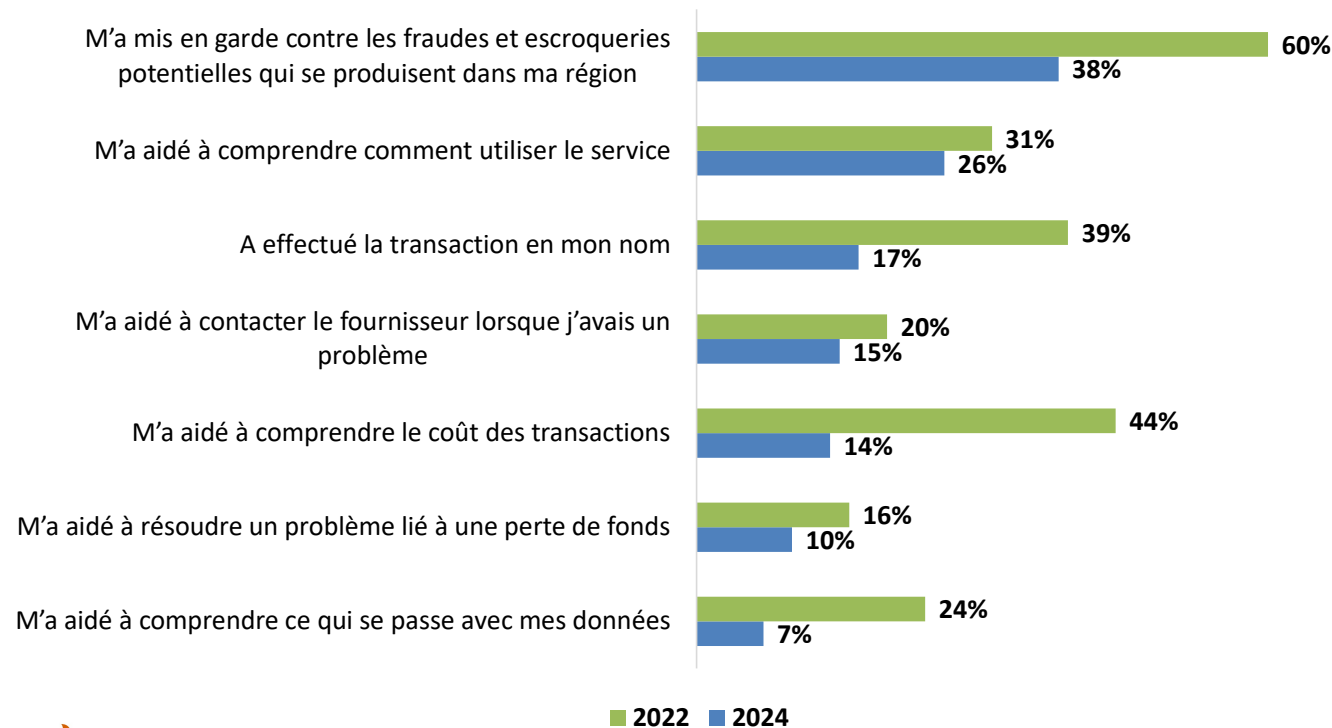


Le % d'utilisateurs rencontrant des difficultés dans l'utilisation des syntaxes USSD a baissé significativement de 2022 à 2024 (de 11 pp à 17 pp selon les lieux de résidence) et est identique en 2024 quel que soit le lieu de résidence (5-6%).

Il n'y a pas de différence significative selon le lieu de résidence des utilisateurs quant aux difficultés rencontrées pour naviguer dans le menu USSD ou de l'App (6% des utilisateurs Abidjanais et ruraux et 8% de ceux des autres villes).

**Le % d'utilisateurs ayant reçu de l'aide de la part des agents, quel que soit le sujet, a significativement baissé par rapport à 2022.**

## Aide reçue de la part de l'agent



Pour certains sujets, le fait que les utilisateurs reçoivent moins d'aide de la part des agents est à corréluer avec la baisse de l'exposition à certains risques, comme par exemple l'amélioration de la transparence, ou la baisse du % d'utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à la matérialisation d'un risque.

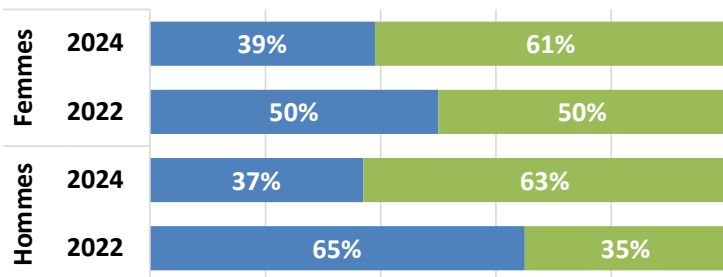
Pour d'autres sujets, dans un contexte de baisse des commissions perçues par les agents, le temps qu'ils souhaitent ou peuvent consacrer à délivrer des conseils ou aides aux clients s'est probablement réduit et pourrait expliquer ces résultats.

Une aide limitée de la part des agents pourrait être de nature à freiner l'adoption des SFN par les segments de la population les plus vulnérables.

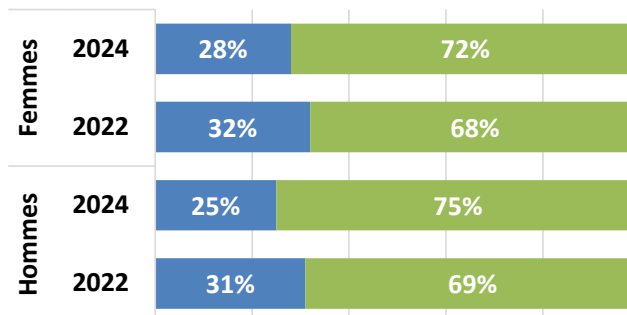


# Aide reçue de la part de l'agent, Hommes vs Femmes, 2022 – 2024 (1/2)

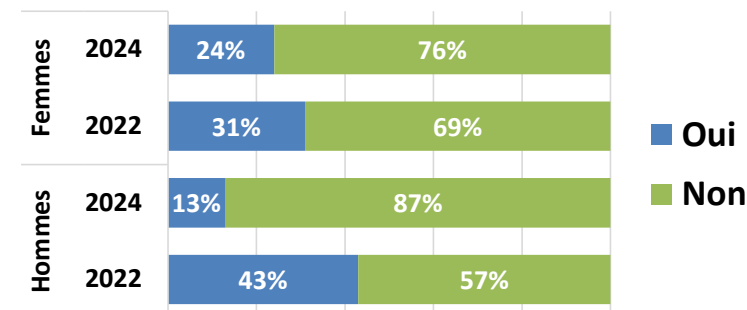
L'agent m'a mis en garde contre les fraudes et escroqueries potentielles qui se produisent dans ma région



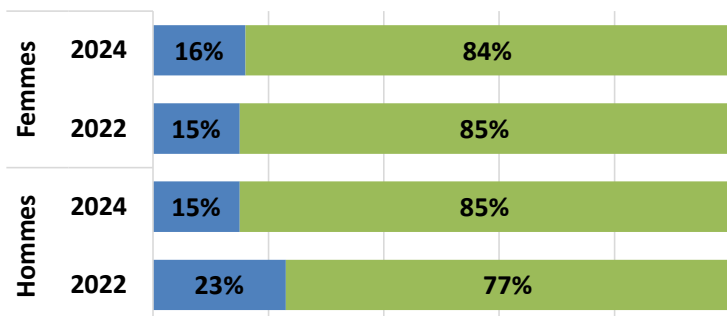
L'agent m'a aidé à comprendre comment utiliser le service



L'agent a effectué la transaction en mon nom



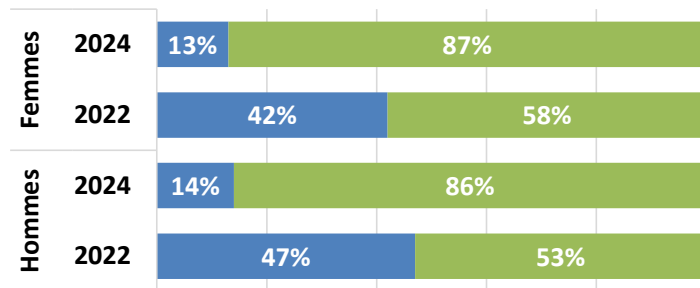
L'agent m'a aidé à contacter le fournisseur lorsque j'avais un problème



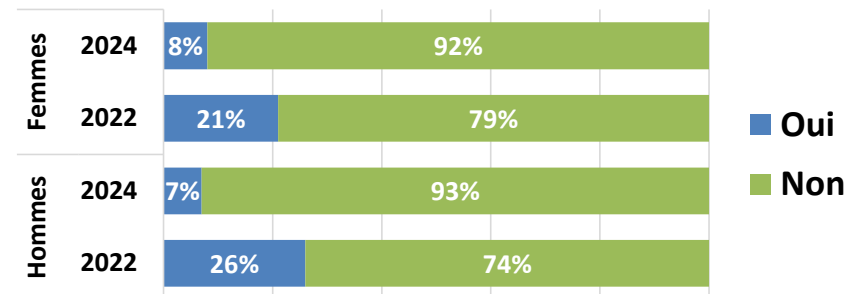
A l'exception de l'aide apportée pour contacter le fournisseur en cas de problème, l'aide apportée aux utilisateurs par les agents est en régression dans les autres domaines comparativement à 2022 à la fois pour les hommes et les femmes. **Les femmes contrairement à 2022, reçoivent l'aide des agents pour effectuer leurs transactions dans une proportion plus grande (24% vs 13% pour les hommes).** Dans les autres domaines, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

# Aide reçue de la part de l'agent, Hommes vs Femmes, 2022 – 2024 (2/2)

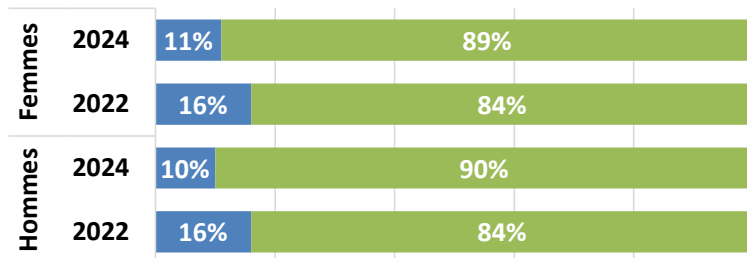
L'agent m'a aidé à comprendre le coût des transactions



M'a aidé à comprendre ce qui se passe avec mes données



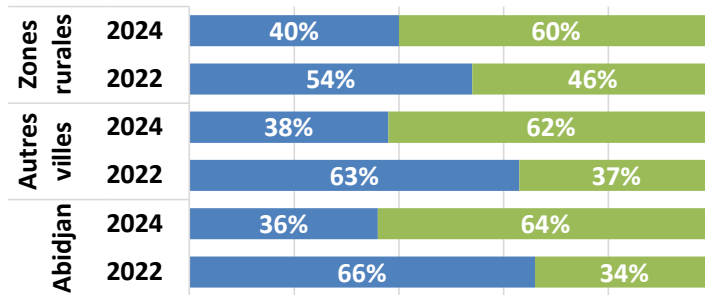
L'agent m'a aidé à résoudre un problème lié à une perte de fonds



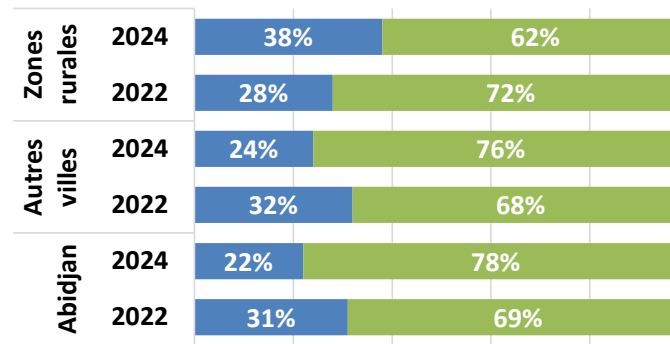
Comme précédemment, l'aide apportée aux utilisateurs par les agents est en régression comparativement à 2022 et il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

# Aide reçue de la part de l'agent, selon le lieu de résidence, 2022 – 2024 (1/2)

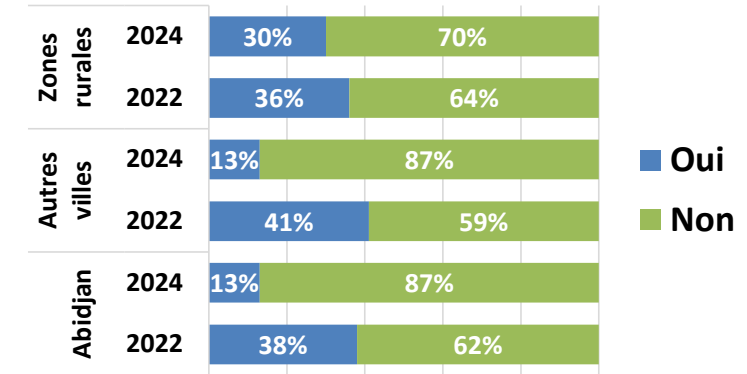
L'agent m'a mis en garde contre les fraudes et escroqueries potentielles qui se produisent dans ma région



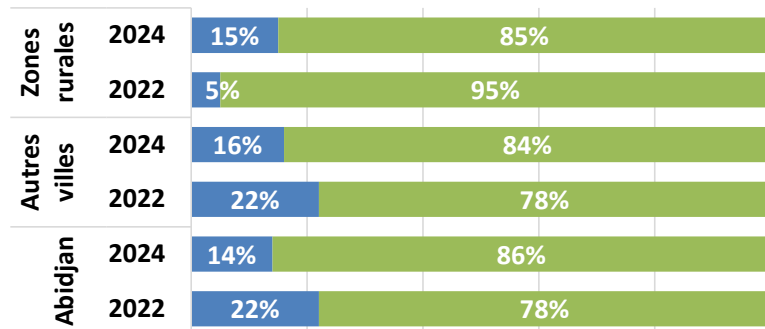
L'agent m'a aidé à comprendre comment utiliser le service



A effectué la transaction en mon nom



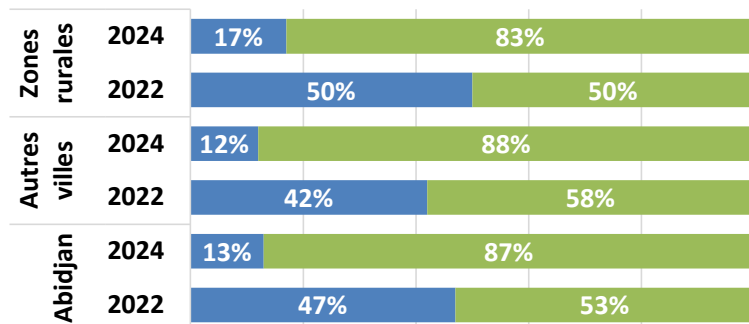
L'agent m'a aidé à contacter le fournisseur lorsque j'avais un problème



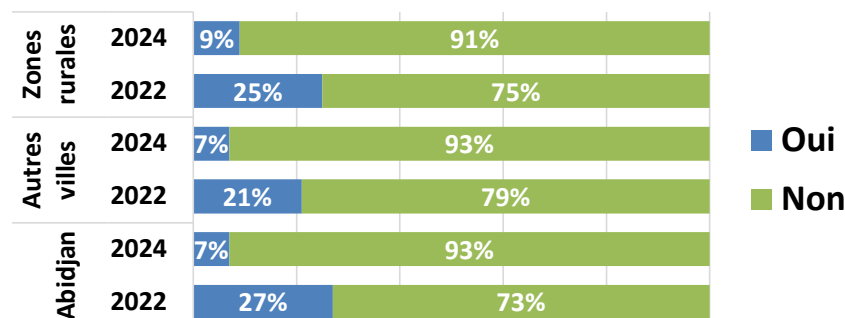
**Les utilisateurs des zones rurales bénéficient davantage de l'aide des agents et dans certains cas, ils sont plus nombreux en 2024 qu'en 2022 à en bénéficier contrairement aux utilisateurs urbains.** Il s'agit de l'aide reçue pour comprendre comment utiliser les services (38% des utilisateurs ruraux la reçoivent contre 22 à 24 % des résidents urbains) et en bénéficient davantage en 2024 qu'en 2022 (+10 pp) contrairement aux utilisateurs urbains (- 9 à 10 pp). Ils bénéficient aussi davantage de l'aide des agents pour effectuer la transaction en leur nom (30% d'entre eux vs 13% des résidents urbains) et la baisse enregistrée en 2024 est moins importante pour les résidents ruraux (- 6 pp contre une baisse de 25 à 28 pp pour les résidents urbains).

# Aide reçue de la part de l'agent, selon le lieu de résidence, 2022 – 2024 (2/2)

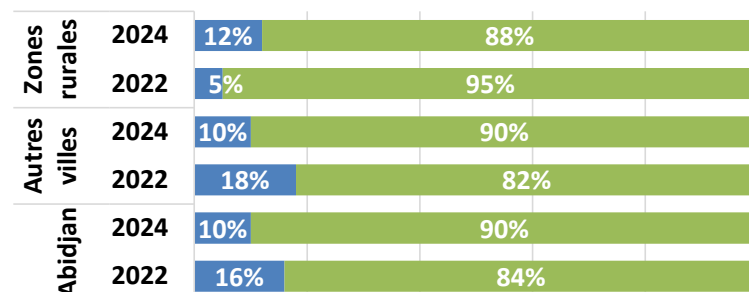
L'agent m'a aidé à comprendre le coût des transactions



M'a aidé à comprendre ce qui se passe avec mes données



L'agent m'a aidé à résoudre un problème lié à une perte de fonds

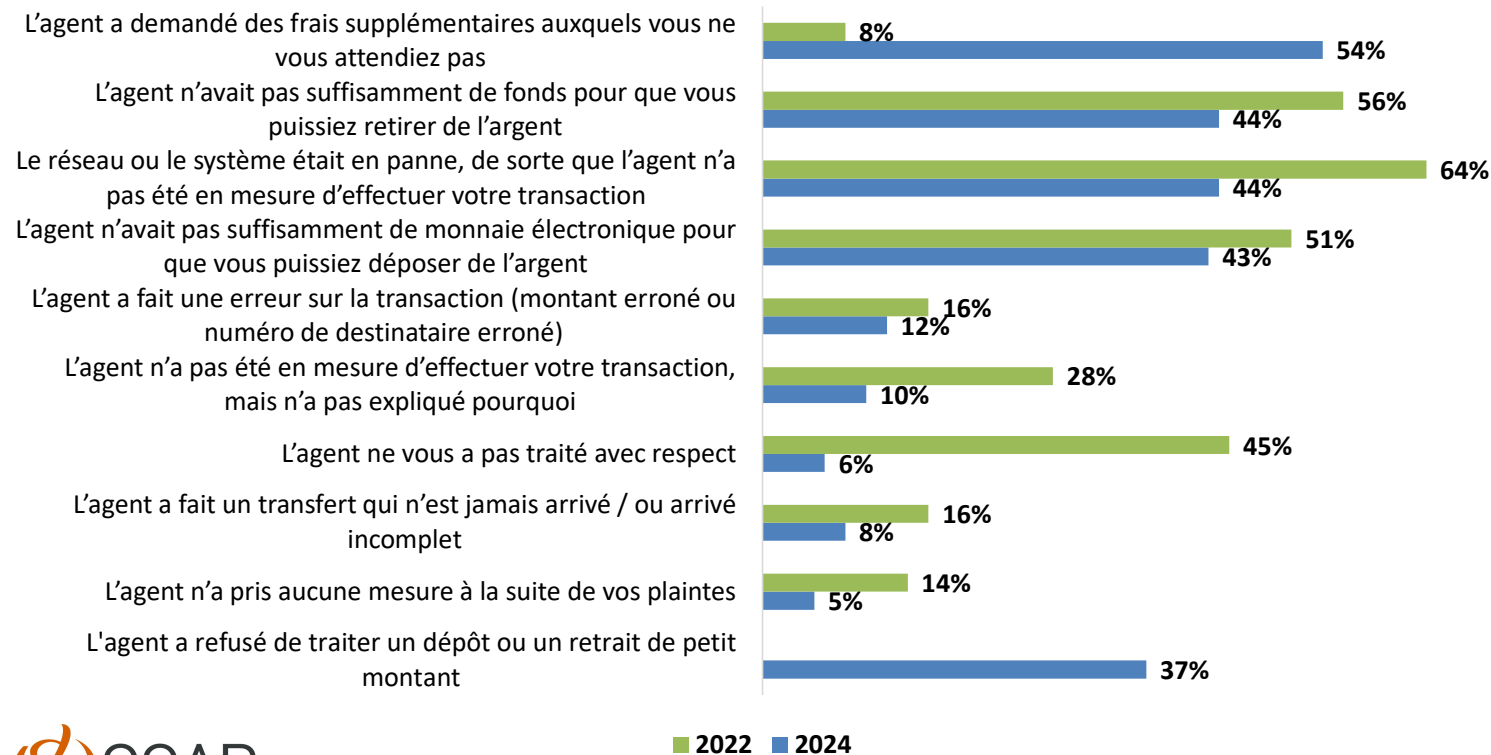


Les utilisateurs ruraux tout comme les urbains bénéficient beaucoup moins en 2024 qu'en 2022 de l'aide des agents pour comprendre le coût des transactions (- 30 à 34 pp) et ce qui se passe avec leurs données (- 14 à 20 pp). Par contre, les utilisateurs ruraux sont plus nombreux en 2024 à être aidés pour résoudre un problème lié à une perte de fonds (+ 7 pp par rapport à 2022) tandis que les utilisateurs urbains sont moins nombreux à bénéficier de cette aide (- 16 à 18 pp).

# Difficultés rencontrées auprès d'un agent, 2022 - 2024

**Si des améliorations sont à relever avec des difficultés moindres par rapport à la disponibilité de cash et d'unités électroniques et à la disponibilité du système, d'autres difficultés ont émergé.**

## Difficultés auprès d'un agent

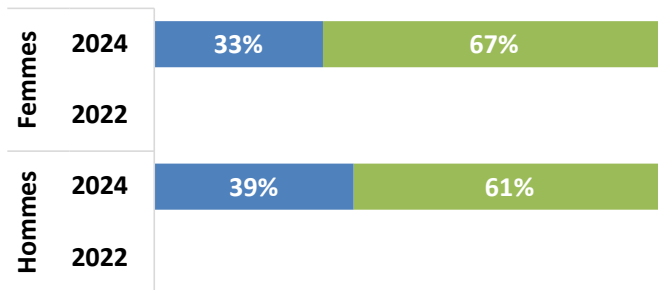


La perception de frais supplémentaires par les agents (+ 46 pp) et le refus de traiter des transactions de faibles montants (difficulté non mentionnée en 2022) sont vécus en 2024 par une proportion significative de clients (54%).

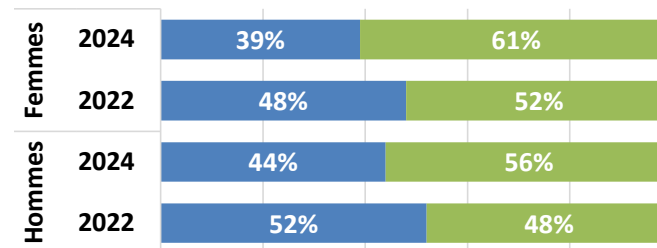
Par contre, les agents semblent avoir amélioré la qualité de leur relation avec les clients puisque uniquement 6% des clients affirment en 2024 ne pas avoir été traités avec respect par les agents vs 45% en 2022.

# Difficultés rencontrées auprès d'un agent, Hommes vs Femmes, 2022 – 2024 (1/2)

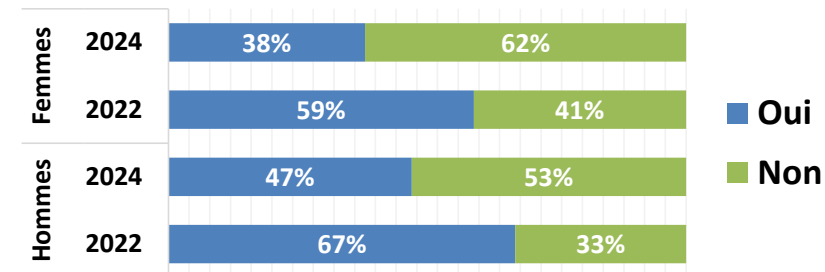
L'agent a refusé de traiter un dépôt ou un retrait de petit montant



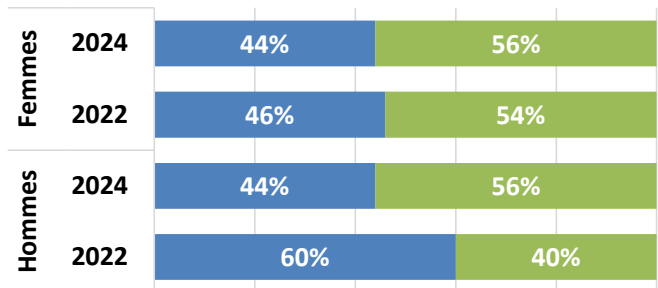
L'agent n'avait pas suffisamment de monnaie électronique pour que vous puissiez déposer de l'argent



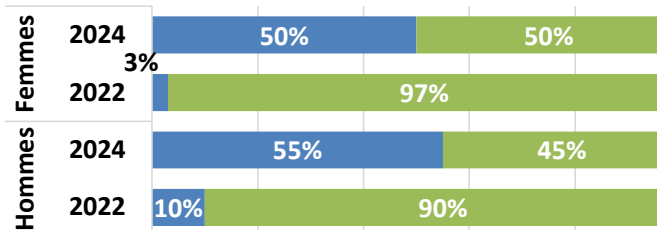
Le réseau ou le système était en panne, de sorte que l'agent n'a pas été en mesure d'effectuer votre transaction



L'agent n'avait pas suffisamment de fonds pour que le retrait



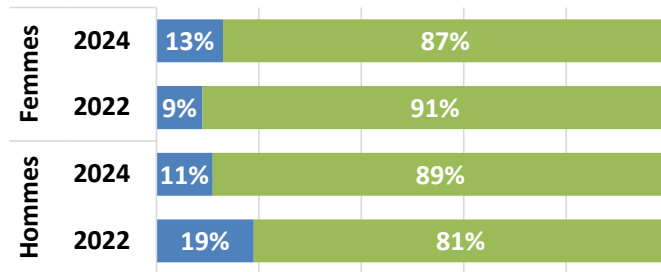
L'agent a demandé des frais supplémentaires auxquels vous ne vous attendiez pas



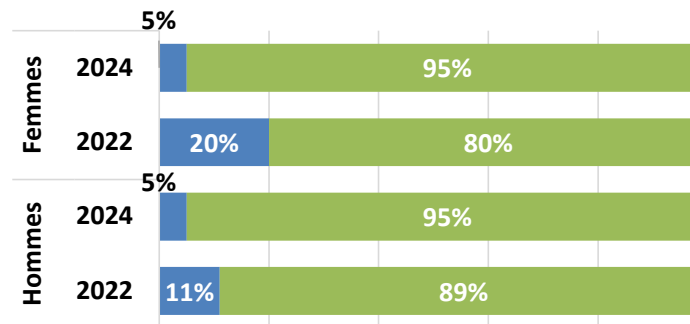
Les difficultés rencontrées auprès des agents ont évolué dans des proportions similaires pour les hommes et les femmes avec un pourcentage plus faible d'utilisateurs confrontés à certaines difficultés. Cependant, en 2024, **les femmes sont un peu moins confrontées au refus des agents de traiter les dépôts/retraits de petit montant** (33% des femmes y sont confrontées contre 39% des hommes). Les femmes restent moins exposées aux pannes de réseau empêchant la transaction avec l'agent (38% vs 47% des hommes).

# Difficultés rencontrées auprès d'un agent, Hommes vs Femmes, 2022 – 2024 (2/2)

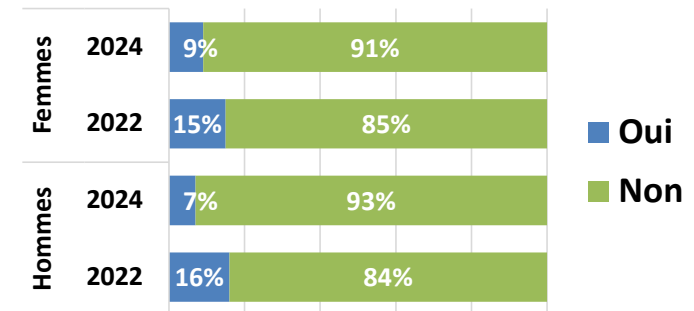
L'agent a fait une erreur sur la transaction (montant erroné ou numéro de destinataire erroné)



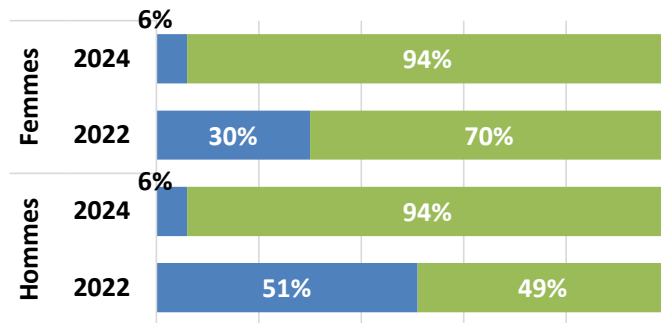
L'agent n'a pris aucune mesure à la suite de vos plaintes



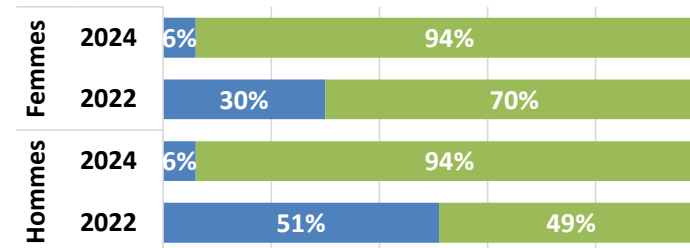
L'agent a fait un transfert qui n'est jamais arrivé / ou arrivé incomplet



L'agent ne vous a pas traité avec respect



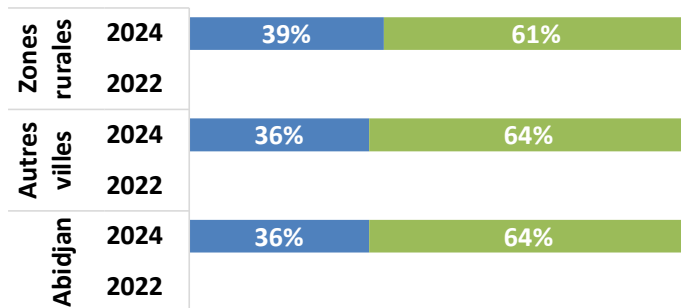
L'agent n'a pas été en mesure d'effectuer votre transaction, mais n'a pas expliqué pourquoi



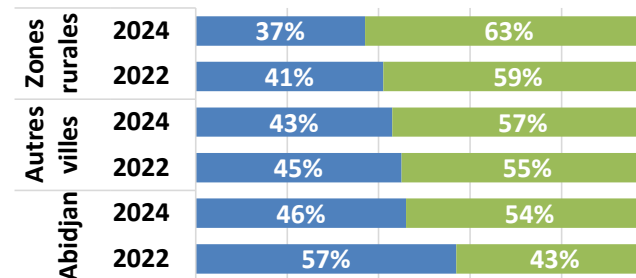
Les écarts qui existaient en 2022 entre les femmes et les hommes quant à l'exposition à certaines difficultés rencontrées auprès des agents n'existent plus en 2024. L'exposition aux difficultés telles que le manque de respect des agents ou l'absence de mesure de la part de l'agent suite à une plainte, avec des écarts de 21 pp et de 9 pp entre les femmes et les hommes en 2022, s'est considérablement réduites et l'exposition est identique (5-6% pour les femmes et les hommes).

# Difficultés rencontrées auprès d'un agent, selon le lieu de résidence, 2022 – 2024 (1/2)

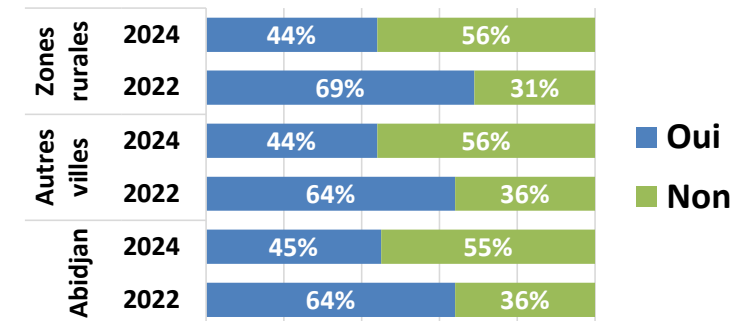
**L'agent a refusé de traiter un dépôt ou un retrait de petit montant**



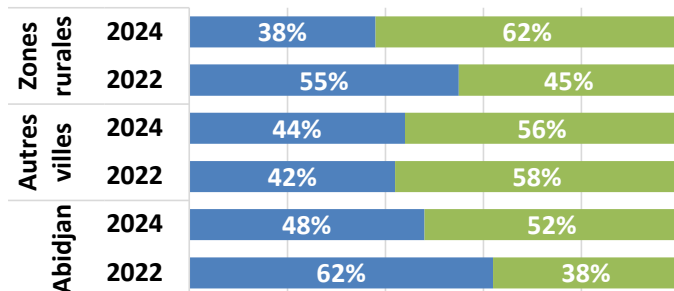
**L'agent n'avait pas suffisamment de monnaie électronique pour déposer de l'argent**



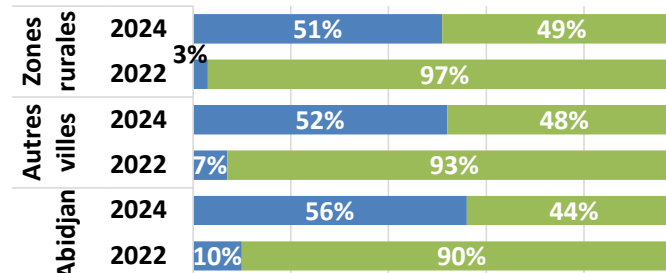
**Le réseau ou le système était en panne, de sorte que l'agent n'a pas été en mesure d'effectuer votre transaction**



**L'agent n'avait pas suffisamment de fonds pour le retrait**



**L'agent a demandé des frais supplémentaires auxquels vous ne vous attendiez pas**

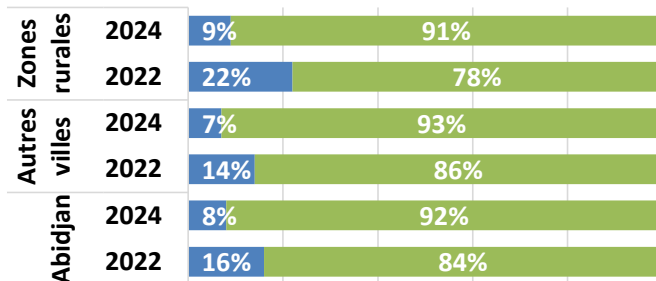


En 2024, quel que soit leur lieu de résidence, les utilisateurs sont confrontés dans les mêmes proportions au refus des agents de traiter des opérations de petit montant (inexistant en 2022) et aux frais supplémentaires perçus par les agents en très forte augmentation par rapport à 2022. Comme en 2022, les utilisateurs ruraux continuent à être un peu moins confrontés au manque de monnaie électronique et de liquidité que les urbains (9-10 pp d'écart entre les ruraux et les Abidjanais).

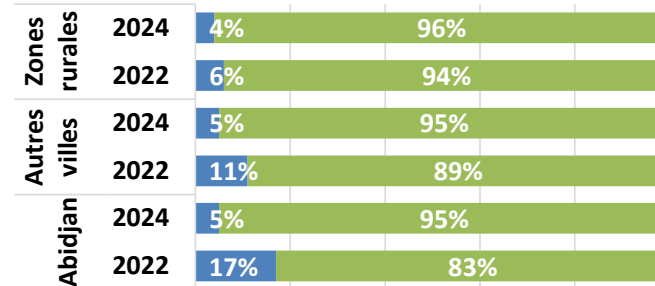


# Difficultés rencontrées auprès d'un agent, selon le lieu de résidence, 2022 – 2024 (2/2)

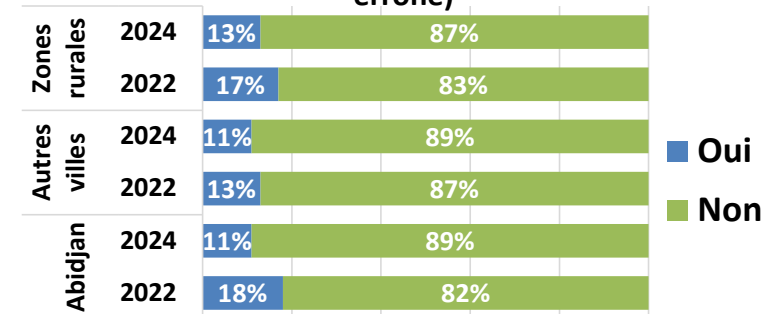
L'agent a fait un transfert qui n'est jamais arrivé / ou arrivé incomplet



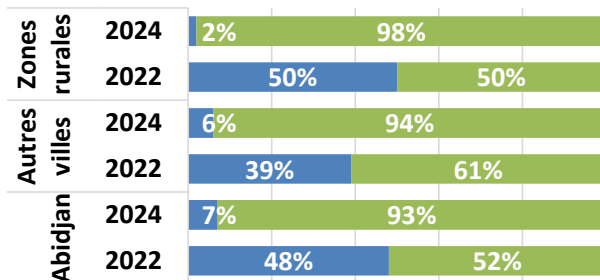
L'agent n'a pris aucune mesure à la suite de vos plaintes



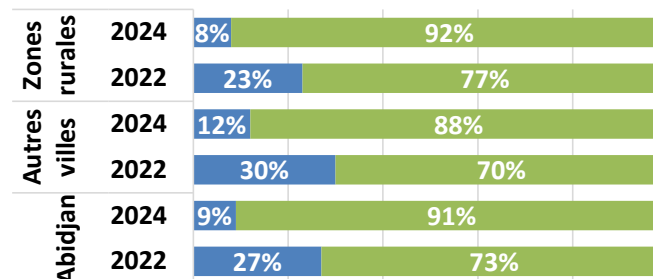
L'agent a fait une erreur sur la transaction (montant erroné ou numéro de destinataire erroné)



L'agent ne vous a pas traité avec respect

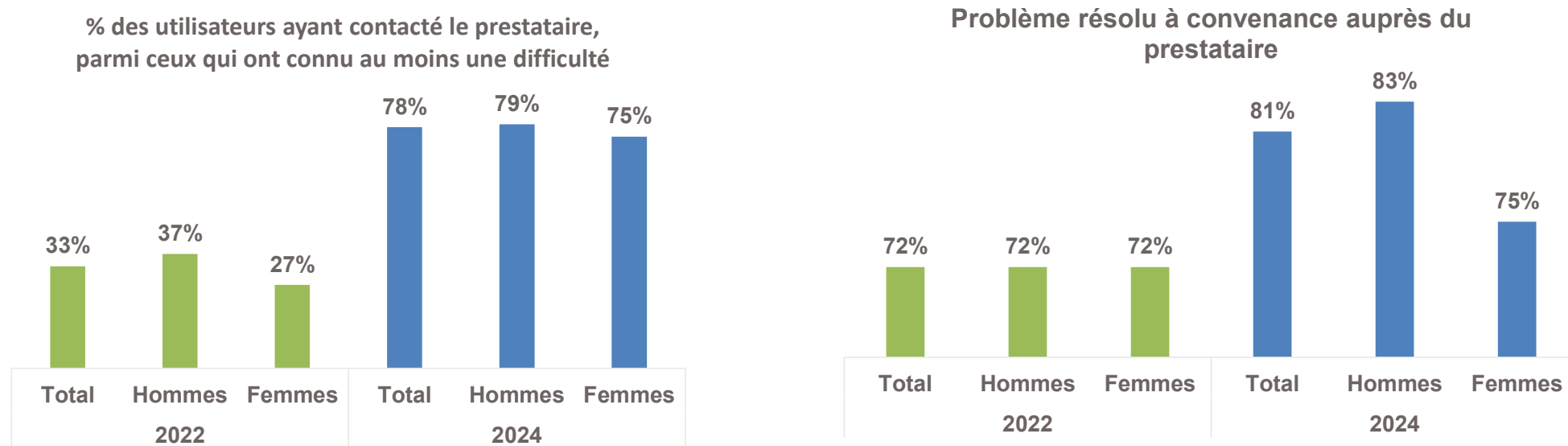


L'agent n'a pas été en mesure d'effectuer votre transaction, mais n'a pas expliqué pourquoi



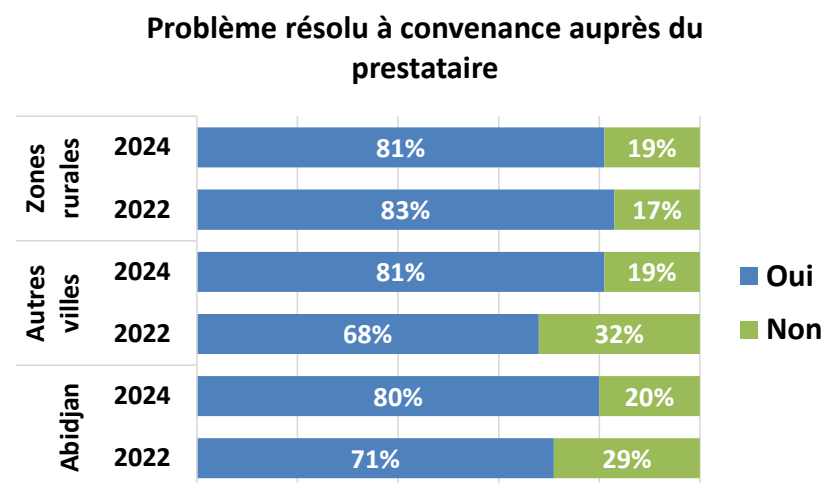
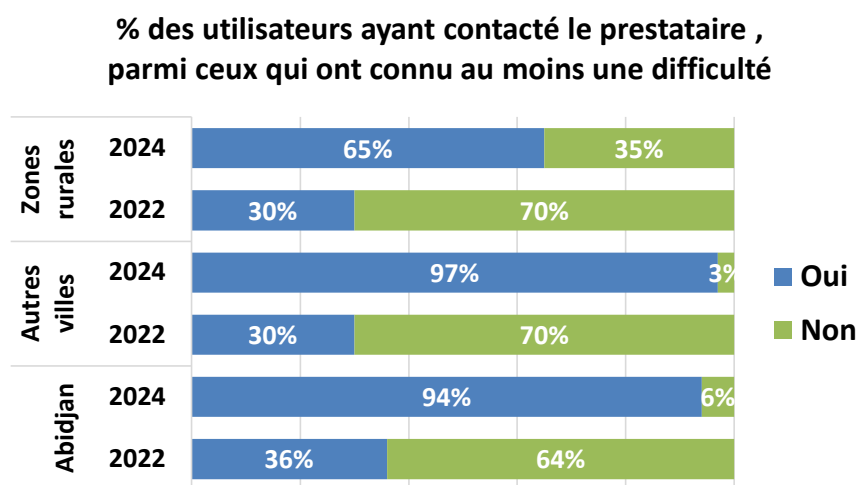
Les utilisateurs ruraux enregistrent une amélioration plus importante que les utilisateurs urbains quant au traitement avec respect par les agents (- 48 pp de ruraux confrontés à cette difficulté contre 33 à 41 pp pour les urbains). Ils ne sont plus que 2% à être confrontés à cette difficulté contre 6 à 7 % des urbains.

**Une amélioration significative du recours au prestataire par les utilisateurs de SFN en cas de difficultés est enregistrée, 78% y ont eu recours en 2024 contre seulement 33% en 2022. La proportion d'utilisateurs ayant vu leur problème résolu s'est aussi améliorée passant de 72% à 81%**



Proportionnellement, les femmes restent légèrement moins nombreuses à contacter le prestataire en cas de difficultés (75% vs 79% des hommes) et voient en 2024 leur problème résolu dans une moindre mesure, 75% vs 83% pour les hommes.

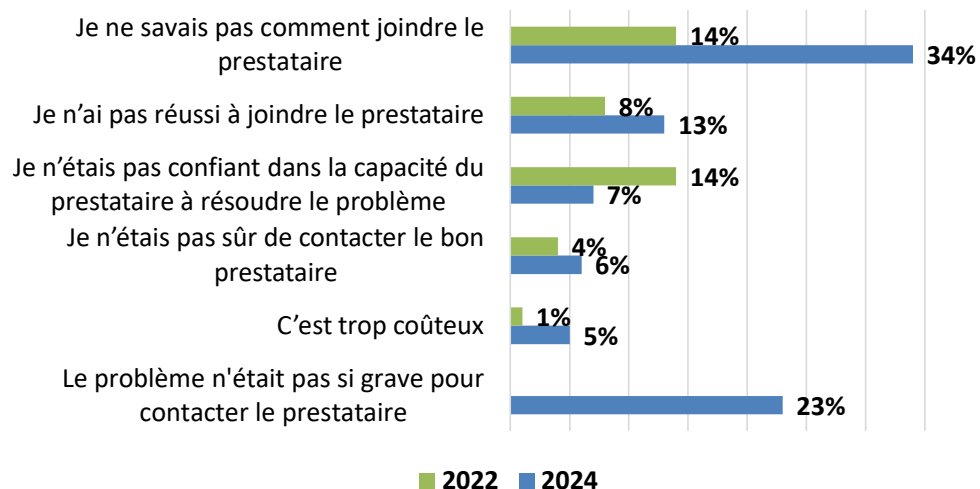
Si une amélioration significative du recours au prestataire par les utilisateurs de SFN en cas de difficultés est enregistrée quel que soit leur lieu de résidence, un écart important s'est creusé en 2024 entre les utilisateurs ruraux et ceux des autres lieux de résidence, 65% y ont eu recours contre 94% et 97% des utilisateurs des localités urbaines et d'Abidjan.



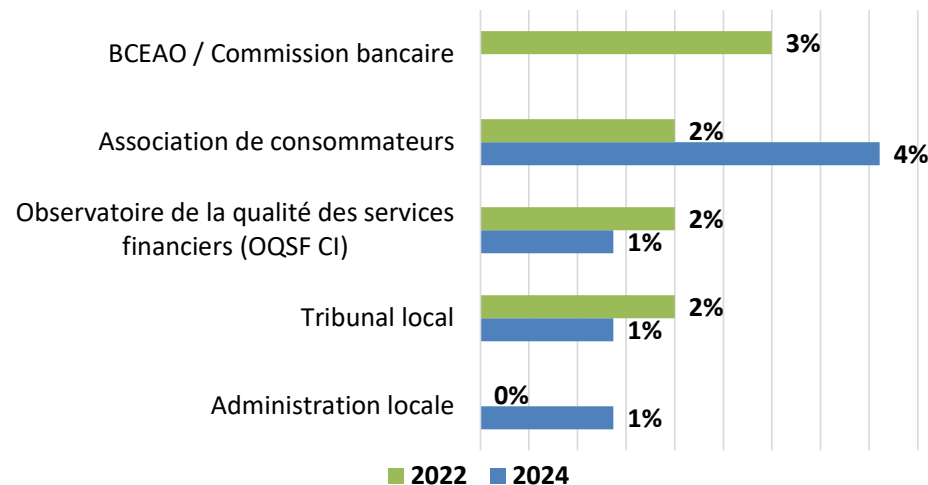
Les utilisateurs voient leur problème résolu à un niveau similaire quel que soit leur lieu de résidence. Par rapport à 2022, en 2024, il n'y a plus de différences quel que soit le lieu de résidence.

**En 2024, parmi les utilisateurs n'ayant pas contacté le prestataire, 34% ne savaient pas comment le joindre contre 14% en 2022. 23% ont aussi estimé que la gravité du problème rencontré ne nécessitait pas d'avoir recours au prestataire.**

## Raisons pour ne pas avoir contacté le prestataire en cas de difficulté rencontrée



## Autorités contactées dans les cas où le prestataire n'a pas résolu le problème

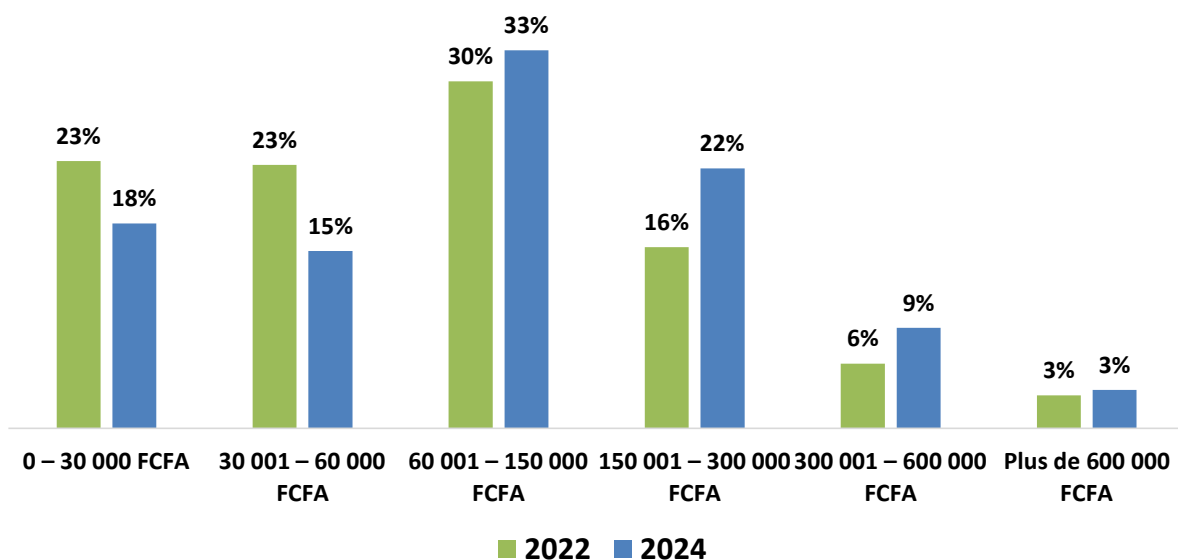


Tout comme en 2022, les utilisateurs de SFN sont très peu à contacter les autorités compétentes (moins de 2% d'entre eux) ou l'association de consommateurs (2% en 2022 vs 4% en 2024) dans les cas où le prestataire n'a pas résolu leur problème.

## **PARTIE 4 : ANNEXES – Données désagrégées selon le niveau de revenu et le niveau d'éducation**

## **ANNEXE 1 – Données désagrégées selon le niveau de revenu**

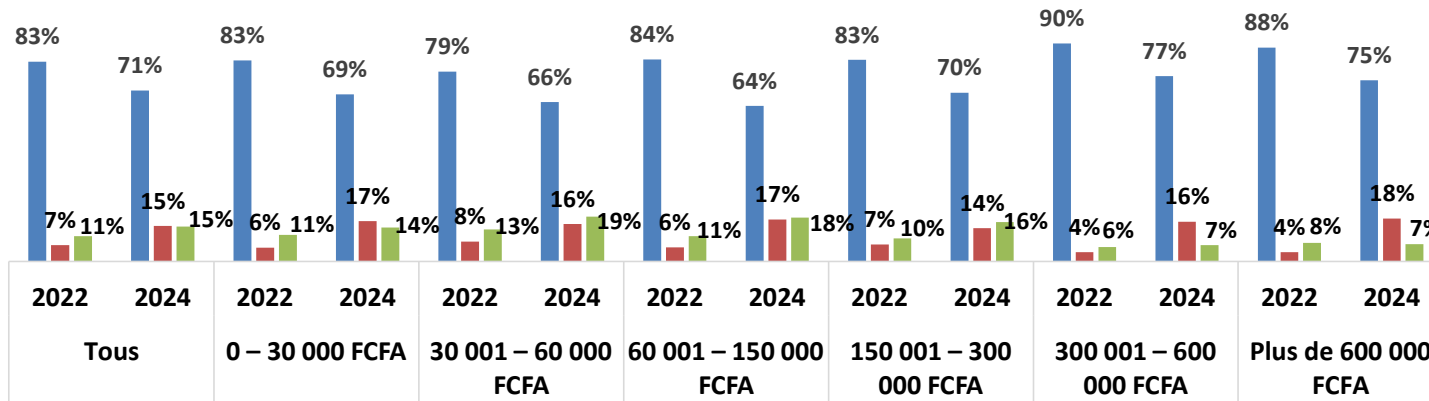
#### Répartition des utilisateurs de SFN de l'échantillon de l'enquête selon leur niveau de revenu\*



\* Hors ceux qui ont refusé de répondre à cette question

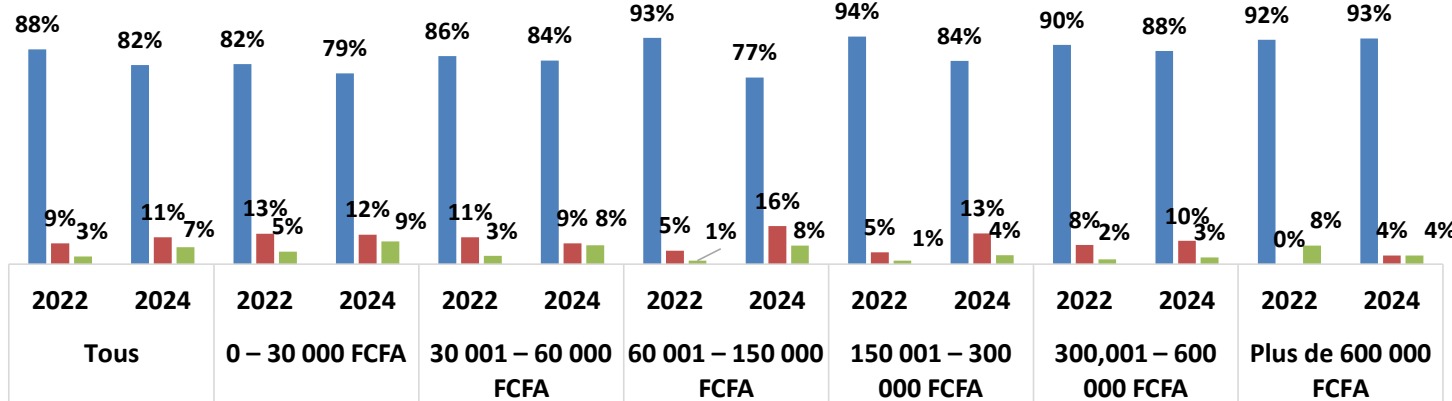
En 2024, les utilisateurs dont le revenu mensuel est égal ou inférieur à 60 000 FCFA, utilisent moins fréquemment les dépôts (au moins une fois par mois) que les utilisateurs avec un revenu supérieur (- 7 pp). Pour les retraits, uniquement les utilisateurs avec un revenu égal ou inférieur à 30 000 FCFA ont une utilisation moins fréquente que la moyenne des utilisateurs (- 7pp). Cependant, les utilisateurs avec un revenu de ces tranches inférieures sont peu à ne pas utiliser du tout les services de dépôt et retrait (max. 5% d'entre eux).

#### Achat de crédit téléphonique ou souscription pass internet selon le niveau de revenu



Les utilisateurs des tranches de revenu supérieures à 300 000 FCFA utilisent davantage et plus fréquemment les services d'achats de crédit téléphonique ou de data que ceux ayant des revenus plus faibles. Quel que soit le niveau de revenu, la tendance est à la baisse de la fréquence d'utilisation de ce service.

#### Transfert d'argent selon le niveau de revenu

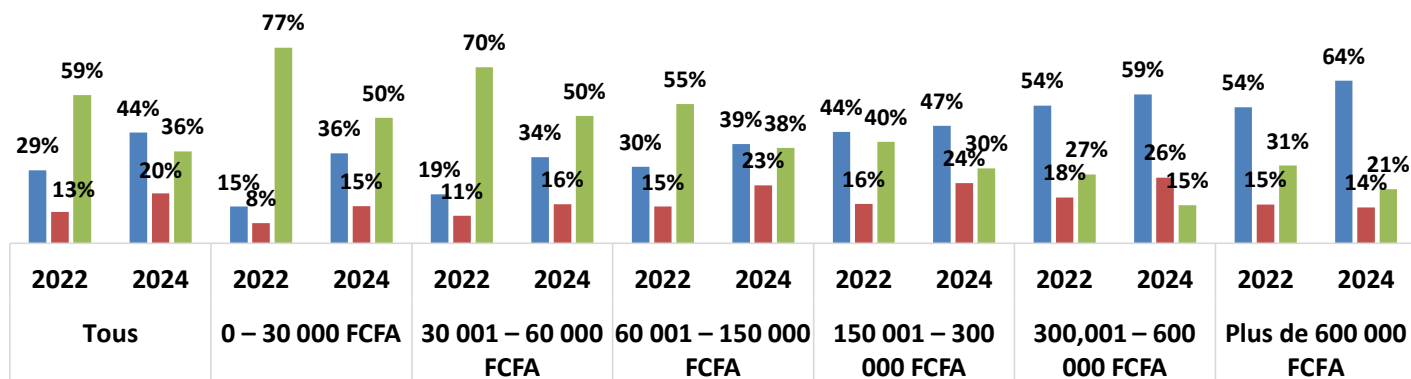


Globalement l'utilisation des services de transfert d'argent a légèrement diminuée entre 2022 et 2024 (- 4 pp) et avec une fréquence moindre. Les utilisateurs des deux tranches de revenu les plus élevées sont en 2024 proportionnellement les utilisateurs les plus actifs et le % de ceux qui n'utilisent pas ce service est resté identique.

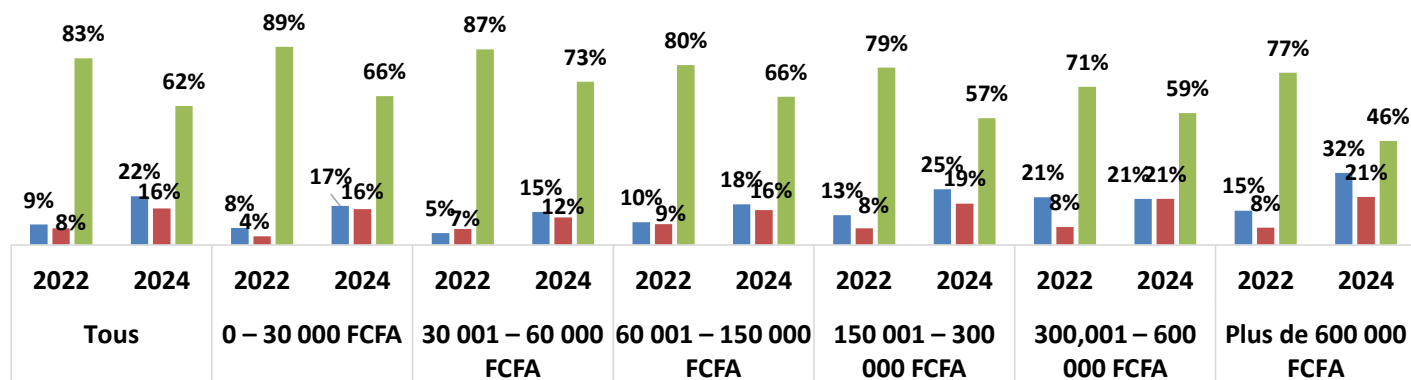
■ Au moins une fois par mois    ■ Moins d'une fois par mois    ■ Je ne l'utilise pas



#### Paiement de facture selon le niveau de revenu



#### Paiement marchand selon le niveau de revenu

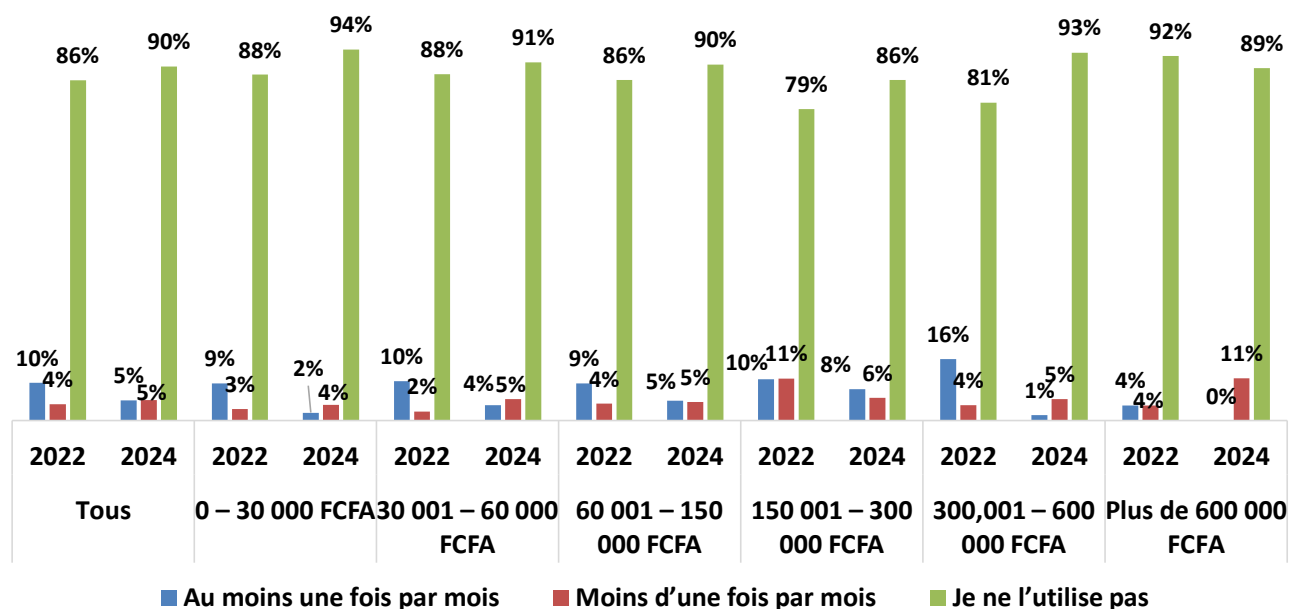


■ Au moins une fois par mois   ■ Moins d'une fois par mois   ■ Je ne l'utilise pas

L'utilisation des services de paiement de facture et de paiement marchand à partir du compte mobile money est clairement corrélée au niveau de revenu des utilisateurs. Plus leurs revenus sont élevés, plus les utilisateurs utilisent ces services. Quel que soit le niveau de revenu, l'utilisation de ces services s'est accrue significativement entre 2022 et 2024.

Le paiement marchand demeure beaucoup moins utilisé que le paiement de facture par tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu mais est plus utilisé par ceux ayant des revenus des tranches supérieures.

### Utilisation du crédit digital selon le niveau de revenu

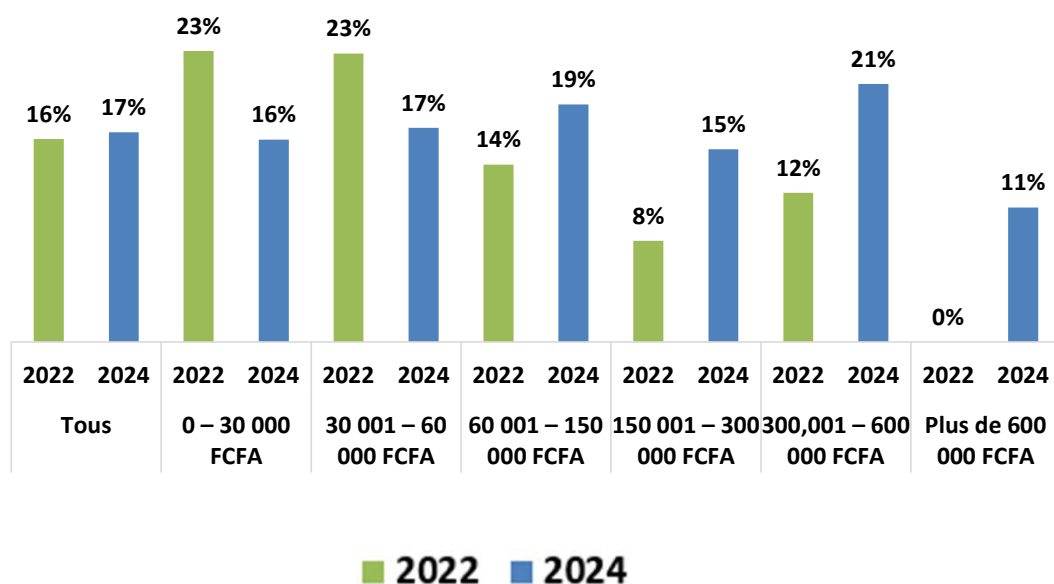


Entre 2022 et 2024, l'utilisation du crédit digital est devenue moins fréquente quel que soit le niveau de revenu des utilisateurs et elle a diminué sauf pour les utilisateurs dont les revenus sont supérieurs à 600 000 FCFA.

Les utilisateurs dont le revenu se situe dans la tranche intermédiaire de 150 001 à 300 000 FCFA demeurent ceux qui utilisent le plus le crédit digital (14% en 2024 contre 10% en moyenne pour tous les utilisateurs de SFN) mais ils ont aussi réduit leur utilisation, ils étaient 21% à l'utiliser en 2022.

Les utilisateurs qui ont un revenu compris entre 300 001 et 600 000 FCFA sont ceux qui ont le plus réduit leur recours au crédit digital, 20% d'entre eux l'utilisaient en 2022, ils ne sont plus que 6% en 2024.

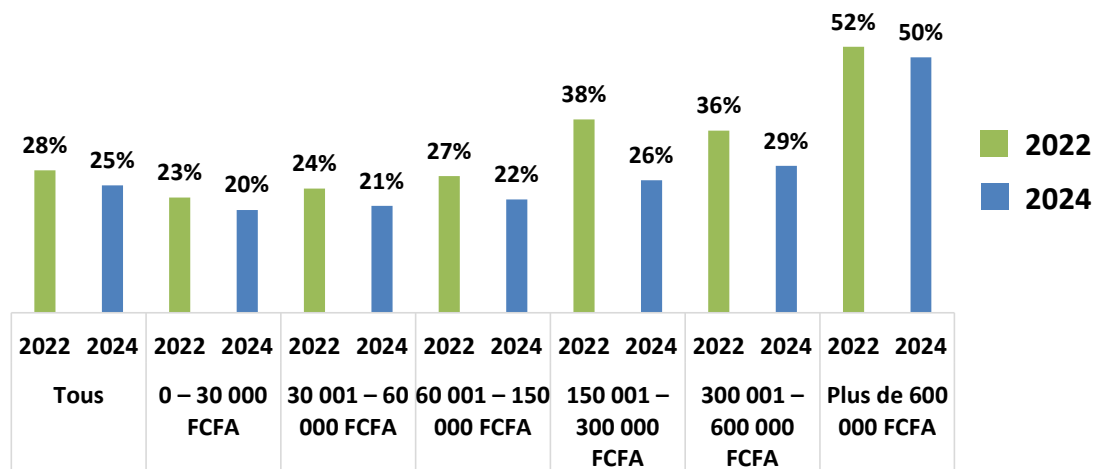
**% des utilisateurs ayant besoin d'aide pour accéder ou utiliser  
les services mobile money selon leur niveau de revenu**



Si globalement le besoin d'aide pour utiliser les SFN n'a pas évolué de 2022 à 2024, des différences apparaissent selon le niveau de revenu. Les utilisateurs des deux tranches inférieures de revenu ont en 2024 moins besoin d'aide qu'en 2022 avec une baisse de 6-7 pp alors que ceux des tranches de revenus plus élevés, à partir de 60 000 FCFA, affirment avoir davantage besoin d'aide, avec une hausse allant de +5 à + 11 pp.

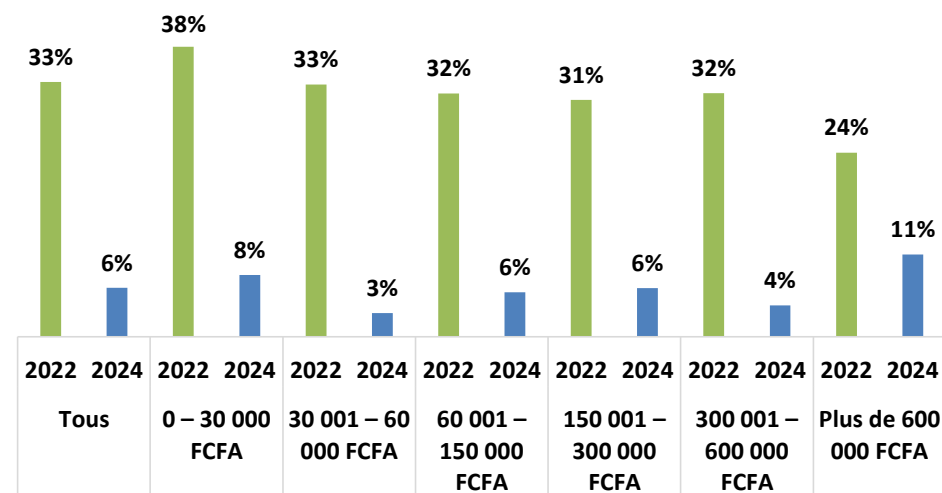
Ce besoin accru d'aide pourrait s'expliquer par leur utilisation plus importante de services plus sophistiqués tels que le paiement marchand ou le crédit digital pour certains d'entre eux (ceux de la tranche de revenu la plus élevée).

% des utilisateurs ayant fait face à au moins une tentative de fraude ou d'escroquerie au cours des 12 derniers mois



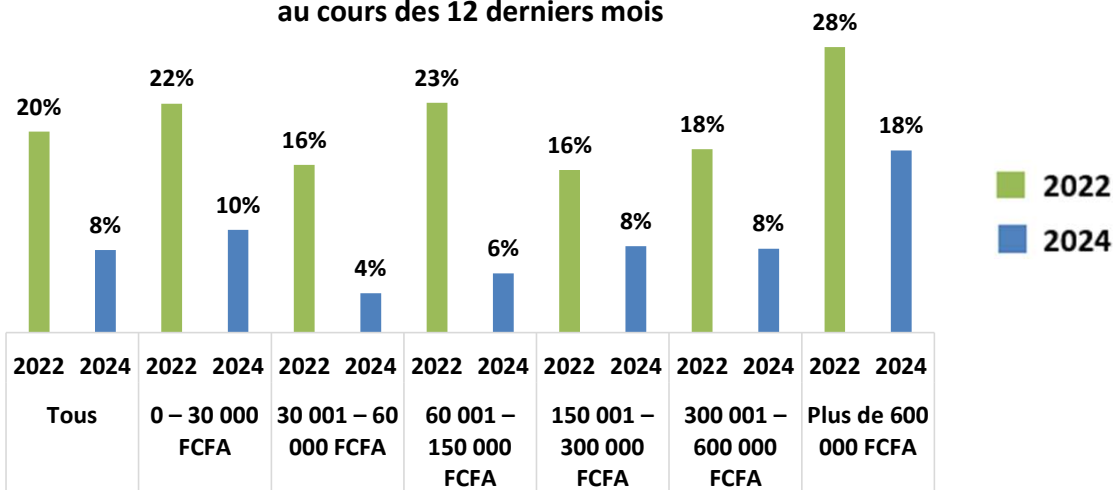
Les utilisateurs de toutes les catégories de revenu ont vu leur exposition aux tentatives de fraude et d'escroquerie diminué entre 2022 et 2024. En 2024, tout comme en 2022, **plus le niveau de revenu est élevé plus l'exposition à ce risque est grande**. Cette situation est à mettre en lien avec la fréquence d'utilisation des SFN et la diversité des services utilisés plus importantes pour les utilisateurs ayant des revenus plus élevés.

% des utilisateurs ayant réalisé au moins une transaction sans avoir d'information sur son coût au cours des 12 derniers mois



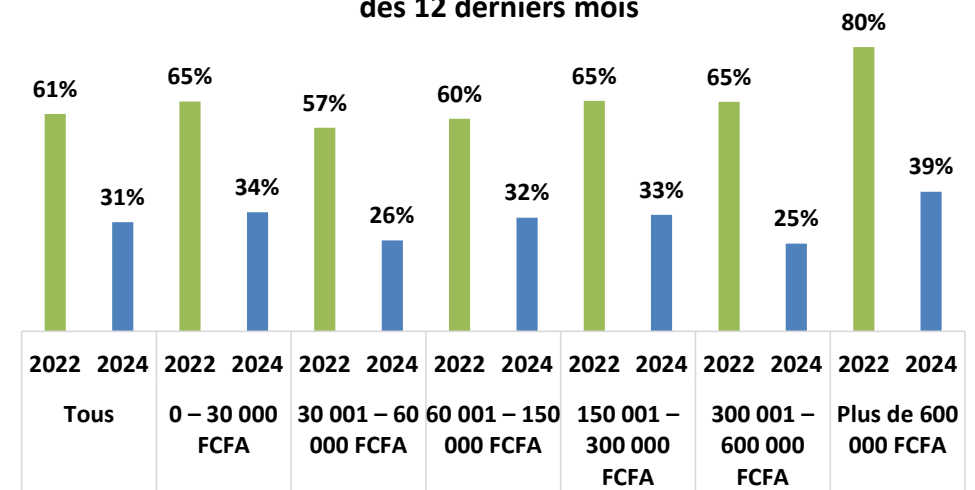
Les utilisateurs au revenu les plus faibles étaient en 2022 proportionnellement les plus nombreux à avoir effectué une transaction sans avoir d'information sur son coût. Mais, en 2024, **les utilisateurs de la tranche supérieure de revenu (plus de 600 000 FCFA), qui sont aussi les utilisateurs les plus actifs et utilisant une gamme de plus en plus diversifiée de SFN, sont ceux qui sont le plus exposés au risque de manque de transparence sur les coûts (+ 5pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs).**

**% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans la compréhension de l'offre de produits ou services, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



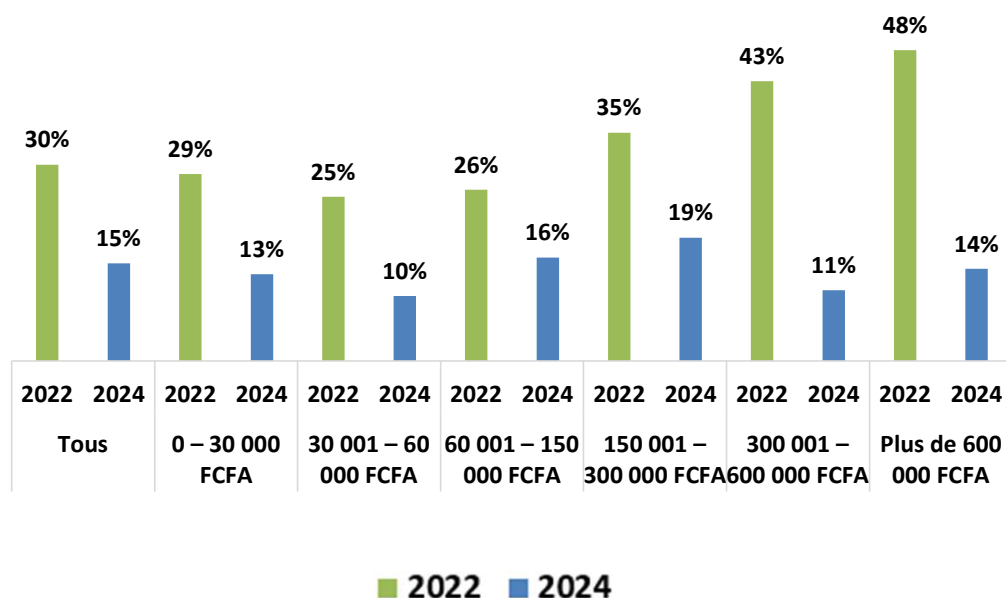
De 2022 à 2024, la compréhension de l'offre s'est améliorée pour tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu. En 2024 comme en 2022, les utilisateurs de la tranche supérieure de revenu (plus de 600 000 FCFA) sont plus nombreux à rencontrer cette difficulté, 18% d'entre eux contre 8% en moyenne pour tous les utilisateurs. Cette plus grande exposition pourrait s'expliquer par leur utilisation d'une gamme de plus en plus diversifiée de SFN et plus complexe que les services de première génération.

**% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Quel que soit leur niveau de revenu, les utilisateurs de SFN sont moins exposés en 2024 qu'en 2022 à la difficulté de réaliser une transaction en raison d'un réseau médiocre. Comme en 2022, en 2024, les utilisateurs de la tranche supérieure de revenu (plus de 600 000 FCFA) sont les plus exposés à cette difficulté, 39% d'entre eux contre 31% en moyenne pour tous les utilisateurs. Ce qui pourrait s'expliquer par leur utilisation plus active des services comparativement aux utilisateurs des autres tranches de revenu.

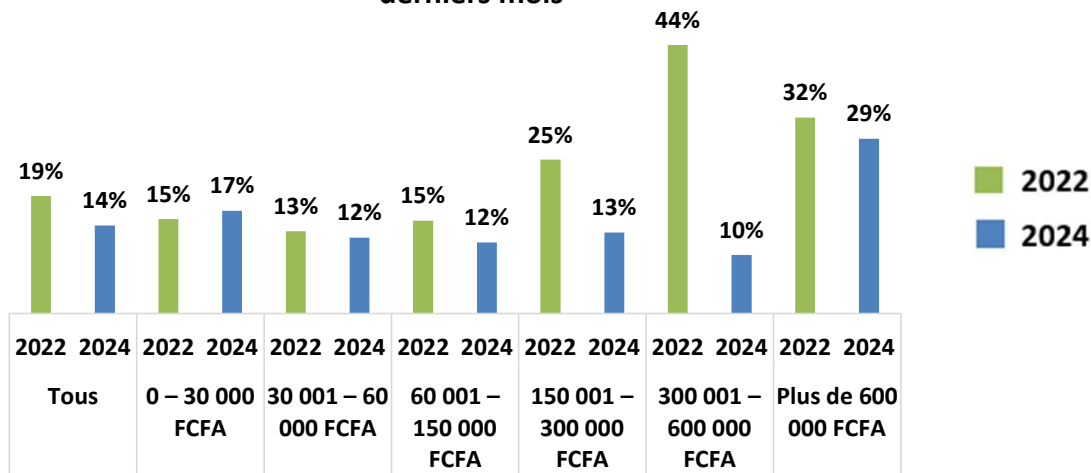
**% des utilisateurs ayant effectué une transaction sans recevoir le résumé SMS ou le reçu, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Quel que soit leur niveau de revenu, les utilisateurs de SFN sont beaucoup moins nombreux en 2024 qu'en 2022 à ne pas recevoir le résumé SMS ou un reçu attestant de la réalisation de leurs transactions. En 2024, il n'y a plus d'écart dans l'exposition à ce risque selon les niveaux de revenus alors qu'en 2022, les utilisateurs des tranches de revenus les plus élevés étaient plus nombreux à y être exposés (+ 13/18 pp par rapport à la moyenne pour tous les utilisateurs).

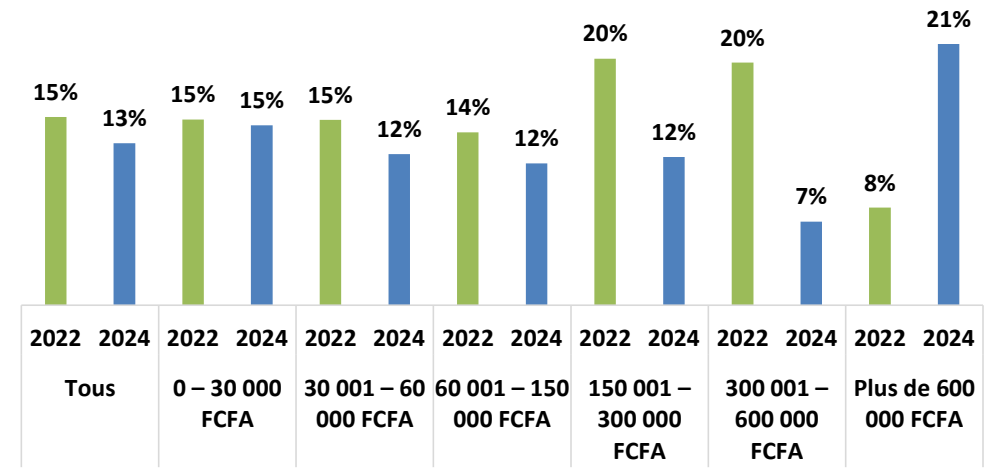
L'amélioration de la qualité du réseau explique en grande partie la meilleure réception des SMS de confirmation qui concerne tous les utilisateurs.

**% des utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



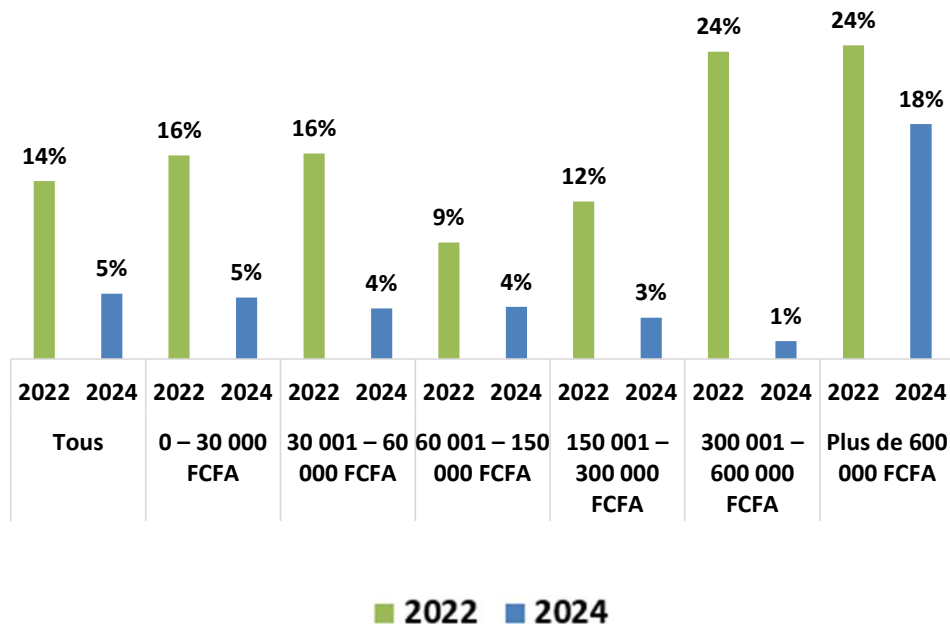
Les utilisateurs des tranches de revenus les plus faibles n'enregistrent pas une évolution significative de leur exposition à la perte d'argent qui restent sensiblement la même en 2024 comparativement à 2022. Ce sont les utilisateurs des tranches de revenus les plus élevés qui étaient plus exposés à ce risque qui enregistrent une réduction significative mais ceux de la tranche supérieur (+ 600 000 FCFA de revenu mensuel) demeurent plus exposés, 29% d'entre eux ont perdu de l'argent en 2024 dans ces circonstances contre 14% pour la moyenne de tous les utilisateurs.

**% des utilisateurs ayant payé plus que prévu pour le coût d'un service, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Les utilisateurs des tranches de revenus égales ou inférieures à 150 000 FCFA sont exposés à ce type de perte financière dans les mêmes proportions en 2024 qu'en 2022. Par contre, les utilisateurs des tranches de revenus plus élevées entre 150 001 et 600 000 FCFA sont beaucoup moins exposés à ces pertes en 2024 par rapport à 2022 (- 8 et - 13 pp). Les utilisateurs de la tranche de revenu la plus élevée (plus de 600K FCFA) ont été plus nombreux en 2024 qu'en 2022 à faire face à ce type de perte financière (+ 13 pp). Ces utilisateurs sont aussi les plus actifs et les plus nombreux à utiliser le crédit digital. Ces coûts imprévus sont aussi à mettre en lien avec les frais supplémentaires parfois exigés par les agents (voir ci-après)

**% des utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une fraude ou une escroquerie, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**

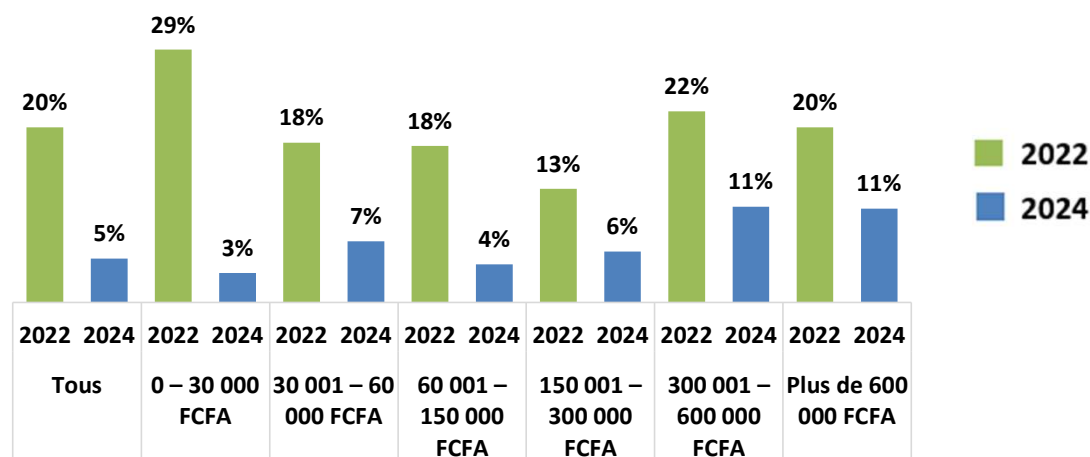


Quel que soit leur niveau de revenu, les utilisateurs de SFN ont été moins exposés en 2024 par rapport à 2022 à une perte financière résultant d'une fraude ou d'une escroquerie. Les utilisateurs des tranches de revenus les plus basse ne sont pas significativement plus exposés que les utilisateurs avec des revenus des tranches de revenus plus élevés. En 2022, ceux ayant un revenu supérieur à 300 0001 FCFA avaient subi des pertes d'argent dans des proportions plus importantes (+ 10 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs) que les utilisateurs ayant les revenus les plus bas (+ 2 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs).

En 2024, uniquement les utilisateurs de la tranche supérieure (+ de 600K FCFA) ont subi une perte financière dans une proportion supérieure à la moyenne de tous les utilisateurs (+ 13 pp). Ce profil d'utilisateurs plus actifs est aussi celui qui fait proportionnellement face à davantage de tentatives de fraude et escroqueries (50% d'entre eux en 2024 contre 25% pour la moyenne de tous les utilisateurs).

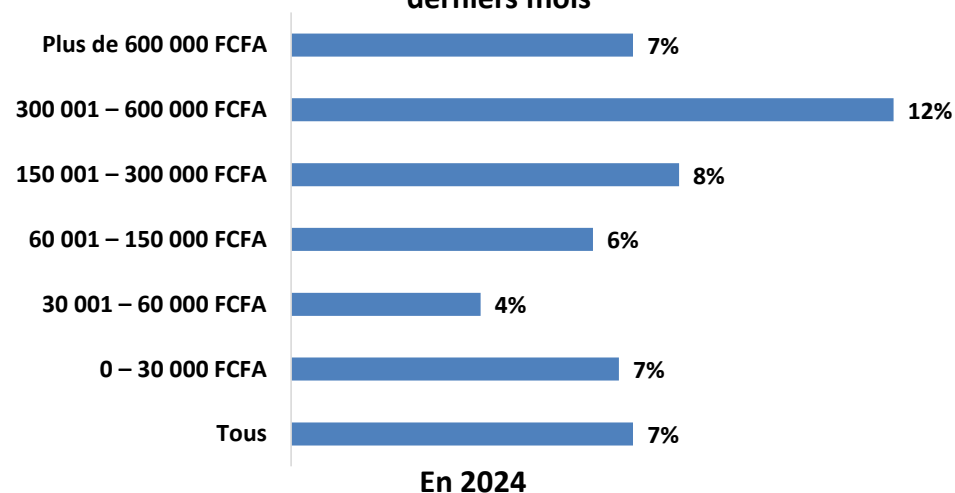


% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à utiliser une syntaxe, par exemple \*106#, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



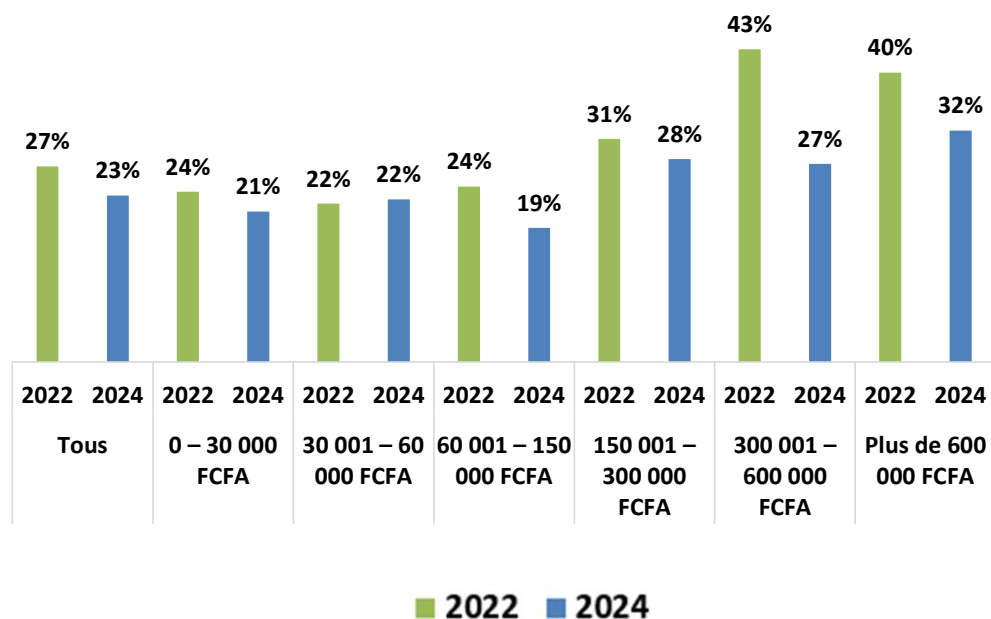
Quel que soit le niveau de revenu, tous les utilisateurs de SFN rencontrent moins de difficultés en 2024 qu'en 2022 à utiliser les syntaxes pour effectuer des transactions. Les utilisateurs de la tranche de revenus la plus faible étaient en 2022 proportionnellement les plus nombreux à rencontrer cette difficulté, en 2024, la tendance s'est inversée et ils sont parmi ceux qui font le moins face à cette difficulté. Par contre les utilisateurs des deux tranches supérieures des revenus sont ceux qui en 2024 rencontrent proportionnellement davantage cette difficulté (11% d'entre eux contre 5% de la moyenne de tous les utilisateurs. La plus grande diversité des produits qu'ils utilisent pourrait l'expliquer.

% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à naviguer dans le menu de l'USSD ou de l'application, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



En 2024, les utilisateurs de SFN font face aux difficultés de navigation dans le menu de l'USSD ou de l'application dans des proportions assez similaires autour de la moyenne pour tous les utilisateurs (7% rencontrent cette difficulté). Les utilisateurs ayant un revenu compris entre 30 001 et 60K CFA sont ceux qui sont le moins confrontés à cette difficulté (4% d'entre eux), tandis que les utilisateurs de la tranche de revenu 300 001 à 600K FCFA sont les plus confrontés à cette difficulté (12% d'entre eux).

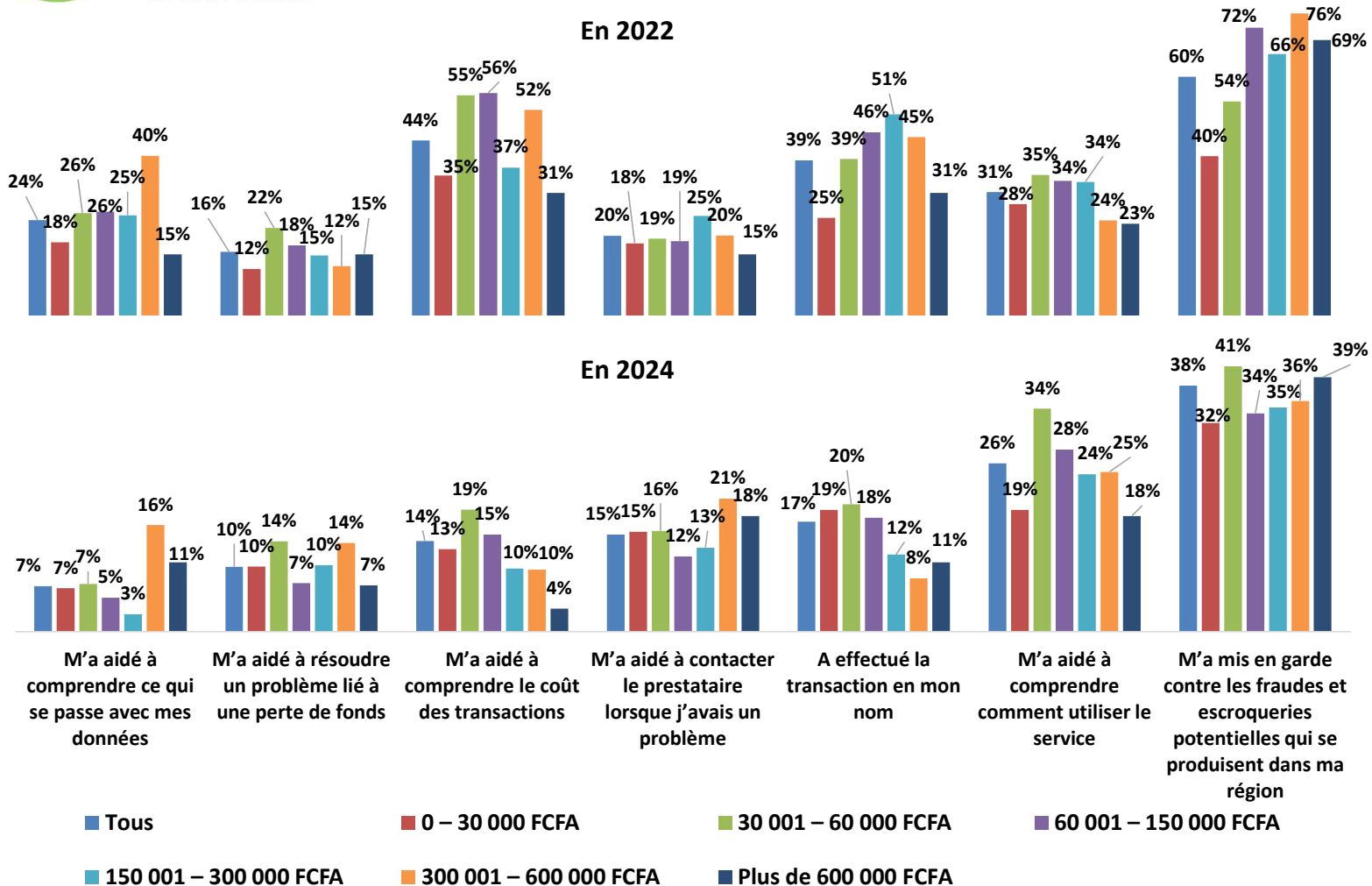
**% des utilisateurs ayant envoyé de l'argent en se trompant sur le numéro du destinataire ou sur le montant, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Quel que soit leur niveau de revenu, en 2024 les utilisateurs de SFN ont été moins confrontés à la difficulté de se tromper de numéro ou de montant lors des envois d'argent comparativement à 2022 avec des situations variables selon le niveau de revenu.

Les utilisateurs dont le revenu est supérieur à 150 000 FCFA sont plus susceptibles d'être confrontés à cette difficulté que les utilisateurs avec des revenus plus faibles. Cette situation est à mettre en lien avec leur utilisation plus active des services de transfert d'argent.

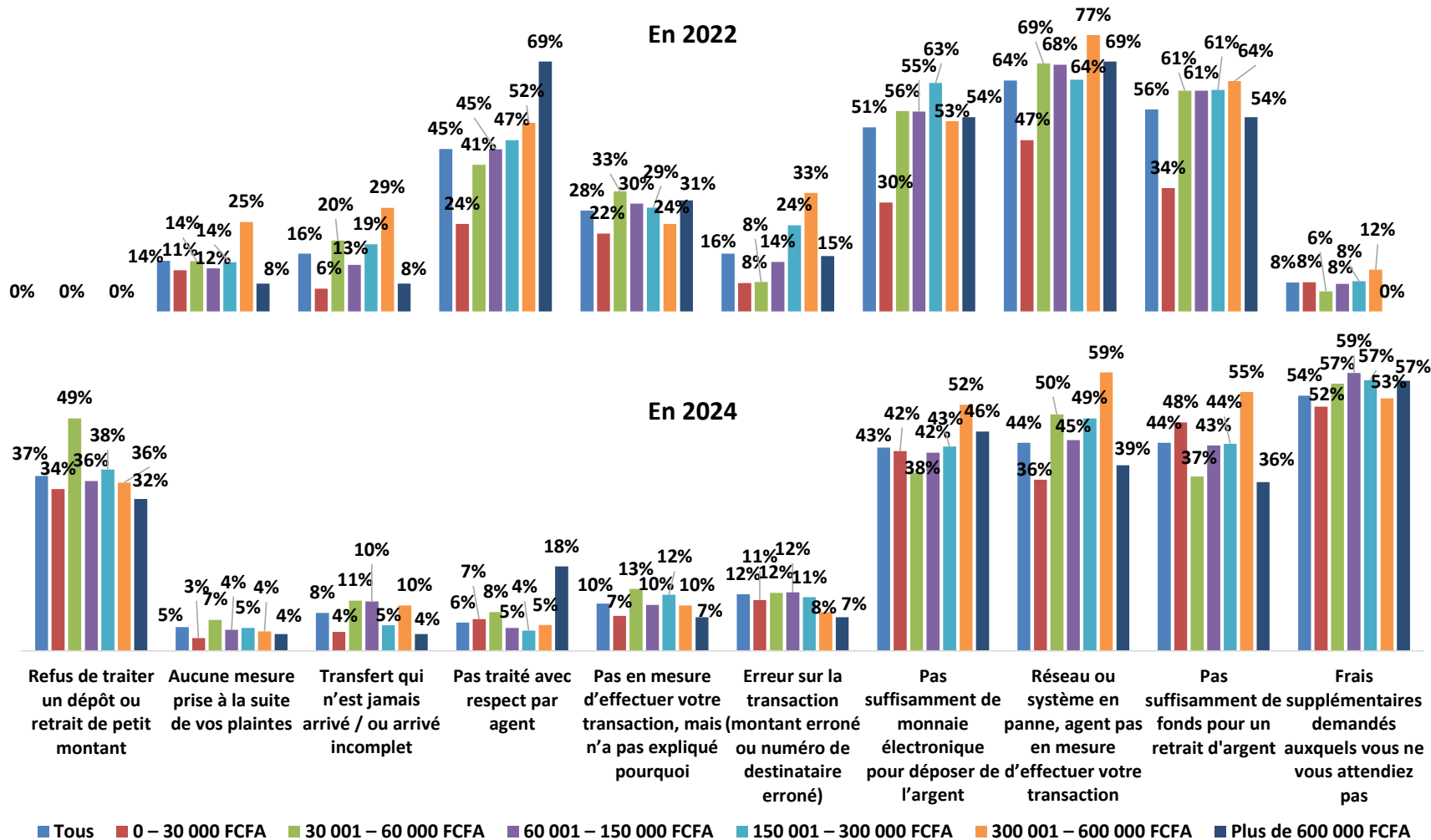
## Données désagrégées selon le niveau de revenu Aide reçue de la part des agents



Sauf pour quelques rares cas, et avec un faible écart, tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu reçoivent moins d'aide de la part des agents en 2024 qu'en 2022.

En 2024, les utilisateurs des deux tranches de revenus les plus élevés reçoivent proportionnellement plus d'aide pour comprendre ce qui se passe avec leurs données que ceux des tranches inférieures de revenus, c'est aussi le cas de l'aide pour contacter le prestataire en cas de problème. Par contre les utilisateurs des tranches inférieures de revenu reçoivent davantage d'aide de la part des agents pour comprendre comment utiliser le service et ils les aident davantage à effectuer des transactions en leur nom. Tous les utilisateurs quel que soit leur revenu reçoivent dans des proportions similaires des mises en garde contre les fraudes et escroqueries.

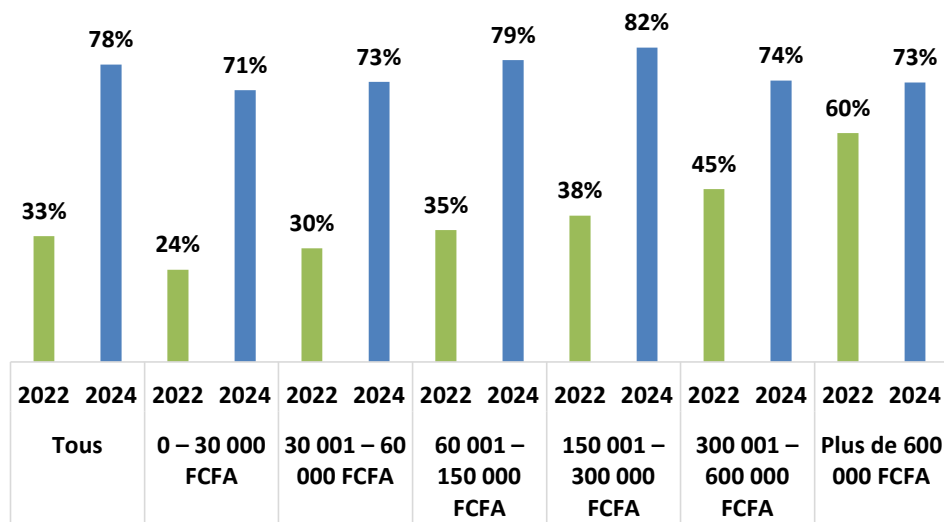
## Données désagrégées selon le niveau de revenu Difficultés rencontrées auprès des agents



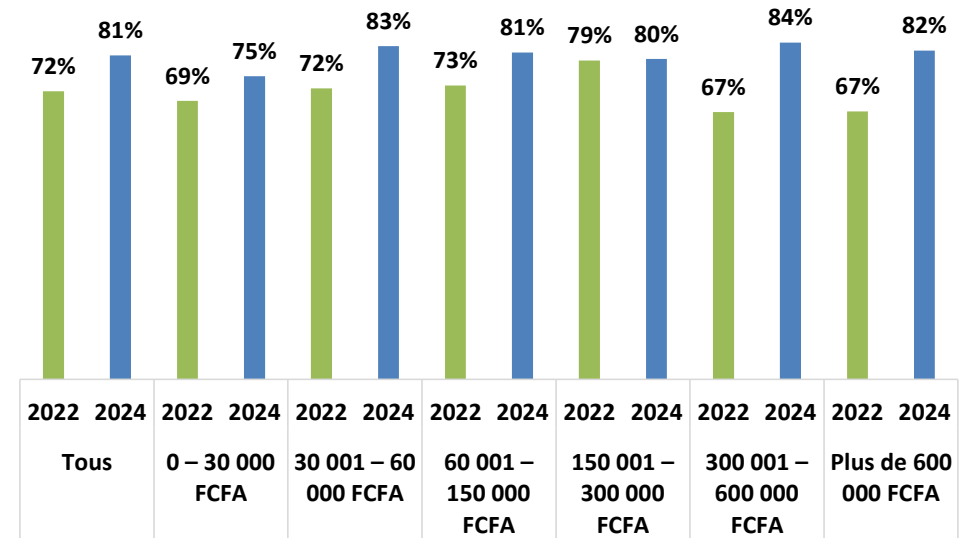
En 2024 par rapport à 2022, tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu font face à un accroissement important de refus des agents de traiter les dépôts et retraits de petits montants (difficulté non mentionnée en 2022) et de la perception de frais supplémentaires. Ces difficultés sont rencontrées dans des proportions assez similaires par tous les utilisateurs.

De manière générale, il ne semble pas y avoir de corrélation évidente entre le niveau de revenu et l'exposition à ces difficultés dans les interactions des utilisateurs de SFN avec les agents, même si des écarts peuvent exister entre niveaux de revenu selon les cas.

**% des utilisateurs ayant contacté le prestataire, parmi ceux qui ont connu au moins une difficulté**



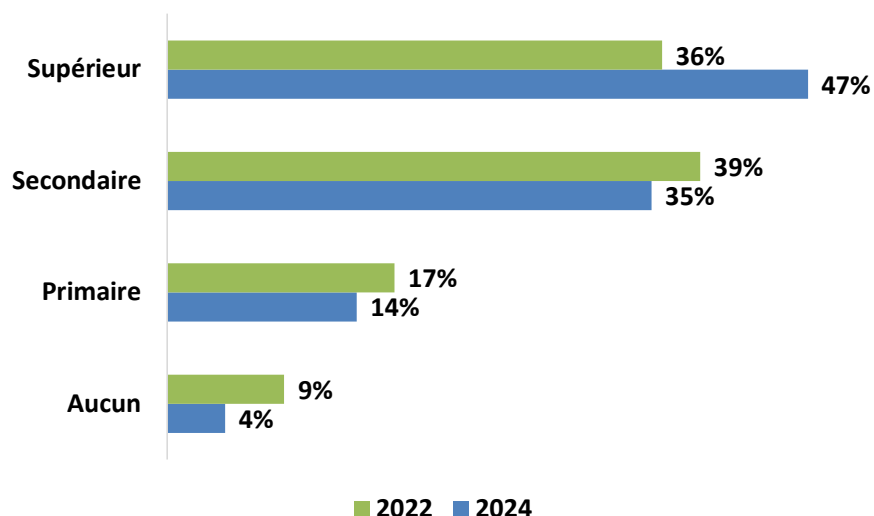
**% des utilisateurs dont le problème a été résolu à convenance auprès du prestataire**



Tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu ont été plus nombreux à contacter le prestataire en cas de difficulté. Cette progression est beaucoup plus importante pour les utilisateurs des tranches inférieures de revenu comparativement à ceux des tranches de revenu supérieures. En 2024, les utilisateurs de la tranche de revenu la plus faible sont ceux qui enregistrent le taux le plus bas de résolution de leur problème après avoir contacté le prestataire (- 6 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs).

## **ANNEXE 2 – Données désagrégées selon le niveau d'éducation**

#### Répartition des utilisateurs de SFN de l'échantillon de l'enquête selon leur niveau d'éducation\*



Par rapport à 2022, en 2024 l'utilisation des services de dépôts et de retrait s'est accrue pour tous les utilisateurs quel que soit leur niveau de revenu. Mais en 2024 comme en 2022, plus les utilisateurs ont un niveau d'éducation élevé plus ils sont actifs dans l'utilisation des services de dépôt et de retrait. En 2024, les utilisateurs n'ayant suivi aucun cursus scolaire formel sont proportionnellement les plus nombreux à ne pas utiliser les services de dépôt, 10% d'entre eux contre 2% pour la moyenne de tous les utilisateurs.



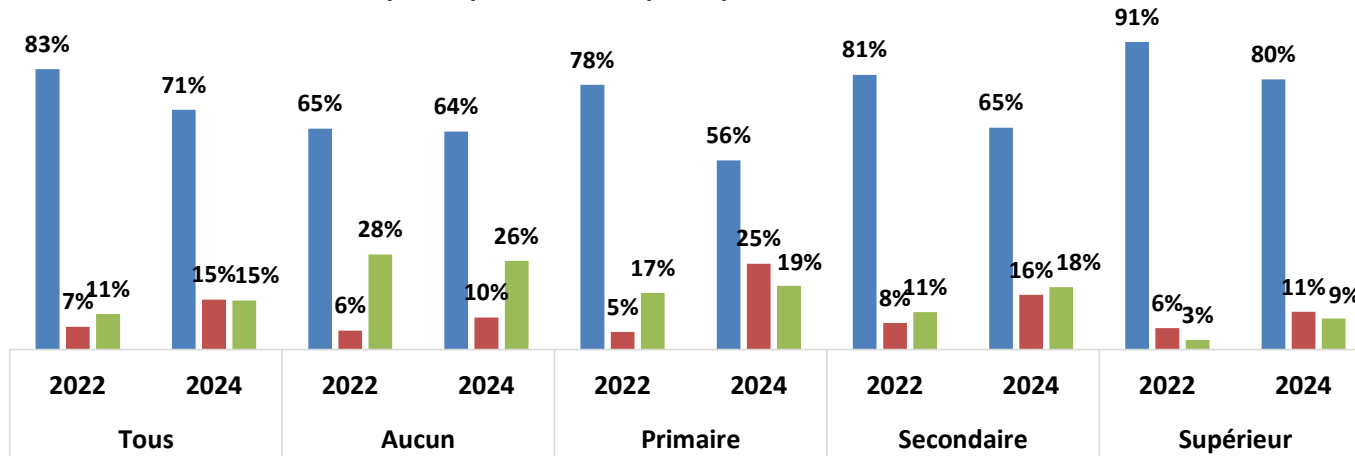
**OQSF-CI**

Observatoire de la Qualité  
des Services Financiers  
de Côte d'Ivoire

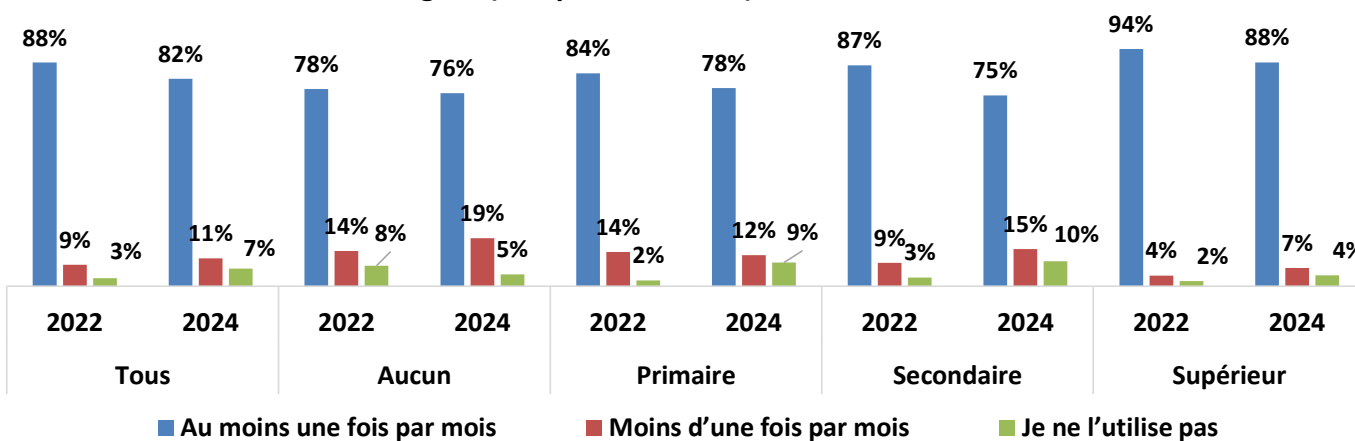
## Données désagrégées selon le niveau d'éducation Utilisation des SFN (1/3)



Achat de crédit téléphonique ou souscription pass internet selon le niveau d'éducation



Transfert d'argent (réception et envoi) selon le niveau d'éducation

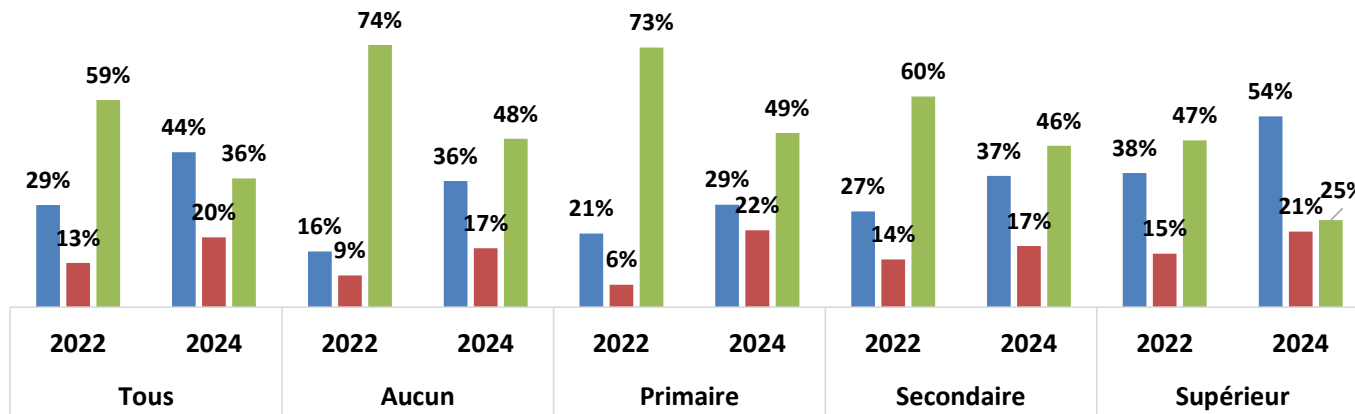


Les utilisateurs avec aucun niveau d'éducation formel sont ceux qui utilisent le moins le service d'achat de crédit téléphonique ou de pass internet via le mobile money en 2024 tout comme en 2022. Ils sont aussi ceux dont le niveau d'utilisation est resté stable entre ces deux dates alors que pour les utilisateurs des autres niveaux d'éducation affichent une utilisation moins active en 2024 par rapport à 2022. supérieur sont les la tendance est à la baisse de la fréquence d'utilisation de ce service. Plus le niveau d'éducation est élevé plus l'utilisation est active.

Tout comme en 2022, en 2024 ce sont les utilisateurs d'un niveau d'éducation du supérieur qui sont les utilisateurs les plus actifs des services de transfert d'argent même si la fréquence d'utilisation est en baisse en 2024.



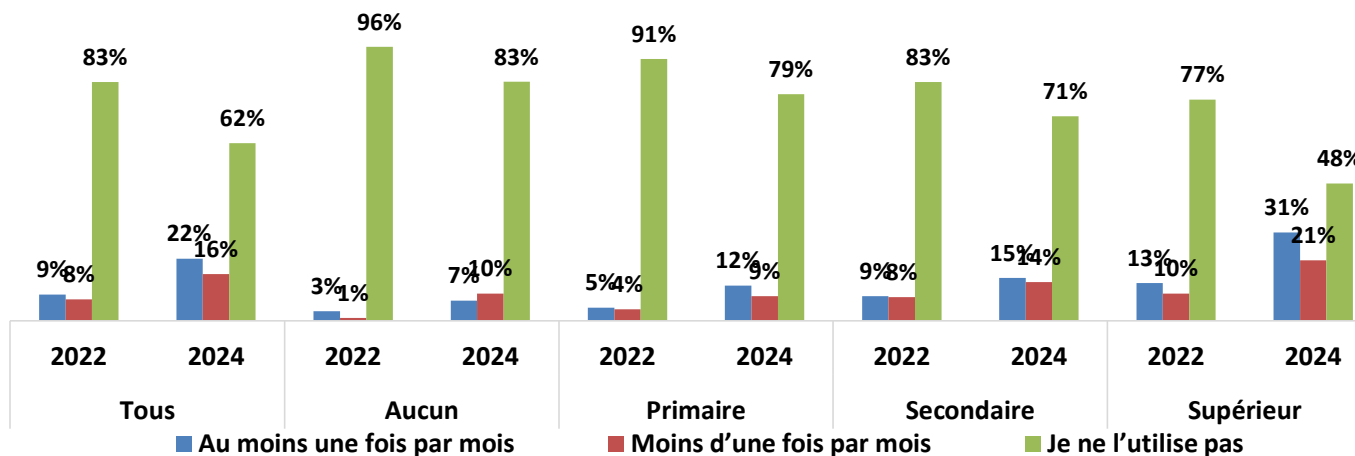
**Paiement de factures selon le niveau d'éducation**



Quel que soit le niveau d'éducation, l'utilisation des services de paiement de facture et de paiement marchand s'est accrue entre 2022 et 2024.

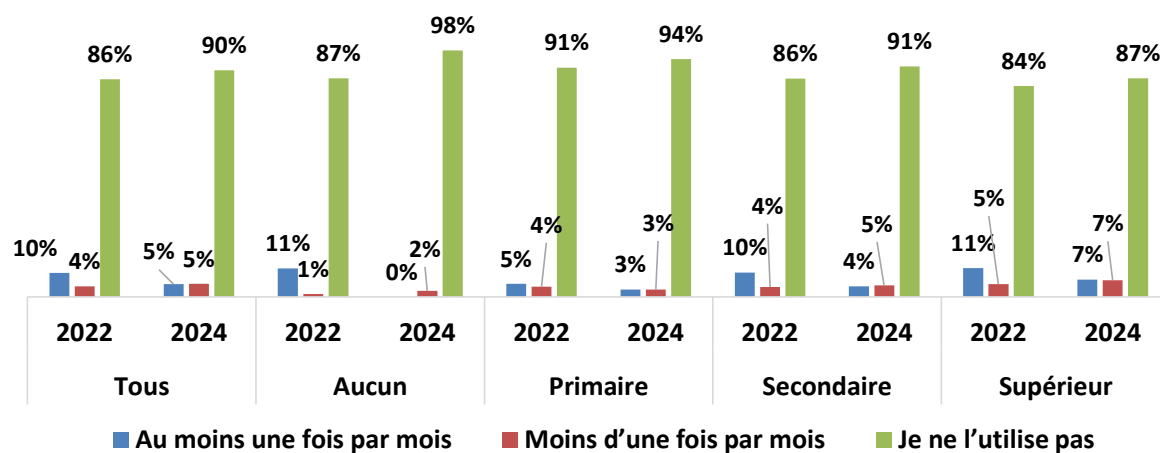
Cependant, le paiement de facture est proportionnellement beaucoup plus utilisé par ceux avec un niveau d'éducation du supérieur (seuls 25% ne l'utilisent pas contre 46% à 49% pour les utilisateurs avec des niveaux inférieurs d'éducation formelle.

**Paiement marchand selon le niveau d'éducation**



Le paiement marchand demeure beaucoup moins utilisé que le paiement de facture par tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation mais plus ce niveau est élevé, plus le service est utilisé (48% des utilisateurs avec un niveau d'éducation du supérieur ne l'utilisent pas contre 83% de ceux qui n'ont aucun niveau formel d'éducation.

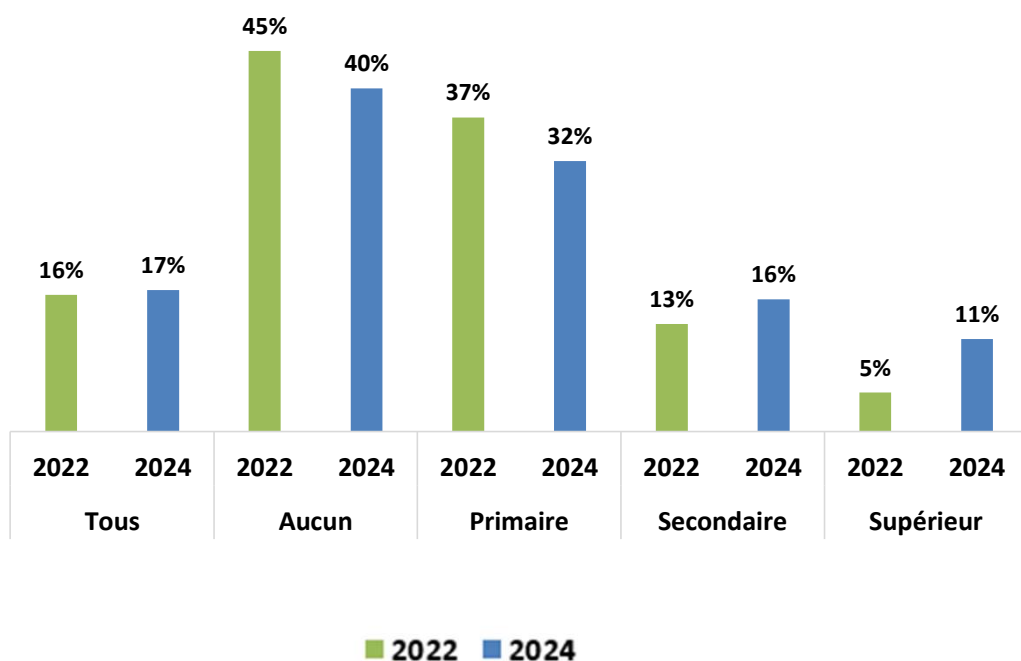
### Crédit digital selon le niveau d'éducation



Entre 2022 et 2024, l'utilisation du crédit digital a diminué pour tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation. Cette baisse est la plus marquée chez les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle. Ils étaient 13% à l'utiliser en 2022, ils ne sont plus que 2% en 2024, ce qui pourrait indiquer que leur expérience initiale avec le crédit digital n'a pas été positive et les a amenés à cesser son utilisation.

Pour les utilisateurs des autres niveaux d'éducation la baisse de l'utilisation est moins prononcée et les utilisateurs avec un niveau d'éducation du supérieur sont en 2024 ceux qui utilisent proportionnellement le plus le service; 14% d'entre eux contre 10% de la moyenne de tous les utilisateurs.

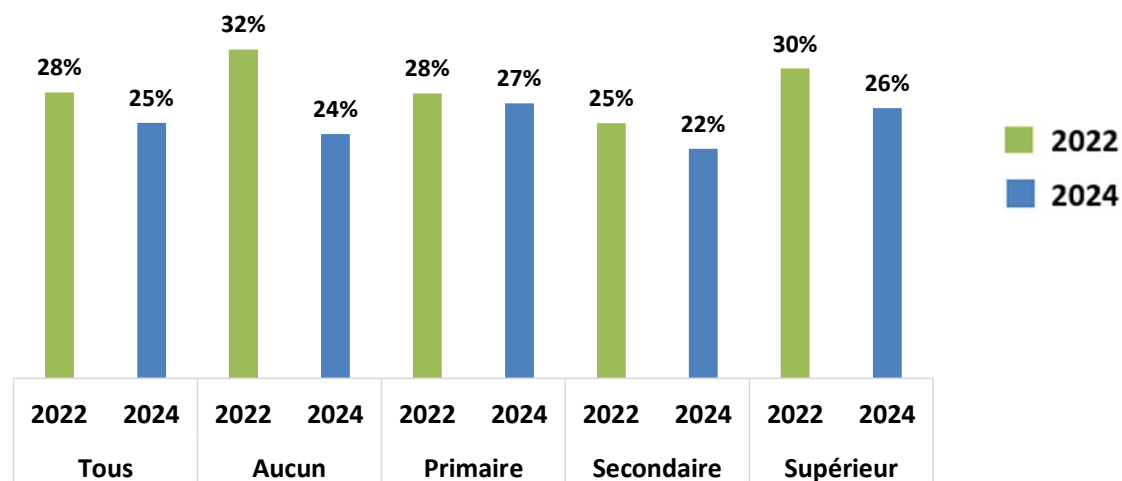
**% des utilisateurs ayant besoin d'aide pour utiliser les SFN selon le niveau d'éducation**



Si globalement le besoin d'aide pour utiliser les SFN n'a pas évolué de 2022 à 2024, des différences apparaissent selon le niveau d'éducation. Les utilisateurs avec les niveaux d'éducation formelle les plus bas (aucun ou primaire) ont un peu moins besoin d'aide en 2024 qu'en 2022 (- 5 pp) mais ont deux à trois fois plus besoin d'aide que les utilisateurs avec un niveau d'éducation du secondaire et du supérieur.

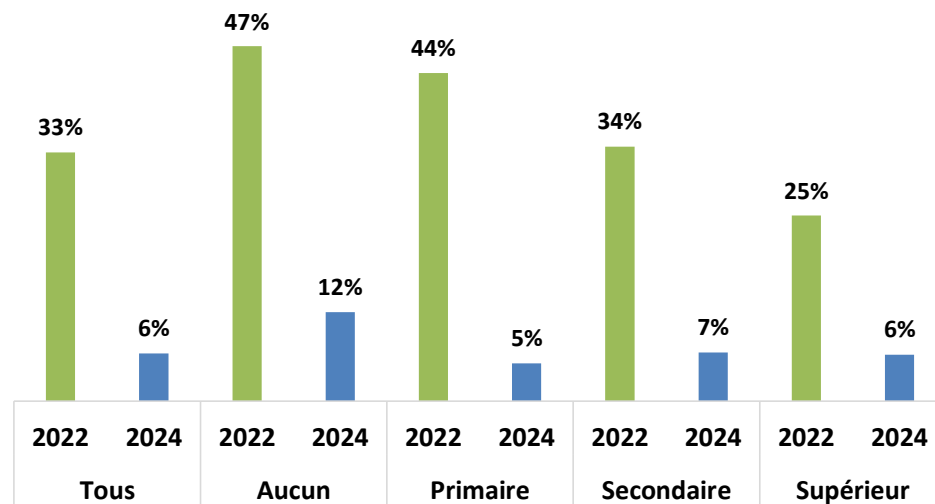
Par contre, en 2024, les utilisateurs de niveau d'éducation du secondaire ou du supérieur affirment avoir besoin davantage d'aide qu'en 2022, respectivement +3 pp et + 6 pp. Ce qui pourrait s'expliquer par leur plus grande utilisation de nouveaux services comme le paiement marchand ou le crédit digital.

**% des utilisateurs ayant fait face à au moins une tentative de fraude ou d'escroquerie au cours des 12 derniers mois**



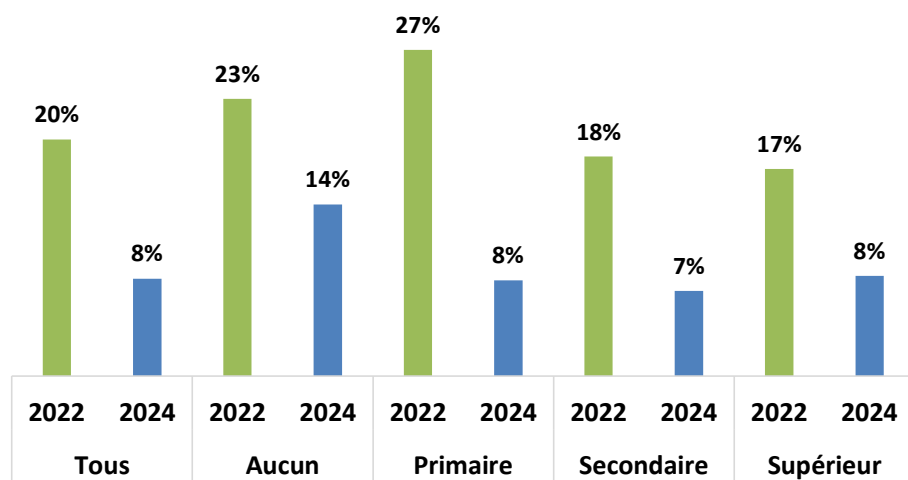
Les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation ont vu leur exposition aux tentatives de fraude et d'escroquerie diminuer entre 2022 et 2024. Les utilisateurs avec aucun niveau d'éducation formelle qui étaient les plus exposés à ce risque en 2022 sont ceux qui enregistrent la plus forte baisse de l'exposition à ce risque (- 8 pp). Il n'y a pas de corrélation évidente entre l'exposition aux tentatives de fraude ou d'escroquerie et le niveau d'éducation formelle.

**% des utilisateurs ayant réalisé au moins une transaction sans avoir d'information sur son coût au cours des 12 derniers mois**



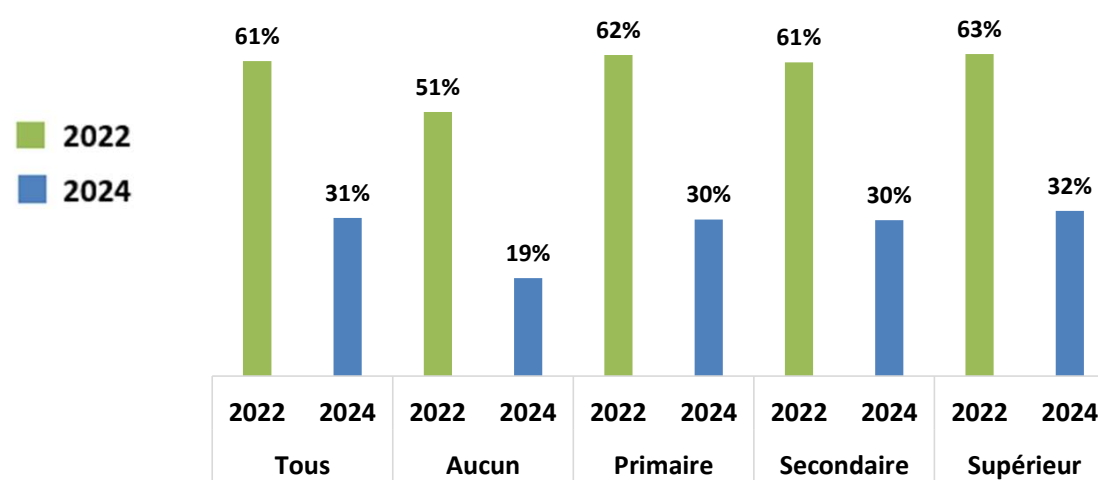
En 2022, plus le niveau d'éducation des utilisateurs était élevé et moins ils étaient proportionnellement nombreux à avoir effectué une transaction sans avoir d'information sur son coût. En 2024, ce sont les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle qui sont les plus exposés à ce risque (+ 6 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs) tandis que les utilisateurs des autres niveaux d'éducation font face à ce risque dans des proportions similaires.

**% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans la compréhension de l'offre de produits ou services, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



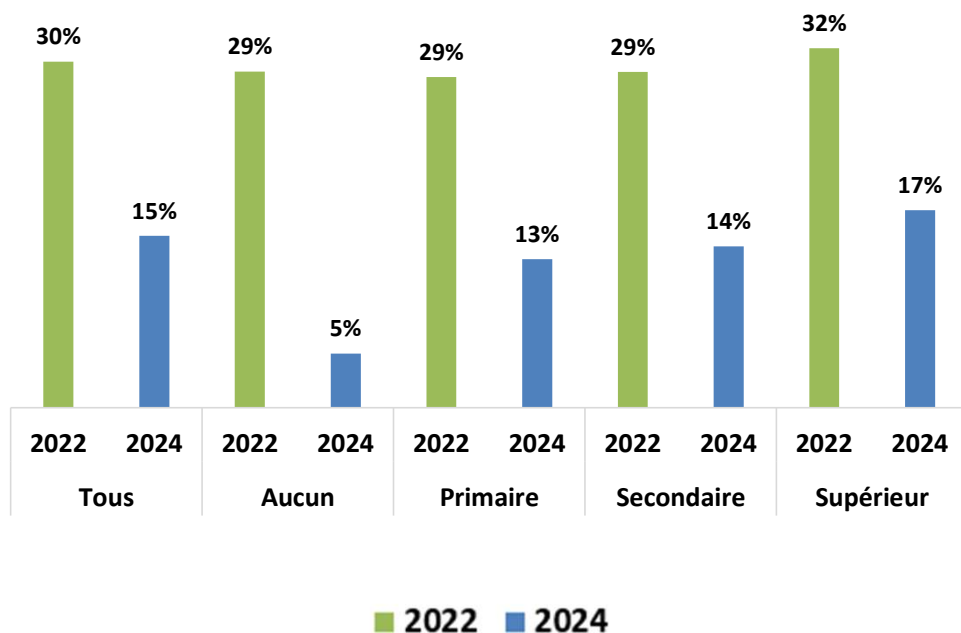
De 2022 à 2024, la compréhension de l'offre s'est améliorée pour tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation. En 2024, ce sont les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle qui sont les plus exposés à cette difficulté (+ 6 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs) tandis que les autres utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation font face à cette difficulté dans les mêmes proportions.

**% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à effectuer une transaction en raison d'un réseau médiocre, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Quel que soit leur niveau d'éducation, les utilisateurs de SFN sont moins exposés en 2024 qu'en 2022 à la difficulté de réaliser une transaction en raison d'un réseau médiocre. Comme en 2022, en 2024, les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle sont les moins exposés à ce risque (- 10 à 12 pp comparativement aux autres utilisateurs des autres niveau d'éducation). Cette moindre exposition pourrait s'expliquer par une utilisation moins active des services.

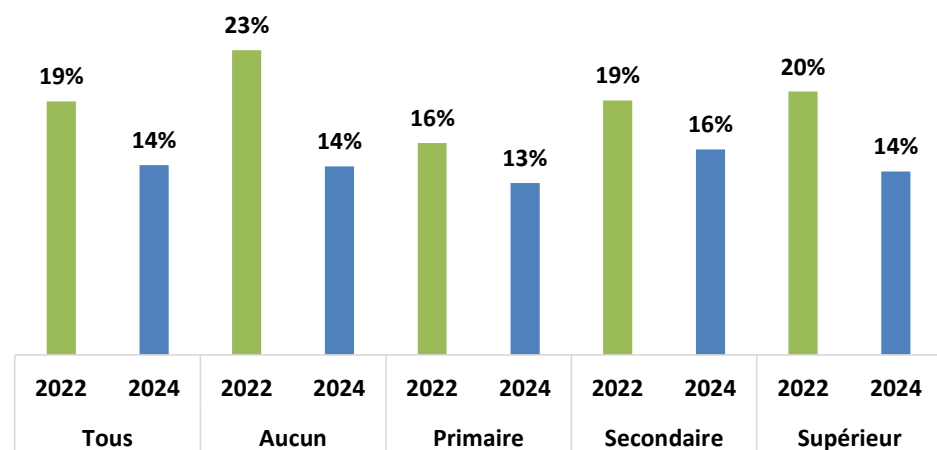
**% des utilisateurs ayant effectué une transaction sans recevoir le résumé SMS ou le reçu, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**



Quel que soit leur niveau d'éducation, les utilisateurs de SFN sont beaucoup moins nombreux en 2024 qu'en 2022 à ne pas recevoir le résumé SMS ou un reçu attestant de la réalisation de leurs transactions. L'amélioration de la qualité du réseau explique en grande partie la meilleure réception des SMS de confirmation qui concerne tous les utilisateurs.

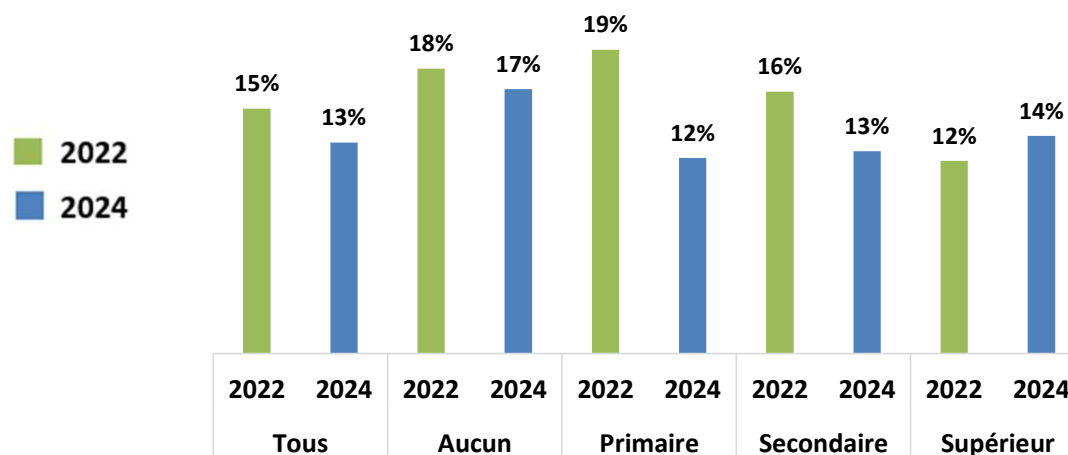
Par contre, en 2024, l'exposition à ce risque semble positivement corrélée avec le niveau d'éducation. Les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle ne sont que 5% à être exposés à ce risque contre 17% pour les utilisateurs avec un niveau d'éducation du supérieur. Le fait que ces utilisateurs soient plus actifs et utilisent une plus grande diversité de services et reçoivent davantage de SMS pourrait expliquer cette situation.

% des utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une transaction qui ne s'est pas déroulée comme prévu, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



Tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation ont été en 2024 moins exposés à ces pertes qu'en 2022. Ce sont les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle qui étaient en 2022 les plus exposés à ce risque et qui enregistrent une réduction de l'exposition la plus importante (- 9 pp contre - 5 pp pour la moyenne de tous les utilisateurs). En 2024, tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation sont exposés dans des proportions similaires.

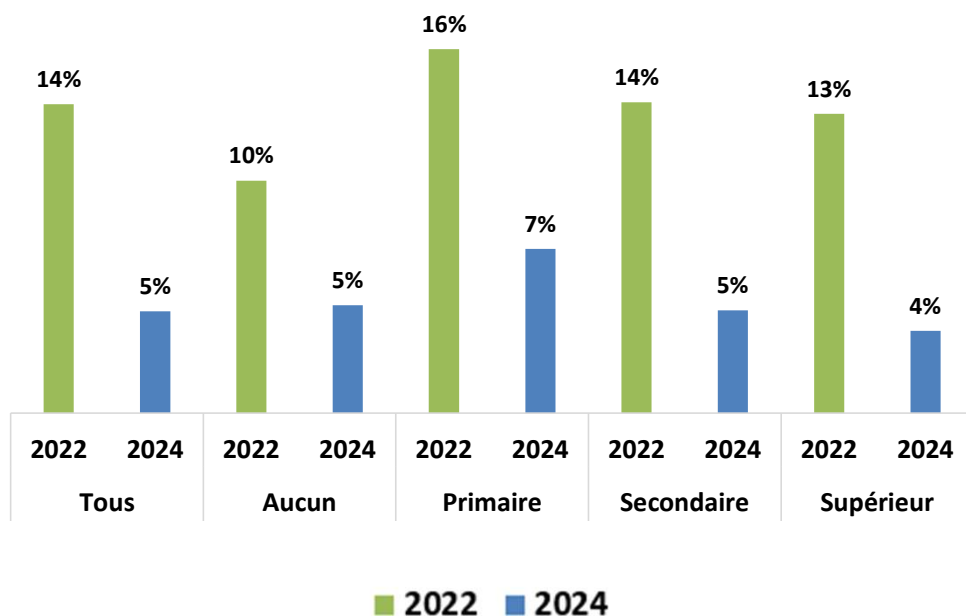
% des utilisateurs ayant payé plus que prévu pour le coût d'un service, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



En 2022, les utilisateurs d'un niveau d'étude supérieure étaient proportionnellement moins exposés au risque de payer plus que prévu pour le coût d'un service que les utilisateurs des autres niveaux d'éducation (- 4 à 7 pp). En 2024, les utilisateurs des niveaux d'étude secondaire et primaire sont exposés dans les mêmes proportions que ceux du supérieur. Les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle sont les plus exposés (17% d'entre eux contre 13% de la moyenne de tous les utilisateurs).

Ces coûts imprévus sont aussi à mettre en lien avec les frais supplémentaires parfois exigés par les agents (voir ci-après)

**% des utilisateurs ayant perdu de l'argent suite à une fraude ou une escroquerie, au moins une fois au cours des 12 derniers mois**

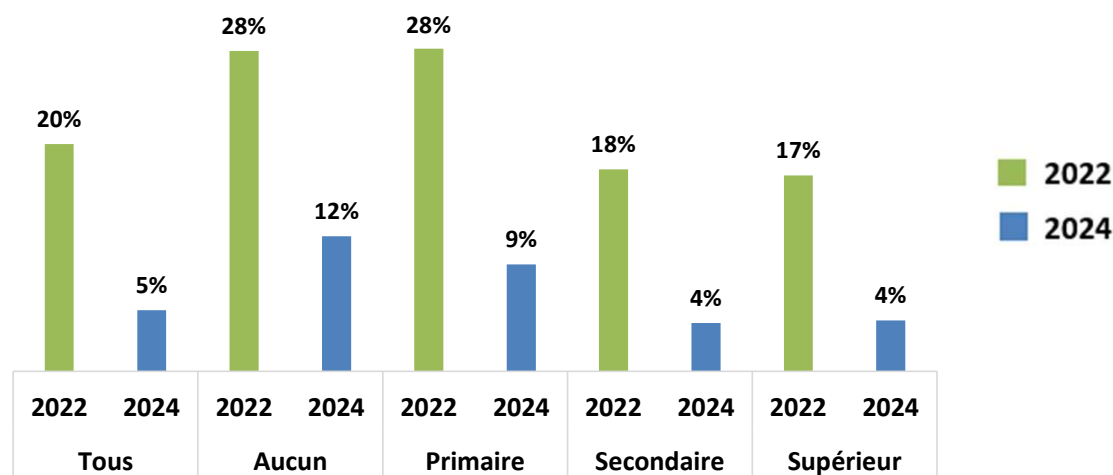


Quel que soit leur niveau d'éducation, les utilisateurs de SFN ont été moins exposés en 2024 par rapport à 2022 à une perte financière résultant d'une fraude ou d'une escroquerie.

Alors qu'en 2022, les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle étaient proportionnellement moins nombreux à faire face aux pertes financières résultant d'une fraude ou escroquerie (- 4 pp par rapport à la moyenne de tous les utilisateurs), en 2024 il n'y a plus de différence et tous les utilisateurs font face à ces pertes dans des proportions similaires mais nettement inférieures à celles de 2022.



% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à utiliser une syntaxe, par exemple \*106#, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



Quel que soit le niveau d'éducation, tous les utilisateurs de SFN rencontrent moins de difficultés en 2024 qu'en 2022 à utiliser les syntaxes pour effectuer des transactions.

En 2024 comme en 2022, plus leur niveau d'éducation formelle est faible plus les utilisateurs de SFN font face à cette difficulté (en 2024, un écart de 8 pp existe entre ceux n'ayant aucun niveau d'éducation formelle et ceux ayant un niveau d'étude du supérieur).

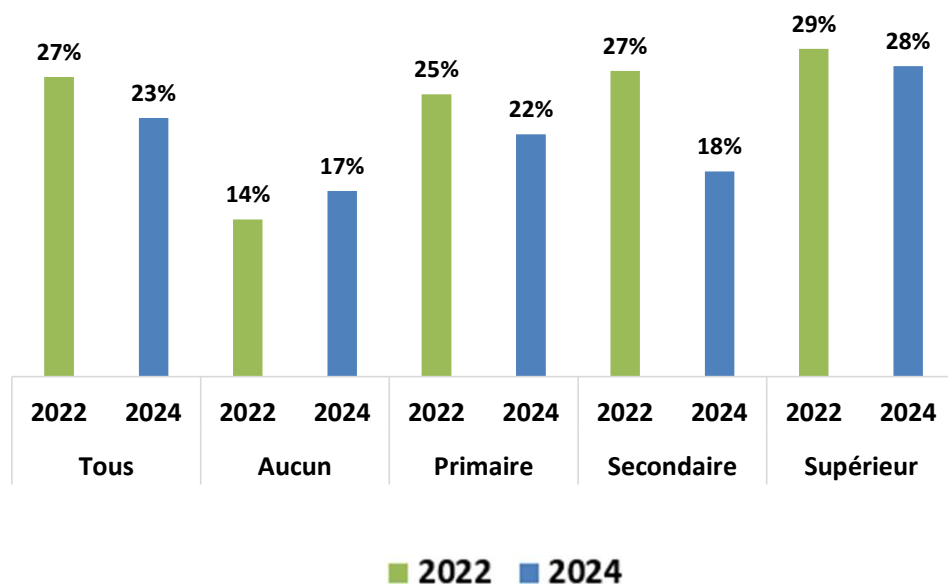
% des utilisateurs ayant rencontré des difficultés à naviguer dans le menu de l'USSD ou de l'application, au moins une fois au cours des 12 derniers mois



**En 2024**

En 2024, les utilisateurs de SFN font face aux difficultés de navigation dans le menu de l'USSD ou de l'application dans des proportions assez similaires autour de la moyenne pour tous les utilisateurs (7% rencontrent cette difficulté). Les utilisateurs n'ayant aucun niveau d'éducation formelle sont cependant un peu plus confrontés à cette difficulté que les autres utilisateurs (10% d'entre eux comparativement à la moyenne de 7% de tous les utilisateurs).

% des utilisateurs ayant envoyé de l'argent en se trompant sur le numéro du destinataire ou sur le montant, au moins une fois au cours des 12 derniers mois

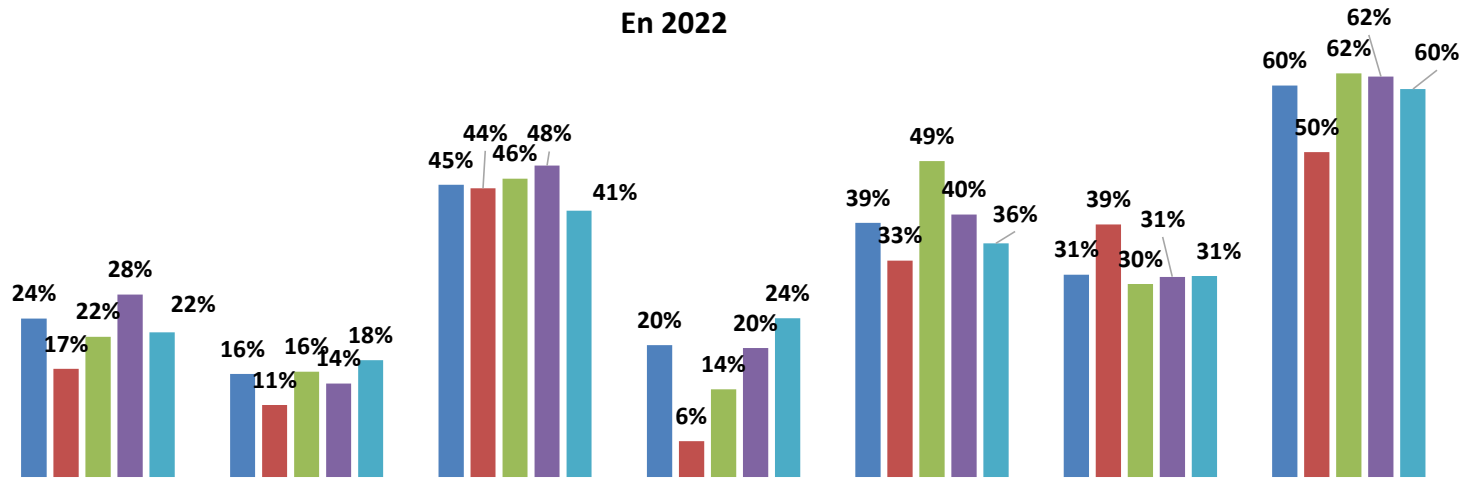


Les utilisateurs avec un niveau d'éducation du supérieur sont proportionnellement plus nombreux à se tromper sur le montant ou le numéro du destinataire lors d'un transfert d'argent, ils sont aussi les plus actifs dans ce domaine.

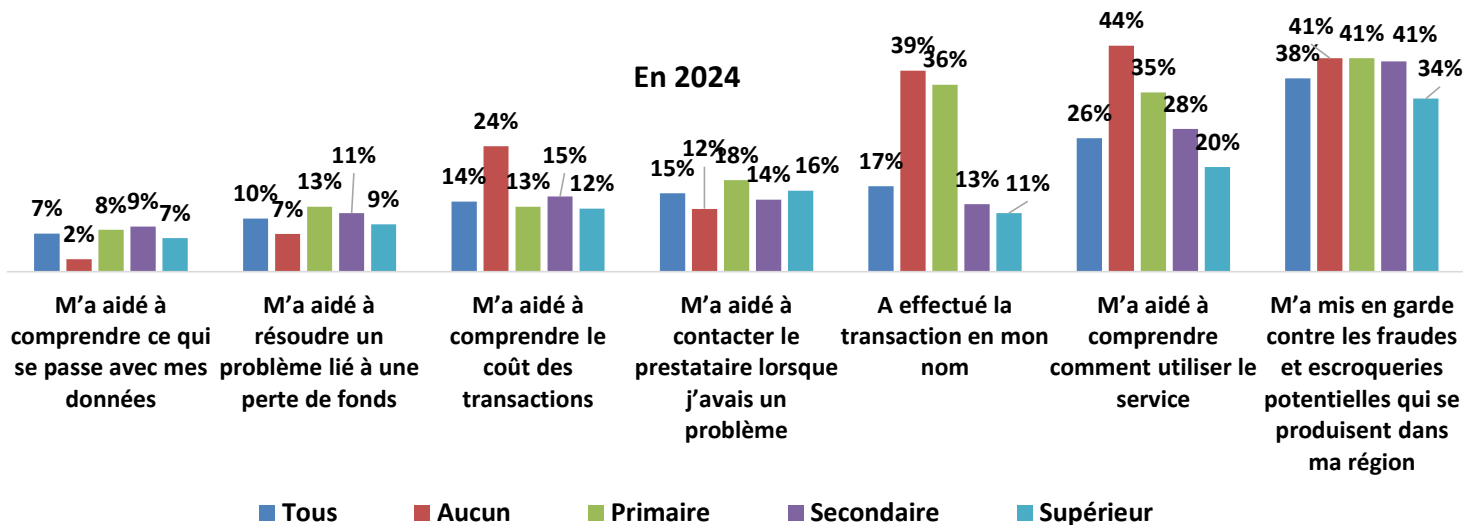
Les utilisateurs avec un niveau d'étude du primaire et du secondaire sont moins exposés à ce risque en 2024 par rapport à 2022, respectivement – 3 pp et – 9 pp. Par contre, bien que moins exposés que les autres profils d'utilisateurs à ce risque, ceux n'ayant aucun niveau d'éducation formelle le sont un peu plus en 2024 qu'en 2022 (+3 pp).

## Données désagrégées selon le niveau d'éducation Aide reçue de la part des agents

En 2022



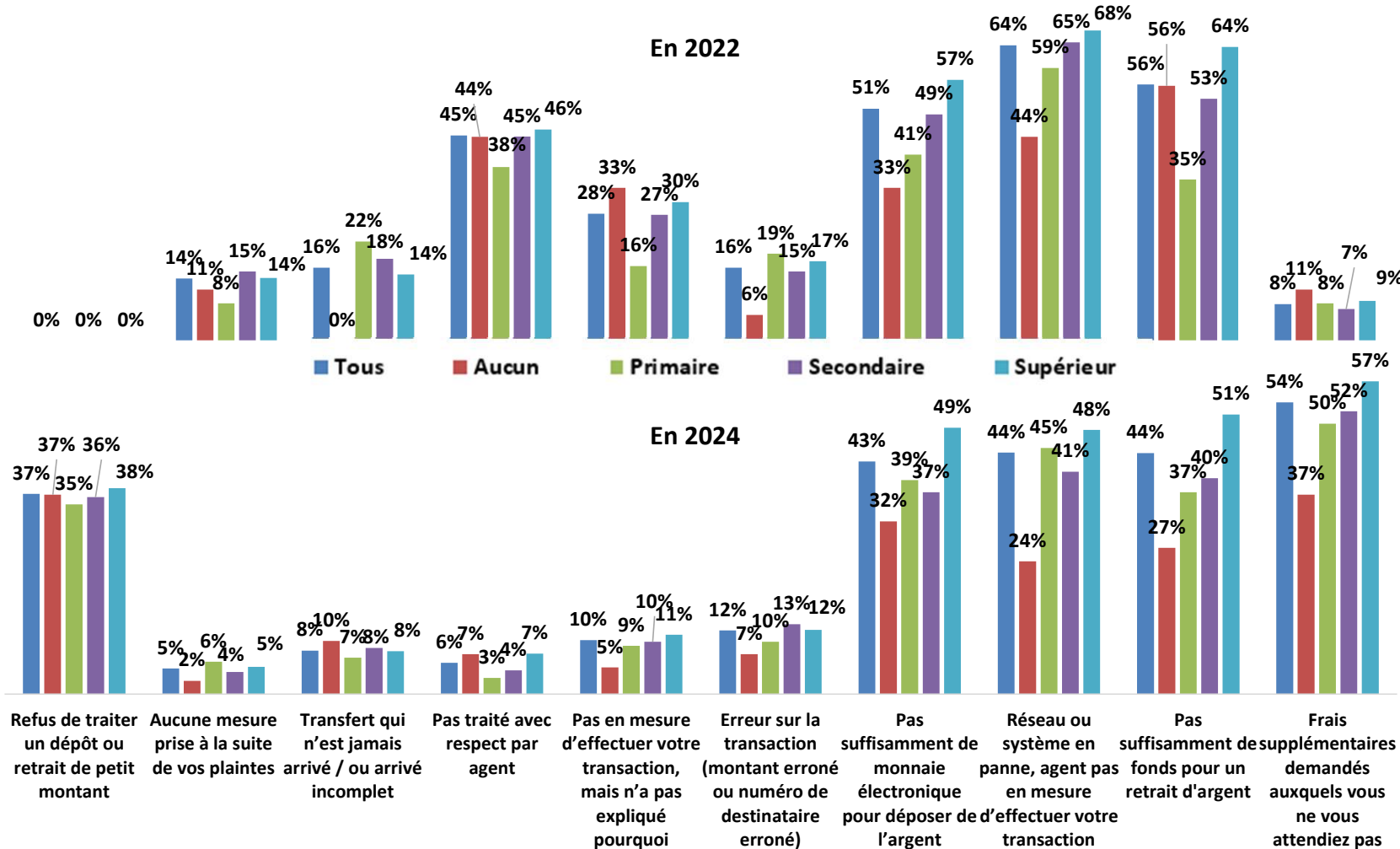
En 2024



De manière générale, sauf pour quelques cas et certains profils d'utilisateurs,, tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation ont bénéficié de moins d'aide de la part des agents en 2024 comparativement à 2022.

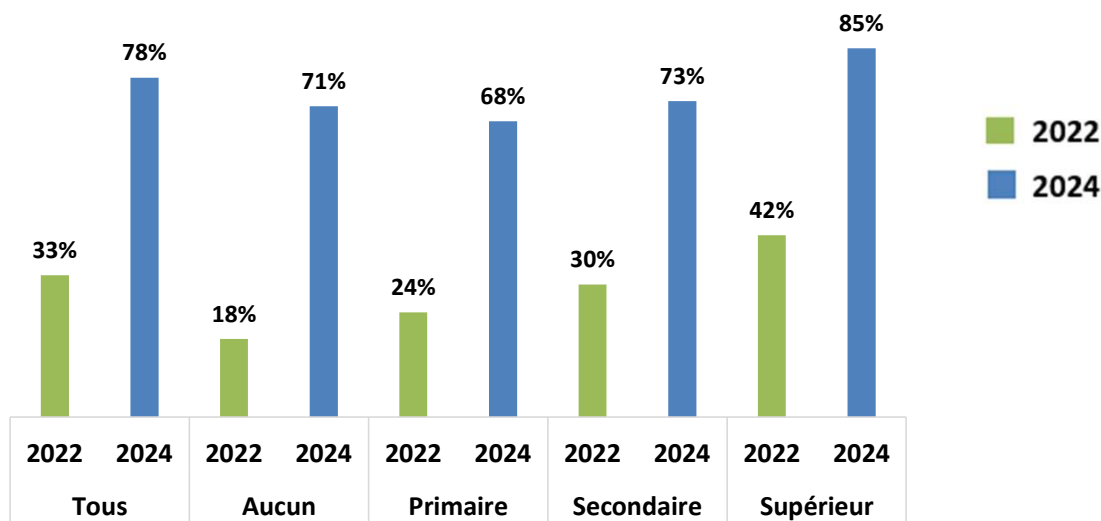
En 2024, les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle bénéficient proportionnellement davantage de l'aide des agents qu'ils n'en bénéficiaient en 2022 pour certains sujets tels que contacter le prestataire en cas de problème, pour effectuer la transaction en leur nom et aider à comprendre comment utiliser le service. Ces mêmes utilisateurs bénéficient proportionnellement moins de l'aide des agents pour comprendre ce qui se passe avec leurs données tandis que les utilisateurs avec un niveau d'étude supérieur reçoivent proportionnellement moins de conseil par rapport aux fraudes et escroqueries.

## Données désagrégées selon le niveau d'éducation Difficultés rencontrées auprès des agents

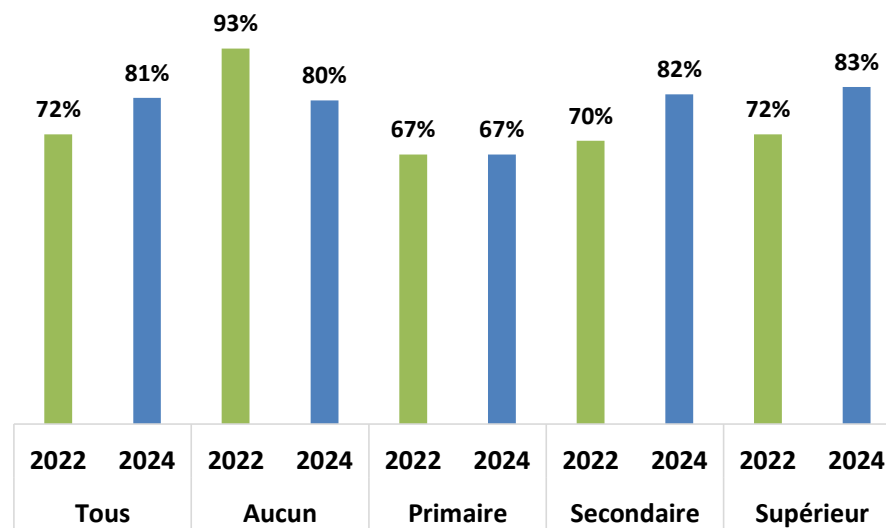


En 2024, tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation sont confrontés dans des proportions similaires au refus des agents de traiter des dépôts/retraits de petits montants (difficulté non mentionnée en 2022) ; ils sont aussi beaucoup plus nombreux à faire face à une demande de frais supplémentaires qui proportionnellement touchent moins les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle. En 2024, comme en 2022, ces derniers sont aussi proportionnellement moins confrontés à la plupart des difficultés rencontrées par les utilisateurs dans leurs interactions avec les agents telles que les refus de transactions en raison de l'insuffisance de monnaie électronique, de cash ou aux pannes de réseau/système empêchant les transactions. Cela pourrait refléter une propension plus importante des agents à faciliter l'utilisation des services aux personnes non lettrées moins à l'aise et requérant leur aide. 84

% des utilisateurs ayant contacté le prestataire, parmi ceux qui ont connu au moins une difficulté



% des utilisateurs dont le problème a été résolu à convenance auprès du prestataire



Tous les utilisateurs quel que soit leur niveau d'éducation ont été plus nombreux à contacter le prestataire en cas de difficulté. Cette progression est beaucoup plus importante pour les utilisateurs avec les niveaux d'éducation les plus faibles (+ 53 pp pour ceux n'ayant aucun niveau d'éducation contre + 43 pp pour ceux d'un niveau d'étude supérieur). Cependant ce sont ces derniers qui proportionnellement contactent davantage le prestataire en cas de difficultés, 85% d'entre eux contre 71% et 68% respectivement pour ceux qui ont un niveau primaire ou aucun niveau formel. Alors qu'en moyenne, les utilisateurs sont plus nombreux en 2024 qu'en 2022 à voir leur problème résolu par le prestataire (+ 9 pp), les utilisateurs sans aucun niveau d'éducation formelle sont moins nombreux (- 13 pp) et ceux du primaire n'ont pas connu d'amélioration contrairement aux utilisateurs avec un niveau du secondaire ou du supérieur qui sont plus nombreux, respectivement + 12 pp et + 11 pp.

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES  
SERVICES FINANCIERS DE  
COTE D'IVOIRE



**OQSF-CI**

Observatoire de la Qualité  
des Services Financiers  
de Côte d'Ivoire



AGENCE DE PROMOTION DE  
L'INCLUSION FINANCIERE



**Merci !**