



**RAPPORT
ANNUEL SUR
L'INCLUSION FINANCIÈRE**

2023

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX	
LISTE DES FIGURES	
SIGLES ET ABREVIATIONS	4
INTRODUCTION	6
I- CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA SNIF	8
II- INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIERE	11
2.1. ACCES AUX SERVICES FINANCIERS	11
2.1.1. Facilitation de l'accès des populations vulnérables aux services financiers	11
2.1.2. Déploiement des services de la Banque du Trésor	12
2.1.3. Inclusion financière via les services postaux	13
2.1.4. Initiatives d'épargne et de crédit en milieu rural	14
2.1.5. Financement des acteurs du secteur du commerce	15
2.2 FINANCE NUMERIQUE	17
2.2.1. Situation actualisée des paiements marchands en Côte d'Ivoire	17
2.2.2. Etude sur les réseaux d'agents des Services Financiers Numériques (SFN) en Côte d'ivoire	19
2.2.3. Digitalisation des flux de recettes et de dépenses	21
2.2.3.1 TresorPay-TresorMoney	21
2.2.3.2 E-impôt	22
2.3. EDUCATION FINANCIERE ET PROTECTION DES CLIENTS	23
2.3.1. Programme National d'Education Financière (PNEF)	23
2.3.1.1 Renforcement des capacités en andragogie	23
2.3.1.2 Sensibilisation des étudiants de l'UFHB en Éducation Financière	23
2.3.1.3 Formation des formateurs en éducation financière	23
2.3.1.4 Campagne de promotion de la bancarisation	24
2.3.1.5 Semaine mondiale de l'argent	24
2.3.2. Protection des clients	25
2.3.3 Promotion du financement Agricole (GIZ-ProFinA)	27
2.4. REGLEMENTATION, FISCALITE ET POLITIQUES FAVORABLES A L'INCLUSION FINANCIERE	29
2.4.1. Accès aux codes USSD	29
2.4.2. Les conditions et modalités d'accès aux ressources de Télécommunications pour la fourniture des services financiers mobiles	29
III. PERFORMANCE DES SECTEURS D'ACTIVITES ET EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE	33
3.1. PERFORMANCE DES ACTEURS PAR SECTEUR D'ACTIVITES	33
3.1.1. Secteur des Emetteurs de Monnaie Electronique (EME)	33
3.1.2. Secteur Bancaire	34
3.1.3. Secteur de la microfinance	35
3.1.4. Secteur de la micro assurance	36
3.2. EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE	37
3.2.1. Accès aux produits et services financiers	37
3.2.2. Utilisation des produits et services financiers	41
3.2.3. Qualité des services financiers	42
CONCLUSION ET PERSPECTIVES	44
ANNEXES	46

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Calendrier des rencontres du CNSMO en 2023	9
Tableau 2 : Données relatives au PFSP en 2023	11
Tableau 3 : Données relatives aux AVEC mises en place pour l'année 2023	14
Tableau 4 : Moyen de communication du public avec l'OQSF-CI	25
Tableau 5 : Type de préoccupation du public	26
Tableau 6 : Type de préoccupation du public par secteurs d'activités	26
Tableau 7 : Répartition des fournisseurs de services financiers numériques (au 12 septembre 2023)	33
Tableau 8 : Indicateurs sur le secteur Bancaire	34
Tableau 9 : Classement des banques selon la taille du bilan	35
Tableau 10 : Bénéficiaires de contrats de micro assurance par société	36
Tableau 11 : Secteur d'activités	42
Tableau 12 : Répartition géographique des plaintes	43
Tableau 13 : Répartition des plaintes selon le genre	43
Tableau 14 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur de la microfinance	47
Tableau 15 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur de la Banque	48
Tableau 16 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur des EME.....	49

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre de bénéficiaires de bourses et secours financiers via TrésorPay- TrésorMoney	21
Figure 2 : Montant des paiements des bourses et secours financiers via- TrésorPay- TrésorMoney (en FCFA)	21
Figure 3 : Montant des paiements effectués selon le mode de règlement (en millions de FCFA)	22
Figure 4 : Nombre de contribuables selon le mode de règlement	22
Figure 5 : Nombre de fournisseurs de services financiers par type sur la période 2019-2023	37
Figure 6 : Accès via les banques	38
Figure 7 : Accès via la microfinance	39
Figure 8 : Accès via le mobile money	40

SIGLES ET ABBREVIATIONS

APIF-CI	:	Agence de Promotion de l'Inclusion Financière de Côte d'Ivoire
ARTCI	:	Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire
BCEAO	:	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BTCA	:	Better Than Cash Alliance
CB	:	Commission Bancaire
CCDIF	:	Comité de Consolidation des Données sur l' Inclusion Financière
CFA	:	Cycle Financier de l'Agriculteur
CGAP	:	Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres
CIMA	:	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CNSMO	:	Comité National de Suivi et de Mise en Œuvre des Stratégies d'Inclusion Financière
DGTCP	:	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
DSFD	:	Direction des Systèmes Financiers Décentralisés
EME	:	Emetteur de Monnaie Electronique
FSVA	:	Fournisseurs de Service à Valeur Ajoutée
GAB	:	Guichet Automatique de Billets
G2P	:	Paiements du Gouvernement aux Particuliers
GIM-UEMOA	:	Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA
GoCI	:	Gouvernement de Côte d'Ivoire
FSF	:	Fournisseur de Services Financiers
FSP	:	Fournisseur de Services de Paiement
FCIP	:	Farm and Cooperative Investment Program
IMF	:	Institution de Microfinance
KYC	:	Know Your Customer
MoMo	:	Mobile Money
MSC	:	MicroSave Consulting
OQSF-CI	:	Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire
PE	:	Petites Entreprises
PGNFNFD	:	Projet de Gestion Novatrice du Fonds National Femmes et Développement
PME	:	Petites et Moyennes Entreprises
QR-Code	:	Quick Response Code
TPE	:	Terminaux de Paiements Electroniques
SFD	:	Système Financier Décentralisé
SNIF	:	Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
SRIF	:	Stratégie Régionale d'Inclusion Financière
TPE	:	Très Petites Entreprises
UMOA	:	Union Monétaire Ouest Africaine



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

INTRODUCTION

L'activité économique mondiale poursuit son ralentissement avec des niveaux d'inflation jamais atteints depuis plusieurs décennies et pour cause la crise russo-ukrainienne qui a induit une hausse des prix de l'énergie, des produits pétroliers, de l'engrais et de certains produits alimentaires. L'inflation globale à l'échelle mondiale, devrait atteindre 6,8 % en 2023 tandis que la hausse des taux directeurs appliqués par les banques centrales pour lutter contre l'inflation continue de peser sur l'activité économique.

Selon le FMI, le taux de croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) mondial de l'année 2022 est estimé à +3,4% contre une prévision de +3,2% en octobre 2022 et une réalisation de +6,2% en 2021. Pour 2023, le rythme d'accroissement du PIB devrait poursuivre son ralentissement pour se situer à 2,9%.

Malgré ce contexte peu reluisant, les perspectives économiques pour la Côte d'Ivoire restent favorables. Pour l'année 2023, le taux de croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) est projeté à 7,2% et le taux d'inflation devrait baisser à 3,5%. Cela dénote de la solidité et de la résilience dont a fait preuve l'économie ivoirienne depuis plus d'une décennie.

Aussi, ces bonnes perspectives tirent profit de (i) la mise en œuvre du Plan National de Développement (PND) 2021-2025, (ii) l'exécution du Programme Social du Gouvernement qui couvre la période 2022-2024, (iii) la mise en œuvre du Programme Jeune du Gouvernement prévue sur la période 2023-2025, et (iv) l'amélioration du climat des affaires.

Dans le maintien de ses efforts pour une croissance plus inclusive, le Ministère des Finances et du Budget, à travers l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF-CI), a poursuivi la mise en œuvre de la politique gouvernementale définie dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024). A un an de l'échéance fixée pour cette

stratégie, les priorités au titre de l'année 2023 ont porté sur l'éducation financière et le développement de la finance numérique pour accroître un accès aux services financiers adaptés aux besoins des populations.

En effet, garantir un accès à des services financiers adaptés aux besoins de la population est un prérequis essentiel pour la réduction de la pauvreté et des inégalités dans la distribution de la richesse ainsi que pour la résilience des populations aux crises. Ainsi, plusieurs initiatives ont été entreprises au cours de l'année 2023 par l'ensemble des acteurs du secteur public et du secteur privé afin de favoriser l'accès des populations aux services financiers et concourir à l'atteinte des objectifs d'inclusion financière.

Le présent rapport fait une synthèse des principales initiatives d'inclusion financière menées en Côte d'Ivoire par l'ensemble des parties prenantes au cours de l'année 2023. Il s'articulera autour de trois (03) parties :

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





**« CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN
ŒUVRE DE LA SNIF »**



I- CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA SNIF

Le Gouvernement de Côte d'Ivoire s'est doté d'une Stratégie Nationale d'Inclusion Financière le 15 mai 2019. Cette Stratégie qui s'inscrit dans le cadre de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF 2016-2020), élaborée par la BCEAO vise à favoriser l'accès des populations, y compris celles vulnérables ou exclues,

aux services financiers formels adaptés et abordables.

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

et régionales en matière d'inclusion financière.

Le CNSMO dont la présidence est assurée par l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF) est constitué d'un Secrétariat Exécutif et de quatre (04) Groupes de travail intervenant sur les thématiques ci-après :



En outre, le Comité de Consolidation des Données sur l'Inclusion Financière (CCDIF) a été mis en place en 2021. Le CCDIF est un organe technique au même titre que les Groupes de Travail du CNSMO et représente un cadre de coordination et d'échange d'informations entre les parties prenantes. Le CCDIF traite les problématiques liées aux données et vise à faciliter leur collecte en vue du suivi des progrès réalisés en matière d'inclusion financière.

Au titre de l'année 2023, le Secrétariat Exécutif du CNSMO a tenu une (01) session le jeudi 15 juin 2023, à la salle de conférence du 20ème étage de l'immeuble SCIAM. Aussi, les quatre (04) groupes de travail ont tenu leurs rencontres trimestrielles. Enfin, le CCDIF a tenu régulièrement ses réunions semestrielles.

Les principaux sujets qui ont été traités au cours des sessions du CNSMO sont relatifs à :

- l'état de mise en œuvre du plan d'actions 2019-2024 de la SNIF ;
- la revue des actions prioritaires et perspectives ;
- l'état de mise en œuvre du Programme National d'Éducation Financière (PNEF) ;
- l'état d'avancement des projets liés à la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF) ;
- la diffusion d'informations relatives aux initiatives en faveur de l'inclusion financière.

Le point relatif aux réunions du CNSMO, des groupes de travail et du CCDIF au cours de l'année 2023 est présenté dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1: Nombre des rencontres du CNSMO en 2023

Nombre des rencontres du CNSMO en 2023	Nombre de sessions prévues	Nombre de sessions tenues
Secrétariat Exécutif CNSMO	02	01
Groupe de travail n°1 : « Produits et canaux de distribution »	04	04
Groupe de travail n°2 : « Développement de la finance numérique »	04	04
Groupe de travail n°3 : « Protection des clients et éducation financière »	04	04
Groupe de travail n°4 : « Réglementation et politique fiscale »	04	04
Comité de Consolidation des Données sur l'Inclusion Financière (CCDIF)	02	02





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



II- INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIERE

2.1. ACCES AUX SERVICES FINANCIERS

2.1.1. Facilitation de l'accès des populations vulnérables aux services financiers

Le Programme Filets Sociaux Productifs (PFSP) est une initiative du Gouvernement ivoirien qui intervient dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Protection Sociale (SNPS).

Il vise l'amélioration des conditions de vie des ménages ciblés parmi les plus pauvres du milieu rural, tant du point de vue de la consommation que de l'accès aux services sociaux de base.

Il consiste en l'octroi, sur trois (03) ans, d'allocations trimestrielles non remboursables d'un montant de 36 000 FCFA (soit 144 000 FCFA par an).

Par son mécanisme de transfert utilisé pour lesdites allocations, notamment par des dépôts

via mobile money effectués au bénéfice des ménages vulnérables concernés, il contribue au renforcement de l'inclusion financière en permettant aux bénéficiaires non titulaires de compte mobile money d'en disposer.

Le tableau ci-dessous présente quelques statistiques du PFSP sur les bénéficiaires actifs ainsi que sa contribution à l'inclusion financière notamment en termes de nouveaux comptes mobile money ouverts pour les bénéficiaires au titre de l'année 2023.



Tableau 2 : Données relatives au PFSP en 2023

		Année 2023
Nombre de bénéficiaires actifs	Femmes	92 918
	Hommes	107 082
	Total	200 000
Montant total transféré à fin 2023 aux bénéficiaires actifs (y compris les subventions de sortie payées à des ménages sortants)		29 065 680 000 CFA
Nombre d'anciens comptes électroniques (mobile money) ouverts pour les bénéficiaires sur la période 2017-2022		227 000
Nombre de nouveaux comptes électroniques (mobiles money ouverts pour les bénéficiaires en 2023)		100 000

Source : Programme Filets Sociaux Productifs (PFSP)

2.1.2 Déploiement des services de la Banque du Trésor

L'Agence Comptable Centrale des Dépôts (ACCD) au-delà de ses missions originelles, a entrepris des actions d'approfondissement et d'amélioration de l'inclusion financière des populations aux services financiers. Celles -ci concernent :

- les ouvertures des Agences ACCD à Abidjan et à l'intérieur du pays ;
- l'élargissement du réseau des GAB ACCD sur tout le territoire ;
- les innovations en termes de services financiers pour améliorer l'accès aux services.

a) Renforcement de l'accès des populations.

A fin 2023, la banque du Trésor compte cinquante-deux (52) agences, neuf (09) guichets (agences secondaires) et vingt et un (21) GABS. Les Guichets ou agences secondaires sont installés dans les sous-préfectures les plus reculées du pays où l'on constate l'absence de banques commerciales contribuant ainsi au renforcement de l'accès des populations à un service bancaire de proximité. En outre, ce sont 102 790 comptes privés qui ont été ouverts dans l'ensemble des agences.

b) Les innovations en termes de services financiers pour améliorer l'accès aux services

1. Plateforme BAOBAB

C'est une plateforme centralisée de gestion de la relation clients (plaintes, réclamations, préoccupations de toute nature en ligne).

Au titre de l'année 2023, la plateforme BAOBAB a enregistré :

- trois mille huit cent soixante-sept (3 867) plaintes et réclamations ;
- cinquante-cinq mille deux cent quatre-vingt-douze (55 292) utilisateurs.

2. Solution Ebank-Tresor (Application – Mobile)

C'est un applicatif qui permet à la clientèle, à partir d'un téléphone portable, de faire des consultations et de transmettre des ordres à la banque sans se déplacer.

Pour l'année 2023, nous notons neuf cent quatre-vingt-onze (991) transactions sur l'applicatif Ebank-Trésor.

3. Mobile Banking (Capital Digital)

C'est un portefeuille électronique qui permet à son utilisateur de bénéficier de multiples services transactionnels et financiers de l'ACCD.

4. Cartes prépayées Mastercard

L'Agence Comptable Centrale des Dépôts (ACCD) dispose de deux cartes prépayées :

- la carte « Junior » destinée aux étudiants résidant sur le territoire ivoirien et aux étudiants ivoiriens à l'étranger pour le paiement de leurs bourses.
- la carte « Liberté » destinée au grand public. Ces cartes sont rattachées à Trésor Money et à Mobile Banking. Ce rattachement donne aux utilisateurs la possibilité de recharger leurs cartes prépayées à partir d'un compte Trésor-Money ou d'un compte bancaire. Les cartes internationales Mastercard pourront effectuer aussi des opérations monétaires sur tous les GAB et TPE de l'ACCD.

Au 31 décembre 2023, le volume des transactions par cartes prépayées est de 5 637 pour une valeur totale de 453 743 360 FCFA.



2.1.3 Inclusion financière via les services postaux

Au-delà de ses missions originelles, la Poste de Côte d'Ivoire à travers ses actions contribue à une expansion plus poussée de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Ces actions visent à améliorer le « mieux-être » des populations, et par conséquent, appuient les objectifs nationaux de lutte contre la pauvreté, de réduction des inégalités sociales et d'accélération de la croissance. Sur la période de janvier 2023 à novembre 2023, plusieurs activités ont été menées au niveau de la Poste de Côte d'Ivoire pour le renforcement de l'inclusion financière.

a) Poste Cash

Poste Cash est la solution de services financiers digitaux, développée par la Poste de Côte d'Ivoire pour toutes les couches sociales. Elle permet de promouvoir et de fournir des services financiers à savoir :

- les transferts à partir de n'importe quel point de services du réseau Poste Cash à destination du même pays (domestique) ; à destination des pays d'implantation du réseau Poste Cash dans l'UMOA (Corridors sous régionaux) ; à destination de plusieurs réseaux de transfert d'argent à travers le monde (International) ;
- les paiements de différents marchands et facturiers à partir de n'importe quel point de

services du réseau Poste Cash ;

- le portemonnaie électronique qui permet d'effectuer les transactions ;
 - les services de monétique permettent de traiter les émissions et acceptations, des cartes GIM-UEMOA, Visa Mastercard.
- Poste Cash est disponible partout en Côte d'Ivoire à travers les agences postales et bientôt dans tous les points agréés appelés POINT CONTACT POSTE (PCP).

b) La plate-forme numérique Eurogiro

La plateforme financière Eurogiro est une plateforme de paiement ouverte de nouvelle génération qui permet aux organisations postales de s'engager activement dans les services financiers, tant au niveau local que mondial. Cette plateforme Eurogiro est fournie sous la forme d'une solution clé en main intégrée en marque blanche, à la fois via Cloud et API.

La plateforme comprend des services de compensation et de règlement, de lutte contre le blanchiment d'argent, de contrôle des sanctions, de reporting back-office et des services associés nécessaires pour fournir avec succès une gamme complète de services financiers.



Postal Pay (Mobile Money)

2.1.4. Initiative d'épargne et de crédit en milieu rural

L'ONG CARE répond aux besoins financiers des plus démunis par la promotion d'associations locales et indépendantes d'épargne et de crédit (AVEC), gérées par et pour les populations les plus pauvres. Elle mène ses activités dans les zones rurales et péri-urbaines, avec pour objectif la lutte contre l'extrême pauvreté, la défense de l'accès aux droits fondamentaux.

Les initiatives de l'ONG en termes d'inclusion financière concernent la facilitation de l'accès des populations aux services financiers. Dans ce cadre, CARE entreprend des négociations avec les institutions financières pour la simplification des conditions d'ouverture de compte et d'octroi de prêt, la mise en place de produits adaptés aux besoins des AVEC par les banques et SFD.

Pour le développement de solutions financières innovantes à l'endroit des AVEC, les institutions financières se déplacent vers les zones rurales pour l'ouverture de comptes. Des innovations

portant sur l'introduction des services de téléphonie mobile pour les transactions de dépôt et retrait sur les comptes (banques/ SFD) se développent de plus en plus afin de permettre aux communautés de ne pas se déplacer pour de telles opérations.

Au titre de l'année 2023, l'on dénombre deux mille six cent cinquante (2 650) AVEC. Parmi elles, mille quatre-vingt-dix-neuf (1099) sont bancarisées et se répartissent comme suit 1082 (ADVANS) et 17 (ECOBANK).

Ces AVEC bancarisées ont épargné un montant global de 216.319.703 FCFA soit une moyenne de 199.925 FCFA/AVEC. Soixante-douze (72) ont reçu des institutions financières des prêts d'une valeur totale de 262 370 500 FCFA soit une moyenne de 5 872 506F CFA.

Le tableau ci-dessous met en exergue les données relatives aux initiatives de CARE en vue de favoriser l'inclusion financière des populations rurales, notamment les AVEC.

Tableau 3 : Données relatives aux AVEC mises en place pour l'année 2023

Informations sur les AVEC	Données de l'année 2023
Nombres d'AVEC	2 650
Nombre de membres AVEC (Hommes, Femmes)	68 195
Nombre de membres AVEC (Femmes)	54 767
Nombre de membres AVEC (Hommes)	13 428
Nombre d'AVEC bancarisées	1082 (ADVANS) et 17 (ECOBANK)
Montant total d'épargne des AVEC bancarisées	216 319 703 FCFA
Nombre d'AVEC financées	72
Encours de crédits	262 370 500
Taux de remboursement de crédits	85 %

2.1.5. Financement des acteurs du secteur du commerce

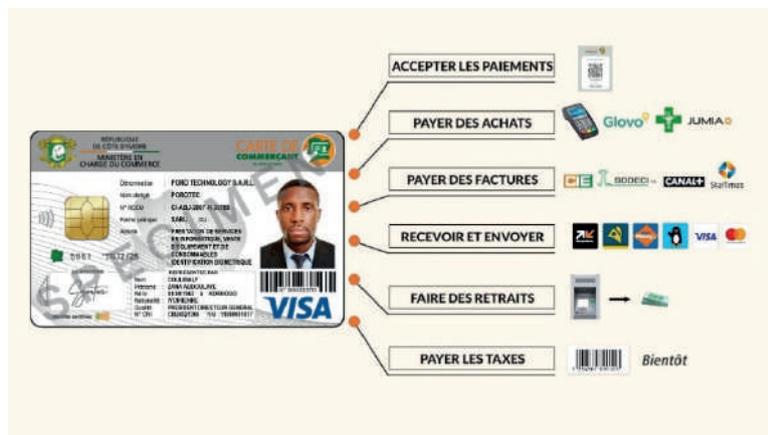
Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de modernisation du commerce en Côte d'Ivoire qui vise une meilleure cartographie des activités commerciales dans le pays, le Ministère du Commerce, de l'Industrie et de la Promotion des PME a initié le projet « carte du commerçant ».

Ce projet vise à renforcer les activités des commerçants à travers un meilleur accès aux financements, une protection sociale adaptée, et une facilitation des échanges. Au 31 décembre 2023, ce sont :

- 460 020 commerçants recensés ;
- 95 730 adhésions au projet.



La Carte de Commerçant Visa intégrant un porte-monnaie électronique a été lancée officiellement le 06 juillet 2023. Tout détenteur de la Carte de Commerçant est désormais muni d'un compte marchand avec des solutions de paiement et d'acceptation de paiement.



A l'issue de son enrôlement, le commerçant reçoit un QR unique permettant d'accepter les paiements de tous les émetteurs (Orange Money, MTN Money, Moov Money, Wave, Visa et Mastercard).

Cette nouvelle version de la carte ouvre la voie à une transition vers une économie numérique en Côte d'Ivoire en offrant aux commerçants des solutions d'acceptation et d'émission de paiements digitaux sécurisés et des services monétiques.

La Carte de Commerçant vient, ainsi, accélérer l'inclusion financière en donnant aux commerçants l'accès à des crédits et des services à valeur ajoutée digitaux en partenariat avec les institutions financières. Plusieurs offres préférentielles réservées aux détenteurs de la Carte de Commerçant sont en cours de finalisation.

Par ailleurs, la fiabilité des données collectées dans le Fichier National des Commerçants et des Entrepreneurs (authentification des documents fournis, biométrie du représentant légal, géolocalisation du commerce) contribue au renforcement du KYC permettant ainsi aux « petits commerçants » de pouvoir être éligibles à des ouvertures de comptes bancaires et à des financements avec des conditions adaptées à leurs besoins.



Quelques exemples d'usages immédiats de la Carte de Commerçant VISA:

1. Créer un compte marchand pour les titulaires de la Carte de Commerçant.
2. Permettre à tous les commerçants d'accepter les paiements digitaux. Ainsi les touristes étrangers en provenance des pays hors zone UEMOA pourraient effectuer leurs achats sans être obligés de faire du change.
3. Permettre aux fonctionnaires, agriculteurs, étudiants et les porteurs de cartes de paiement de faire des paiements digitaux chez les marchands même dans des zones reculées.
4. Donner l'opportunité au développement de la banque digitale, en permettant aux acteurs de s'appuyer sur les données du FNCE pour offrir des services financiers adaptés à distance.



Lancement de la Carte de Commerçant VISA
– 06 juillet 2023 à la CGECI

2.2. FINANCE NUMERIQUE

2.2.1. Situation actualisée des paiements marchands en Côte d'Ivoire

Dans l'objectif de promouvoir les paiements électroniques chez les marchands en Côte d'Ivoire, le Ministère des Finances et du Budget,

à travers l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF) et en partenariat avec l'Alliance Better Than Cash (BTCA), a élaboré en 2021 un guide d'orientation qui identifie quatre (4) défis à relever :



Afin d'en évaluer les évolutions et les initiatives réalisées depuis la publication du guide en 2021, l'APIF avec l'assistance technique de BTCA a initié une étude sur la situation actualisée des paiements marchands au cours de l'année 2023.

Les résultats de cette étude dont la restitution s'est tenue le jeudi 12 octobre 2023, indiquent que les indicateurs sont en constante évolution sur la période 2020-2022. En effet, sur cette période, le volume des paiements marchands est en hausse de 32%, tandis que les valeurs des transactions ont progressé de 38%. Le nombre de commerces inscrits pour effectuer des transactions a augmenté de 113% et les transactions via mobile se sont accrues de 6% en volume et de 16% en valeur.

En ce qui concerne les initiatives, au total 82% lancées par le secteur privé répondent aux quatre (4) défis identifiés en 2021. Ces initiatives concernent les incitations financières pour le

client (42%), les campagnes de sensibilisation (25%), l'amélioration de l'usage client par le déploiement massif du QR Code (17%).

Pour le secteur public, les initiatives sont relatives au développement de la plateforme Trésor Pay-Trésor Money, au projet la Carte du commerçant avec l'option de paiement électronique, la libéralisation de l'accès aux codes USSD et le projet en cours d'interopérabilité régionale piloté par la BCEAO.

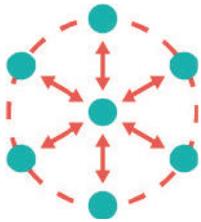
La plateforme TrésorPay-TrésorMoney et le projet la Carte du commerçant ne sont pas toujours bien appréhendés du secteur privé qui a exprimé une demande d'échanger avec le secteur public, afin d'avoir une compréhension de l'engagement de l'Etat et de participer activement au processus de développement des paiements marchands numériques.

Cette étude identifie par ailleurs les prochains défis pour les fournisseurs. Celle-ci porte notamment sur :



Les offres de services à valeur ajoutée aux marchands

- L'offre de Crédit
- Des propositions de solutions de productivité
- La génération de revenus



Le Développement de l'écosystème

- Digitalisation des chaînes d'approvisionnement des marchands



Les offres de services spécifiques aux femmes commerçantes

- Plus de 6 activités de commerce sur 10 sont tenues par une femme, principalement actives dans le secteur informel qui représente 87 % de l'économie ivoirienne

Pour accélérer l'atteinte des objectifs de développement de paiements marchands, de nouvelles recommandations ont été formulées. Il s'agit notamment de :

- renforcer la supervision du secteur financier et l'encadrement des acteurs des paiements marchands ;
- créer un cadre de collaboration entre les acteurs de l'écosystème des paiements marchands ;
- sensibiliser les clients et marchands en éducation financière selon une approche coordonnée afin de renforcer la confiance ;
- mettre en place des incitations fiscales tout en encourageant les marchands du secteur informel à se formaliser ;
- mettre effectivement en œuvre l'interopérabilité des services financiers numériques.



2.2.2. Etude sur les réseaux d'agents des Services Financiers Numériques (SFN) en Côte d'Ivoire

Les services financiers numériques (SFN) et plus particulièrement les services de mobile money, sont les moteurs de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Ils ont contribué à faire passer le taux d'inclusion financière à 51% en 2021 contre 41% en 2017.

Les sous-distributeurs de mobile money, aussi appelés agents ou points de vente, constituent un maillon clé dans la diffusion des services de mobile money. Ils permettent de rendre le service accessible aux populations de tous les milieux.

Cependant, les fournisseurs de service de mobile money rencontrent des obstacles à l'expansion de réseaux de sous-distributeurs viables en zones rurales. En raison des faibles densités de population, les volumes de transactions potentiels sont relativement faibles. Les sous-distributeurs font également face à de nombreux défis.

Afin de mieux appréhender les défis auxquels ils sont confrontés, le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP), dans le cadre de ses travaux de recherche liés aux réseaux de distribution des SFN en Côte d'Ivoire, a effectué un diagnostic de l'état actuel du réseau d'agents des fournisseurs des SFN dans les zones rurales. Ce diagnostic a révélé deux défis majeurs à savoir : (i) les contraintes liées aux commissions ; (ii) les contraintes liées au processus de vérification des agents KYA, « Know Your Agent »

Sur la base des résultats de ce diagnostic, le CGAP a initié deux études de recherches simultanées pour :

- étudier la faisabilité et les modalités d'une structure de commission différenciée pour les agents ruraux et urbains, où les agents ruraux reçoivent des commissions plus élevées, pour les aider à une augmentation progressive de l'activité ;
- étudier les modalités d'une approche

KYA basée sur les risques à plusieurs niveaux, afin de définir une catégorie d'agents plus viable et plus adéquate pour l'intégration des agents ruraux.

Les résultats de ces deux études ont fait l'objet d'une restitution, le jeudi 05 octobre 2023 au 20^{ème} étage de l'immeuble SCIAM au cours d'un atelier co-organisé par l'APIF et le CGAP.

a) Etude relative à l'allègement des mesures d'identification des agents

Les résultats de cette étude révèlent que :

- les agents sous-distributeurs de services de mobile money, en particulier dans les zones rurales, rencontrent des difficultés pour obtenir les documents requis par la BCEAO auxquels s'ajoutent ceux exigés par les prestataires ;
- le régime fiscal applicable aux agents représente une contrainte supplémentaire à la formalisation.

En réponse à ces difficultés, il est proposé de faire évoluer la réglementation afin de refléter les pratiques et les réalités actuelles, permettant ainsi aux distributeurs de sortir de la zone grise réglementaire. A cet effet, il a été recommandé au régulateur :

- trois (3) niveaux d'identification des sous-distributeurs conformes aux pratiques actuelles avec l'inclusion d'une documentation alternative ;
- la réalisation d'une évaluation nationale des risques potentiels associés aux services de mobile money ;



- la promotion de l'enrôlement dans les zones rurales pour la Carte Nationale d'Identité (CNI) ;
- l'autorisation explicite des documents alternatifs à la CNI et au registre de commerce.

b) Etude de faisabilité d'un système de commissions différenciées pour les agents ruraux soutenu par un allègement de la fiscalité sur le mobile money

Il ressort de cette étude que la concurrence accrue dans le secteur du mobile money a donné lieu à une baisse de la tarification des services pour les clients qui a été répercutée sur les commissions rémunérant les agents sous-distributeurs. Cette baisse a occasionné plusieurs effets notamment :

- l'arrêt de l'activité de plusieurs agents ;
- la réduction du fonds de roulement affecté à l'activité pour ceux qui sont encore actifs ;
- la réduction des heures de travail, l'augmentation de l'incidence des refus de transaction et la surfacturation des clients (frais non autorisés) afin de compenser la perte de revenus.

En réponse à cette situation, l'étude recommande un modèle de commissions différenciées favorisant les agents ruraux via la réduction ou la suppression de certaines taxes pour financer des commissions plus élevées pour les agents ruraux.

Par ailleurs, cette étude formule des recommandations suivantes :

- L'exonération des revenus liés aux activités de mobile money des trois taxes spécifiques aux sociétés de télécommunication et les sociétés effectuant des opérations de transfert d'argent par téléphone mobile

(Taxe de 5% sur les entreprises TIC et les entreprises réalisant des opérations de transfert d'argent par téléphone mobile + 2% Taxe pour le développement des nouvelles technologies en milieu rural + 0,2% Taxe pour la promotion de la Culture) qui s'appliquaient à l'origine aux opérateurs de téléphone mobile et a été étendue aux fournisseurs de services de mobile money.

- La réduction de la TVA appliquée aux opérations de mobile money de 18% à 10% pour l'aligner sur la Taxe sur les Opérations Bancaires (TOB) de 10%, qui est le pendant de la TVA pour les banques. Cet ajustement pourrait être temporaire, le temps que les volumes en zone rurale augmentent.

- La suppression du timbre de quittance sur les dépôts inférieurs à 5 000 FCFA : Au-delà des incitations fiscales du côté des fournisseurs de services, il paraît aussi essentiel d'encourager davantage l'utilisation des services par les consommateurs, afin de stimuler les volumes de transactions. La suppression du timbre de quittance, au moins sur les dépôts inférieurs à 5 000 FCFA, aura un impact direct sur les consommateurs, notamment sur les plus vulnérables. En effet, une telle mesure rendrait les opérations de dépôts inférieures à 5 000 FCFA totalement gratuites, favorisant ainsi l'usage des services par les populations à faible revenus, à des fins d'épargne par exemple.



2.2.3 Digitalisation des flux de recettes et de dépenses

2.2.3.1 TresorPay-TresorMoney

Le projet TrésorPay-TrésorMoney est constitué de la plateforme TrésorPay qui vise à dématérialiser les flux de dépenses et de recettes dans les guichets du Trésor Public et du portefeuille électronique TrésorMoney adossé à la Banque des Dépôts du Trésor Public (ACCD).

TresorPay-TresorMoney contribue à l'inclusion financière des populations en leur permettant d'avoir un compte virtuel sur cette plateforme.

Il permet aux usagers des services publics de réaliser leurs opérations financières avec le Trésor Public notamment le paiement des bourses des étudiants, le paiement des frais de missions, le recouvrement des taxes.

Relativement au paiement des bourses des élèves et étudiants, le nombre total de bénéficiaires des paiements via la plateforme TrésorPay est de 22 155 à fin décembre 2023. Le montant des transactions s'élève à 3 253 378 545 francs CFA.

Figure 1 : Nombre de bénéficiaires de bourses et secours financiers via TrésorPay- TrésorMoney

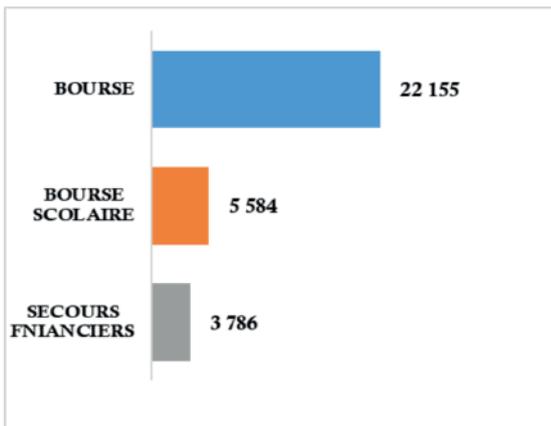
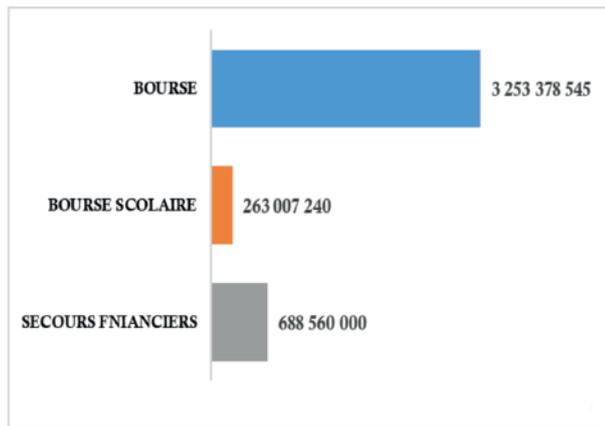
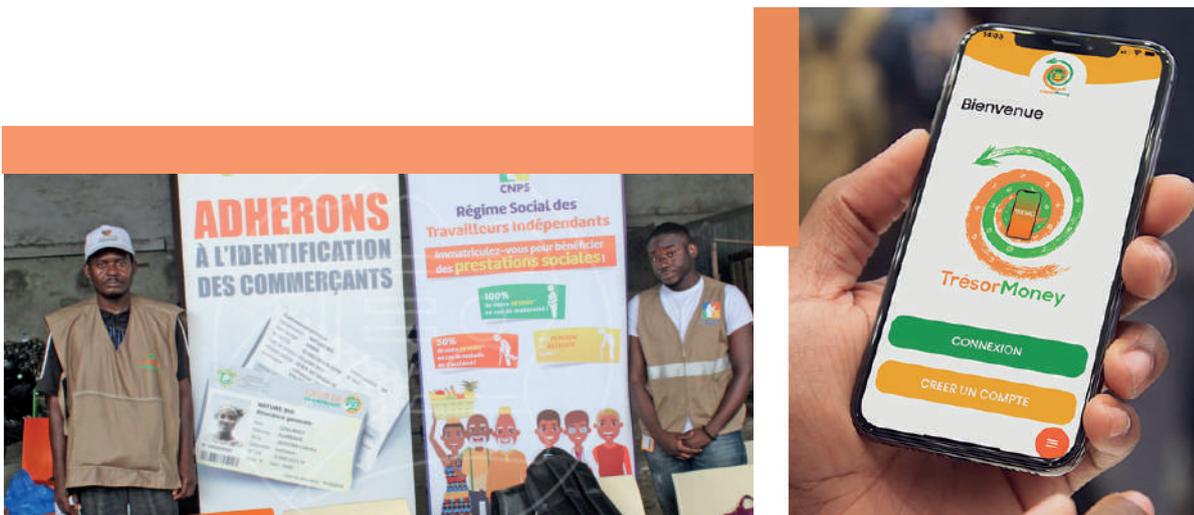


Figure 2 : Montant des paiements des bourses et secours financiers via- TrésorPay- TrésorMoney (en FCFA)



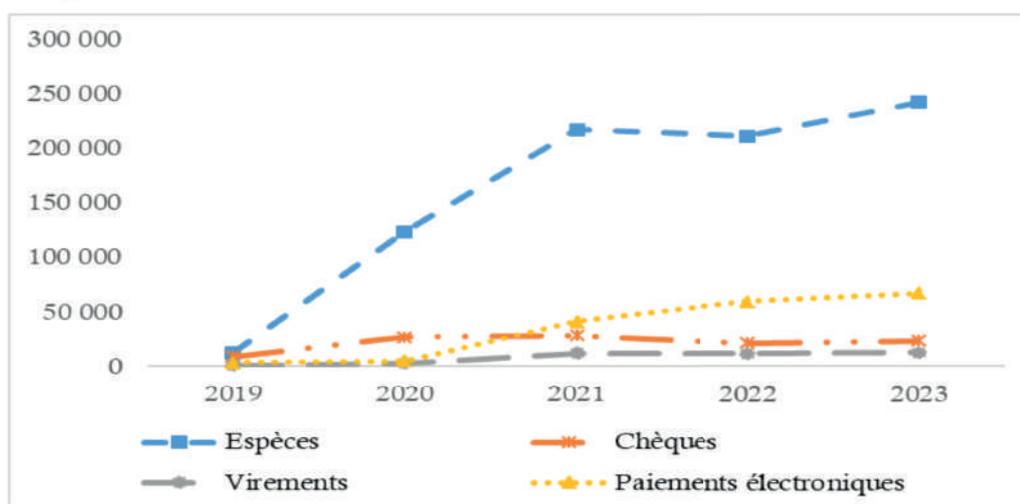
Source : DGTCP/APIF



2.2.3.2 E-impôt

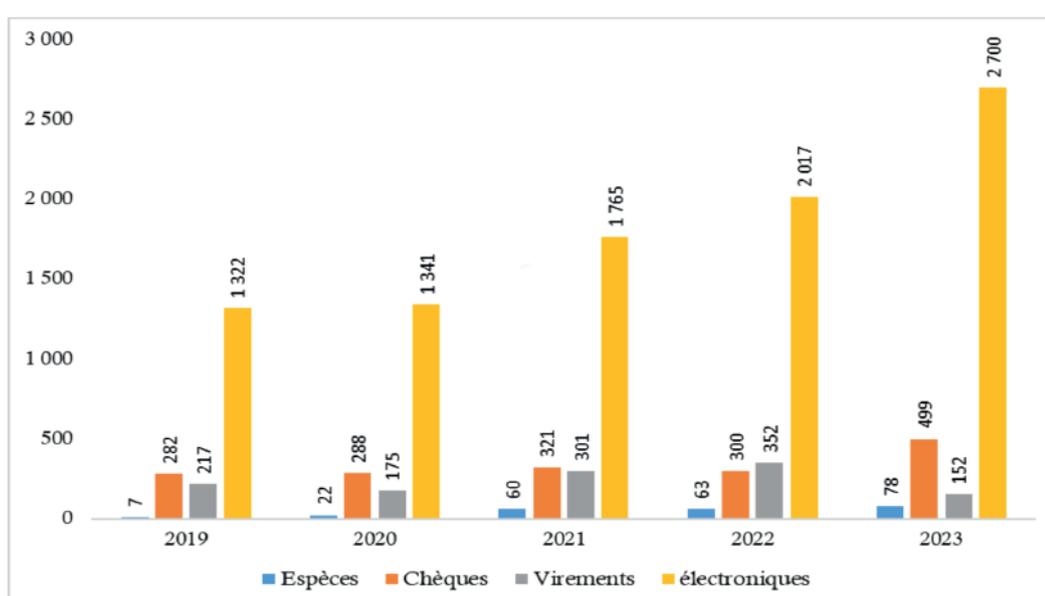
Opérationnelle depuis 2017, la plateforme « e-impôts » facilite la collecte des impôts des contribuables par l'administration fiscale. Sur la période 2019-2023 l'on note une progression à la hausse du nombre des contribuables ayant effectué leurs paiements via la plateforme e-impôts. Ce nombre est passé de 27 279 en 2019 à 346 188 en 2023 soit un taux de croissance moyen de 88,7% par an sur la période. Cependant, l'on note sur la même période que les contribuables ont majoritairement recours aux espèces pour le règlement des impôts. Par ailleurs, si le recours aux espèces demeure le moyen de paiement le plus utilisé, les montants collectés via ce mode de paiement restent très faibles comparés aux montants collectés via les paiements électroniques. (figure 4).

Figure 3 : Nombre de contribuables selon le mode de règlement



Source : MFB/APIF

Figure 4 : Montant des paiements effectués selon le mode de règlement (en millions de FCFA)



Source : MFB/APIF

2.3. EDUCATION FINANCIERE



2.3.1. Programme National d'Education Financière

2.3.1.1 Renforcement des capacités en andragogie

En prélude à la formation des formateurs en éducation financière, une session de renforcement des capacités des points focaux du groupe de travail sur l'éducation financière et des agents de l'APIF a été effectuée sur les techniques andragogiques. Cette formation a été réalisée avec l'appui de l'Institut des Finances (IdF) et s'est déroulée du 03 au 04 mai 2023 et du 30 au 31 octobre 2023. L'objectif était de renforcer les compétences et connaissances des formateurs sur les fondamentaux et techniques d'apprentissage pour adultes.

2.3.1.2 Sensibilisation des étudiants de l'UFHB en Éducation Financière

Le Bureau Régional Afrique de l'Ouest et Moyen Orient de l'AFI en collaboration avec l'APIF a organisé une séance de sensibilisation en éducation financière à l'attention des délégués de facultés, de l'Université Félix Houphouët Boigny (UFHB). La thématique des produits et services financiers a été abordée à travers des concepts tels que l'épargne, le crédit, l'assurance, le paiement. Au cours de cette séance de sensibilisation, l'APIF CI a fait une brève présentation de ses attributions et de ses missions. Ce sont au total 15 délégués qui ont été sensibilisés afin d'être des relais auprès

des autres étudiants pour les futures campagnes de sensibilisation.

2.3.1.3 Formation des formateurs en éducation financière

En prélude au déploiement des campagnes de formation en éducation financière qui s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du PNEF, il a été réalisé conformément au plan d'actions, une première phase de formation des formateurs à partir des modules d'éducation financière développés par l'APIF avec l'appui de la Banque mondiale via le PAGDS. L'animation de cette formation des formateurs a été conduite par le cabinet Horizon Performances.

Cette première phase s'est déroulée en trois sessions sur la période du 27 novembre au 15 décembre 2023 et a vu la participation de 47 formateurs issus des structures partenaires de l'APIF.

Chacune des sessions utilisant une approche combinant les techniques du brainstorming, les exposés, les exercices de groupe, les jeux de rôle, et des études de cas a abordé plusieurs modules notamment :

- **l'andragogie**
- **l'appropriation des modules d'éducation financière**
- **l'introduction à l'éducation financière**
- **l'appropriation des outils d'éducation financière pour le monde rural**
- **l'appropriation des outils d'éducation financière pour les salariés**



2.3.1.4 Campagne de promotion de la bancarisation

Dans le cadre de la promotion de la bancarisation, la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique organise depuis 2016, des campagnes de sensibilisation à l'attention des populations.

Ainsi, en s'appuyant sur sa cartographie de la bancarisation de 2020, la Direction des Etablissements de Crédit et des Finances Extérieures (DECFinEx) a identifié trois (3) régions ayant un faible taux de bancarisation en dépit de leurs potentiels économiques au titre de la campagne de sensibilisation sur la promotion de la bancarisation de l'année 2023. Il s'agit notamment, des régions du TCHOLOGO (Ferkessédougou, Ouangolodougou et Kong), de l'AGNEBY-TIASSA (Agboville) et du CAVALLY (Guiglo).

Cette campagne de sensibilisation s'est déroulée du 13 au 17 novembre 2023 sur le thème : « des services financiers qui répondent aux besoins des populations ». L'objectif était de sensibiliser les populations à l'utilisation des services financiers et permettre l'ouverture de comptes bancaires.

La sensibilisation a été marquée par deux temps forts; à s'avoir la tenue de panels et des expositions.

Cinq (5) panels se sont tenus dont trois (3) dans la région du TCHGOLOGO, un (1) dans la région de l'AGNEBY-TIASSA et un (1) dans la région du CAVALLY. Ils ont été animés par des représentants respectifs du Ministère des Finances et du Budget (Trésor public et l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF-CI), des

Banques, des SFD et des Emetteurs de Monnaie Electronique (EME).

Ces panels ont permis de sensibiliser les populations sur l'importance d'avoir un compte, de leur présenter les mécanismes mis en place par l'Etat pour améliorer la satisfaction de la clientèle, de leur présenter aussi les services financiers de base et les services financiers innovants, notamment les services digitaux.

L'étape des expositions quant à elle, a consisté à présenter aux participants les différentes offres de services des fournisseurs de services financiers pour l'ouverture de comptes. Plus de 500 comptes ont été ouverts dont plus de 200 comptes bancaires et 300 comptes chez les EME.

2.3.1.5 La semaine mondiale de l'argent

A l'occasion de la célébration de la Global Money Week (en français Semaine Mondiale de l'Argent), le Programme d'Éducation Financière (PEF) du Ministère en charge de l'Éducation Nationale a commémoré cet événement par une activité de sensibilisation le mardi 21 mars 2023 au lycée municipal de Koumassi. L'objectif était de faire de la sensibilisation à l'endroit des enseignants sur le surendettement et des élèves sur l'épargne. L'APIF a présidé l'ouverture de cette activité.



2.3.2. Protection des clients

a) Protection des clients

L'APIF-CI collabore avec l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF-CI) sur la problématique de la protection des clients qui représente un axe important de la SNIF 2019-2024. En effet, l'OQSF-CI contribue à assurer notamment la qualité des services financiers, l'amélioration de la relation entre institutions financières et usagers et la médiation financière en cas de litige.

Les tableaux présentés ci-dessous mettent en exergue les activités réalisées par l'OQSF au titre de l'année 2023 afin d'améliorer l'accès des populations aux informations sur les produits financiers.

b) Les canaux de communications du public avec l'OQSF

L'OQSF-CI offre plusieurs moyens de communication aux consommateurs. Les plus utilisés sont le téléphone, dont le centre d'appel, l'application de gestion des plaintes, le déplacement dans les locaux de l'OQSF-CI et, enfin, le courriel et le réseau social Facebook.



Tableau 4 : Moyen de communication du public avec l'OQSF-CI

Moyens de communication	Nombre	2022	2023
Réseaux sociaux	929	10,2%	46,9%
Téléphone	834	78,6%	42,1%
Outil de gestion des plaintes	50	6,0%	2,5%
En personne	55	2,3%	2,8%
Courriel	111	2,9%	5,6%
Total	1979	100%	100%

c) La typologie des préoccupations du public

Au total, 86,3% des préoccupations du public ont porté sur les demandes de renseignements, contre 66% un an plus tôt.

Tableau 5 : Type de préoccupation du public

Type de préoccupations	Nombre	2022	2023
Demande de renseignements	1707	64,2%	86,3%
Plaintes	272	16,8%	13,7%
Total	1979	100%	100,0%

Les préoccupations ont concerné principalement le secteur de la banque (71,1%), suivi de ceux des assurances (17,1%), de la microfinance (10,1%) et du mobile money (1,7%).

Tableau 6 : Type de préoccupation du public par secteurs d'activités

Secteurs d'activités	Nombre	2022	2023
Banque	1 408	49,4%	71,1%
Assurance	199	24,2%	17,1%
Microfinance	339	19,6%	10,1%
EME	33	6,8%	1,7%
Poste	0	0,0%	0,0%
Total	1979	100%	100,0%

d) Les résultats des actions de médiation



Selon ses règles de médiation financière, l'OQSF-CI dispose, en principe, de 90 jours pour formuler un avis définitif aux parties, après avoir reçu tous les renseignements requis.

Au terme de l'année 2023, la computation des cas de plaintes a fait ressortir 594 dossiers clôturés sur un total de 622 dossiers ouverts depuis l'entame des activités de l'OQSF-CI.

Au 31 décembre 2023, les diligences de conciliation et de médiation mises en œuvre, relativement aux dossiers de plaintes clôturés, ont duré 60 jours, en moyenne ; ce qui a permis de gagner 5 jours sur le score enregistré un an plus tôt et 30 jours sur la norme admise.

2.3.3 Promotion du financement Agricole (GIZ-ProFinA)

L'APIF collabore avec la GIZ dans le cadre du projet ProFinA qui vise à améliorer la fourniture de services financiers adaptés aux modèles économiques des exploitations agricoles et des PME agro-industrielles dans les zones rurales. Pour ce faire, le projet intervient aussi bien du côté de la demande que de l'offre des services financiers. Au titre de l'année 2023 plusieurs initiatives se sont poursuivies :

a) Développement de produits financiers agricoles adaptés aux besoins des agriculteurs

Le projet global ProFinA accompagne six (6) institutions de microfinance en Côte d'Ivoire pour la mise à disposition de produits financiers répondant aux besoins des agricultrices et agriculteurs en milieu rural. Cet appui technique qui a duré plusieurs mois a permis aux Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ADVANS, BAOBAB, CREDIT ACCESS, RCMEC, REMUCI et UNACOOPEC-CI de développer au cours du premier trimestre de l'année 2023, douze (12) produits-crédit adaptés aux agriculteurs.

Ces produits désormais disponibles dans leurs agences permettront aux producteurs exerçant dans la banane plantain, le cacao, le manioc et les maraîchers d'obtenir des prêts avec des conditions de remboursement adaptées à leurs activités.

b) Renforcement des capacités en finance agricole : PG ProFinA et l'APSFD forment quinze (15) institutions de microfinance

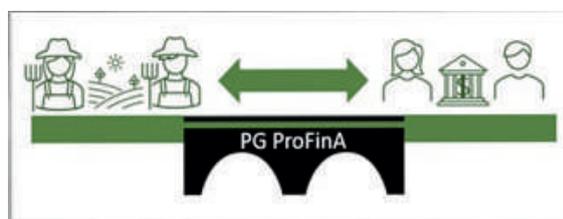
Quinze (15) institutions membres du réseau de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSFD) ont bénéficié d'une formation en septembre 2023. sur les modules développés par le Projet ProFinA en

Côte d'Ivoire : « Financement des Chaînes de Valeurs Agricoles » (FCVA) et « Cycle Financier de l'Agriculteur » (CFA).

Ces sessions de formation s'inscrivent dans le cadre de la mise à échelle des modules développés par le Projet Global ProFinA.

Ce sont dix-sept (17) responsables et cadres issus des Institutions de microfinance qui ont bénéficié des formations de renforcement des capacités : CREDIT FEF, CREP MICROCREDIT, HES-FINANCES, MCF-PME, AMIFA, GES-CI, YVEO FINANCE, RAOUDA FINANCES, PAMF-CI, CASUDCO, FINANCIA-CI, SIRIUS FINANCES, FIDRA, WITTI FINANCES, FCR TOUIH.

Depuis juillet 2022, ce sont 301 agents issus de 21 institutions financières, dont 105 femmes qui ont bénéficié des formations organisées dans le cadre du projet ProFinA en Côte d'Ivoire.



c) Formation des exploitants agricoles et chefs des PME agroindustrielles en éducation financière et planification des investissements

Démarrée en mars 2023, la formation CFA a permis aux productrices et producteurs de banane plantain, cacao, manioc et maraîchers d'améliorer leurs connaissances en éducation financière axée sur le crédit. Ce sont au total 3 453 exploitants agricoles dont 53% femmes et 23% de jeunes qui ont été formés dans les zones du sud-ouest, de l'est et du sud-est de la Côte d'Ivoire. In fine ce sont 14 600 exploitants agricoles qui recevront cette formation d'ici à février 2026. Par ailleurs, 78 chefs d'entreprises dont 24% de femmes et 34% de jeunes ont été formés en Analyse Economique et Planification des Investissements Agricoles (FANEPIA).

d) Mise à disposition d'outil d'Analyse et de Planification des Investissements Agricoles pour les PME agricoles et Institutions de Microfinance

La GIZ a développé l'outil de Formation en Analyse et Planification des Investissements Agricoles (FANEPIA); cet outil permettra aux dirigeants et gestionnaires des PME agroindustrielles en milieu rural d'avoir un outil de gestion financière. La validation de cet outil s'est faite par l'ensemble des partenaires de mise en œuvre MEMINADER, ANADER, APSFD, APIF, Institutions de microfinance lors d'un atelier tenu du 06 au 07 septembre 2023 au bureau-pays de la GIZ sis à Abidjan.

Depuis le début du projet, ce sont six (6) produits de connaissances qui ont été développés et/ou adaptés pour servir aussi bien au niveau de l'offre que de la demande.

e) Partenariats pour la pérennisation de l'approche GIZ en matière de financement agricole

Dans le cadre de la pérennisation de ses interventions, la GIZ met en place une stratégie de transfert des connaissances développées par les projets mis en œuvre. Pour faciliter cette pérennisation, le projet ProFinA a signé une convention avec Incub'Ivoire une structure spécialisée dans l'incubation et l'accélération des jeunes entrepreneurs dans l'agriculture. Cette Collaboration porte sur l'adoption des manuels de formation CFA, FANEPIA. En plus, ProFinA Côte d'Ivoire a signé une convention avec la Chambre Nationale d'Agriculture de Côte d'Ivoire (CNACI) et la Plateforme des Ecoles Familiales Agricoles de Côte d'Ivoire (FEPACI). Cette dernière formera particulièrement les jeunes apprenants des Ecoles Familiales Agricoles (EFA) et des Instituts de Formation à l'Entrepreneuriat Rural (IFER). Le projet ProFinA poursuit les échanges avec d'autres institutions afin d'assurer l'ancrage et la pérennisation de l'approche GIZ.



2.4 REGLEMENTATION, FISCALITE ET POLITIQUES FAVORABLES A L'INCLUSION FINANCIERE

2.4.1. Accès aux codes USSD

Dans la dynamique de créer un cadre favorable à l'inclusion financière, l'APIF a entamé depuis 2020 des rencontres de plaidoyers avec les services du Ministère en charge de l'économie numérique. L'objectif était de faciliter l'accès aux ressources USSD par les fournisseurs de services à valeur ajoutée tels que les fintechs pour l'offre de services financiers numériques. Ainsi, les résultats suivants ont été obtenus :

- en 2020, la gestion et l'attribution des codes USSD, par l'ARTCI par la décision n°2020-0597 de son Conseil de régulation. Ces ressources étaient avant la décision attribuées par les opérateurs de téléphonie mobile ;
- en 2022 la fixation des conditions tarifaires d'accès aux codes USSD et SMS dans le cadre de la fourniture de services à valeur ajoutée par la décision n°2022-0765 du Conseil de Régulation de l'ARTCI du 28 octobre 2022. La décision fixe les plafonds de tarifs applicables par les opérateurs de téléphonie mobile pour l'accès aux codes USSD et SMS en vue de la fourniture des services à valeur ajoutée sur la période 2022-2025 et concernent (i) les frais d'activation et de mise en service, (ii) les frais récurrents mensuels de maintenance, d'hébergement, de support, d'interconnexion ou de raccordement ; (iii) les frais transactionnels variables en fonction du volume de trafic,
- en 2023, la gratuité de l'attribution des codes USSD par la décision n°2023-0966 du 19 octobre 2023 définissant les

modalités d'attribution des codes USSD pour la fourniture des services à valeur ajoutée.

2.4.2. Les conditions et modalités d'accès aux ressources de Télécommunications pour la fourniture des services financiers mobiles

L'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) a organisé le 15 décembre 2023, un séminaire sur les conditions et modalités d'accès aux ressources et aux réseaux de Télécommunications/TIC pour la fourniture des services financiers mobiles.

Ce séminaire s'inscrit dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, notamment en son axe stratégique dédié à la promotion de la finance numérique. Les travaux ont consisté en des réflexions approfondies pour la mise en place des mécanismes incitatifs en vue du développement des activités des fournisseurs de services financiers mobiles en Côte d'Ivoire. L'objectif est d'accroître l'usage des ressources notamment, les codes USSD par ceux-ci.





Au terme des travaux, des recommandations ont été formulées à l'endroit des acteurs de l'écosystème notamment : le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation, l'ARTCI, les Opérateurs de téléphonie mobile, les Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (FSVA), et la BCEAO. Celles en lien directe avec l'inclusion financière sont résumées comme suit :

A l'attention du Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation :

- Sensibiliser les populations sur les organes en charge de la prise en compte des préoccupations des consommateurs et des services financiers mobiles.
- Encourager la co-régulation en matière de service financier mobile entre les acteurs concernés.

A l'attention de l'ARTCI :

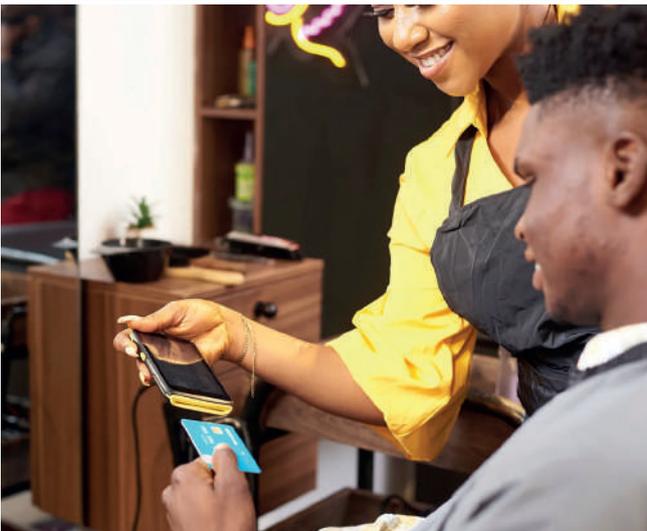
- Auditer les contrats qui lient les opérateurs aux fournisseurs de services à valeur ajoutée déclarés auprès de l'ARTCI, pour s'assurer de l'existence d'une non-discrimination, d'une saine concurrence et du respect des obligations.
- Réduire à quinze (15) jours au maximum le délai de traitement des demandes de récépissés de déclaration, des

codes USSD et des numéros courts.

- Encourager les opérateurs de téléphonie mobile, à envisager la gratuité des sessions USSD et à appliquer un taux encadré et harmonisé de partage de revenu sur les transactions entre eux et les fintechs.
- Encadrer les offres de services des opérateurs à destination des FSVA en particulier des fintechs et définir des normes de qualité de service.
- Renforcer les mécanismes de sécurité des transactions financières en vue de réduire les fraudes sur les transactions financières via les réseaux de télécommunications/TIC en relation avec les émetteurs de monnaie électronique.
- Assurer le suivi des précédentes recommandations relativement aux services financiers mobiles.

A l'attention de la BCEAO

- Mettre en œuvre les mécanismes pour assurer l'interopérabilité des services financiers mobiles.





**« PERFORMANCE DES SECTEURS
D'ACTIVITES ET EVOLUTION DES
INDICATEURS DE L'INCLUSION
FINANCIERE »**

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

3.1. PERFORMANCE DES SECTEURS D'ACTIVITES

3.1.1. Secteur des Emetteurs de Monnaie Electronique (EME) ¹

L'écosystème des services financiers numériques en Côte d'Ivoire se caractérise, au 12 septembre 2023, par la présence de treize (13) structures d'émission de monnaie électronique. Ces structures, fournisseurs de services financiers numériques se répartissent en quatre (4) catégories selon le tableau ci-après :

Tableau 7 : Répartition des fournisseurs de services financiers numériques (au 12 septembre 2023)

Etablissements de Monnaie Electronique (6)	Systèmes Financiers Décentralisés (1)	Partenariats Banques/fintechs et Banques/Opérateurs de Télécommunication (4)	Trésor Public (1)
<ul style="list-style-type: none"> - Compagnie Financière de Paiement - Moov-Money CI - Orange Money CI - MTN Money Financial Services CI - Small World Financial Africa - Afrique Digital Finance 	<ul style="list-style-type: none"> - Celpaid 	<ul style="list-style-type: none"> - UBA et Wave (Wave) - BACI et Wizall (Wizall) - BDA et Kash Kash (Kash Kash) - BRM et Xikka (Xikka Money) 	<ul style="list-style-type: none"> - Banque des Dépôts du Trésor Public de Côte d'Ivoire

(Source : BCEAO)



¹ Les données sur le secteur des EME sont issue du rapport sur les services financiers numériques élaboré par la BCEAO.

3.1.2. Secteur Bancaire

Au titre de l'année 2023, le paysage bancaire se compose de (28) banques en activité. Le réseau bancaire couvre l'ensemble du territoire à travers 598 agences fonctionnelles (62% à Abidjan et 38% en province) et 1067 distributeurs automatiques de billets (DAB) ou guichets automatiques de banque (GAB) opérationnels (65% à Abidjan et 35% en province).



Tableau 8 : Indicateurs sur le secteur Bancaire

INDICATEURS SYNTHETIQUES	
INDICATEURS	VALEURS (UNITE)
Nombre de banques en activité	28
Nombre de clients	4 588 826
Nombre d'agences	598
Nombre de DAB et GAB	1 067
Nombre de comptes	5 306 247
Nombre d'employés	9 915

Ainsi, on assiste à une orientation des banques vers le digital à travers l'implantation de plus en plus croissante de points de service monétique. En effet, par rapport à l'année précédente, le nombre d'agences dénombrés à travers le pays a connu une baisse (-15%) tandis que l'implantation des points de service monétique s'est renforcée avec l'acquisition ou la mise en état de 40 DAB ou GAB.

Sur la période, il a été dénombré 4 588 826 clients de banque dont 96% sont des particuliers et 5% sont des entreprises pour 5 306 247 comptes ouverts et 1 523 399 cartes de retrait distribuées.

Selon la BCEAO, le taux de bancarisation au sens strict en vigueur est celui de 2022, il est estimé à 29,5% contre 26,1% à fin 2021.

Le secteur bancaire enregistre une activité en hausse de 8% par rapport à septembre 2022 avec un total bilan qui s'élève à 20 721,398 milliards FCFA contre 19 121,700 milliards FCFA en 2022. Cette hausse est caractérisée par :

- un encours de dépôts en hausse de 9%, qui s'établit à environ 14 953 ,205 milliards FCFA contre 13 765,767 milliards FCFA en septembre 2022 ;
- un encours de crédits en hausse de 14% qui s'établit à environ 10 916,143 milliards FCFA contre 9 904,921 milliards FCFA en septembre 2022.

Tableau 9 : Classement des banques selon la taille du bilan

CLASSEMENT GENERAL					
RANG	BANQUES	RANG	BANQUES	RANG	BANQUES
1	SGCI	11	BBG	21	VERSUS BANK
2	BACI	12	UBA	22	BANQUE POPULAIRE
3	ECOBANK	13	BDU	23	ORANGE BANK
4	SIB	14	BDA	24	BHCI
5	NSIA	15	BSIC	25	BMS
6	BNI	16	ORABANK	26	BRM
7	CORIS BANK	17	STANBIC	27	CITIBANK
8	BOA	18	GTBANK	28	AFRILAND FIRST BANK COTE D'IVOIRE
9	BICICI	19	SCBCI		
10	BGFIBANK	20	MANSA BANK		

Source : DGTCP /DECFINEX

3.1.3. Secteur de la microfinance ²

Le paysage de la microfinance en Côte d'Ivoire enregistre au 31 décembre 2023 quarante-six (46) institutions agréées (hors caisses affiliées).

Ce secteur se caractérise par la présence de quatre cent soixante-et-un (461) points de services repartis sur le territoire national, avec un nombre de membres ou clients évalué à 2,3 millions à fin 2023 contre 2,2 millions à fin 2022, soit une hausse de 4,5 %. Cette clientèle est composée de 62,4% d'hommes, de 31,7% de femmes et de 5,9% de personnes morales.

L'encours des dépôts des institutions de microfinance enregistre une hausse de 14,3%, avec un montant de 555,9 milliards de F CFA à fin décembre 2023 contre 486,2 milliards de F CFA à fin 2022. L'épargne moyenne connaît une hausse de 13,4 % et s'établit à 249 371 F CFA à fin décembre 2023 contre 219 936 F CFA à fin 2022.

L'encours de crédit de l'ensemble des SFD est évalué à 605,9 milliards à fin décembre 2023 contre 513,4 milliards de F CFA à fin 2022, soit une hausse d'un peu plus de 18 %. Le nombre de crédits octroyés est de 457 274 en 2023, contre 432 778 en 2022.

² Les données de 2023 sont les données provisoires à fin 2023 et celle de 2022 les données définitives.

3.1.4. Secteur de la micro assurance

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

A fin 2023 six (6) sociétés d'assurances ont obtenu une extension de leur agrément à l'exercice de micro assurance, elles étaient au nombre de cinq (5) en 2022. Il s'agit de :

- **ALLIANZ Côte d'Ivoire Assurances ;**
- **ALLIANZ Côte d'Ivoire Assurances Vie ;**
- **ATLANTIQUE Assurances Côte d'Ivoire;**
- **AXA Assurances Côte d'Ivoire ;**
- **NSIA VIE Assurances Côte d'Ivoire ;**
- **SUNU Assurances Vie Côte d'Ivoire.**

Sur la base des statistiques produites par les compagnies d'assurance visées ci-dessus, il y a au total 342 465 bénéficiaires de produits de micro assurance, répartis comme suit :

Tableau 10 : Bénéficiaires de contrats de micro assurance par société

N°	Société d'assurances	Bénéficiaires de contrats		
		2021	2022	2023
1	ALLIANZ Côte d'Ivoire Assurances Vie	252 521	270 215	243 524
2	ALLIANZ Côte d'Ivoire Assurances	-	-	1 568
3	ATLANTIQUE Assurances Côte d'Ivoire	2130	-	8 687
4	AXA Assurances Côte d'Ivoire	13737	13665	1 088
5	SUNU Assurances Vie Côte d'Ivoire	241036	414892	87 853
6	NSIA Vie Assurances Côte d'Ivoire	-	81 417	-
TOTAL		509430	780189	342 465

Source : Direction des Assurances

3.2. EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIERE

Dans le cadre du suivi de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière la Côte d'Ivoire a retenu trois principales dimensions de l'inclusion financière assorties d'indicateurs à savoir l'accès, l'utilisation et la qualité. Dans le cadre de cette rubrique nous analyserons quelques indicateurs liés à ces principales dimensions.

3.2.1 Accès aux produits et services financiers

La dimension accès est appréhendée à travers l'expansion du nombre de fournisseurs de services financiers et de l'étendue de leurs réseaux de points de services.

a) Le nombre de fournisseurs de services financiers agréés

L'offre de services financiers est assurée depuis 2020 par quasiment le même nombre d'acteurs. Pour le secteur bancaire et de l'émission de la monnaie électronique, l'on n'enregistre pas de nouvel entrant. Cependant la relative stabilité du nombre de SFD du secteur de la microfinance cache la réalité de nouvel entrant parfois compensé par des retraits d'agréments au cours d'une année.

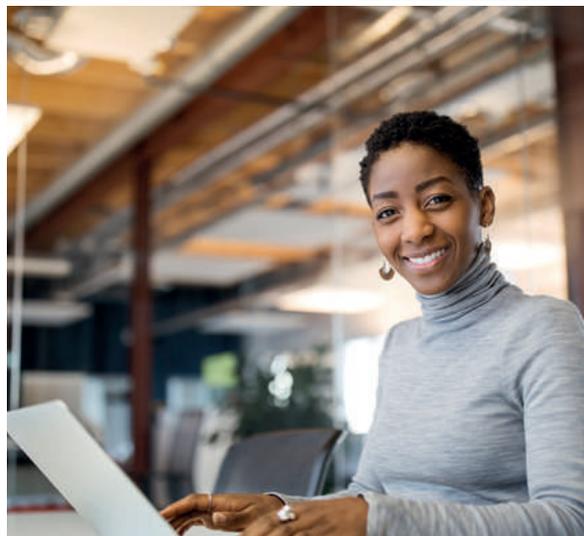
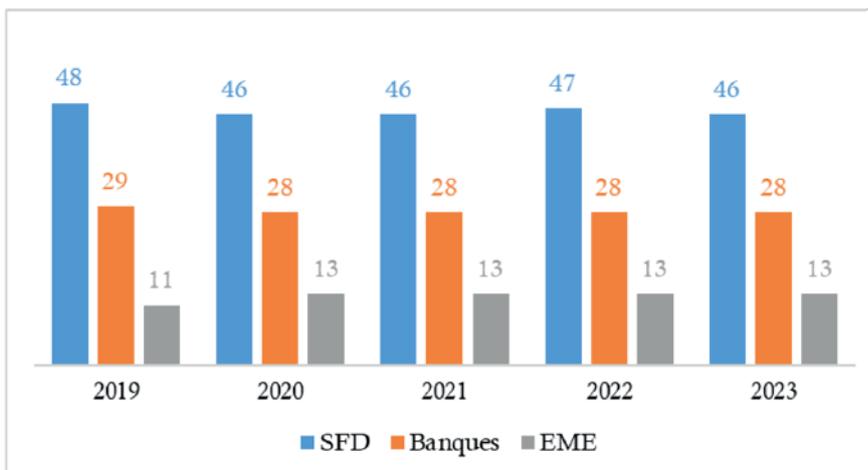


Figure 5 : Nombre de fournisseurs de services financiers par type sur la période 2019-2023

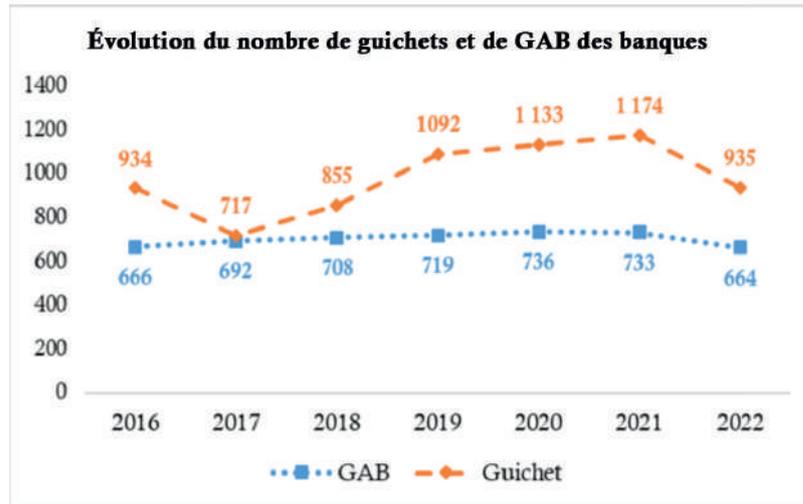


Source : APIF / DSFD/ BCEAO

b) Le nombre de points d'accès aux services financiers

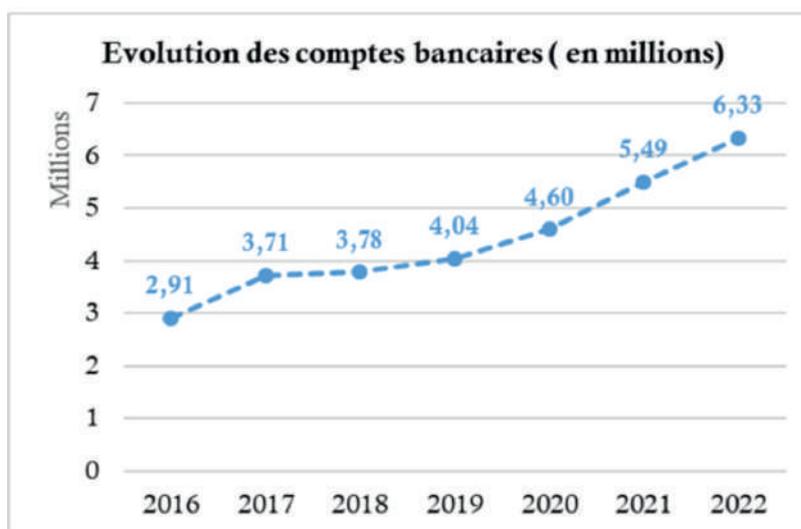
Le nombre d'implantations des guichets (Agences, bureaux et points de ventes) après une baisse en 2017 a connu une évolution à la hausse sur la période 2017-2021 pour retrouver son niveau qu'il avait en 2016. Quant aux Guichets Automatiques de Banque (GAB), l'on note une relative stabilité de leur implantation sur la période 2016-2023.

Figure 6 : Accès via les banques



Source : APIF / DSFD

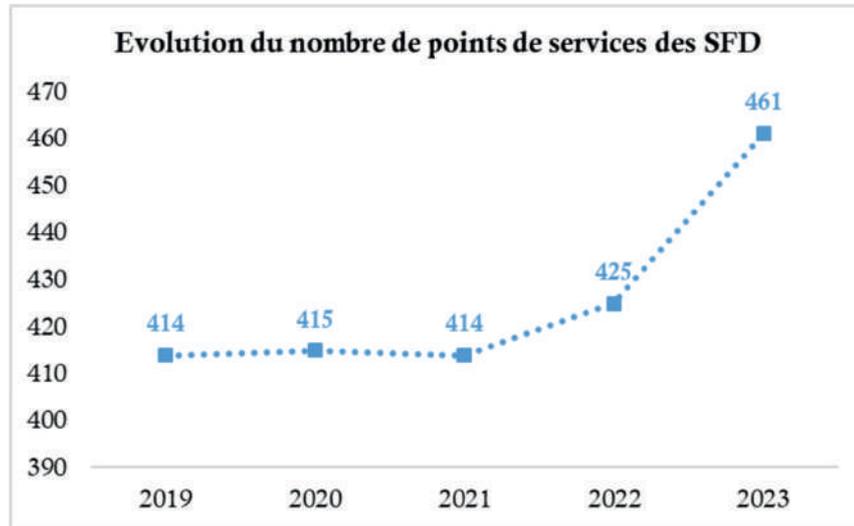
Sur la même période le nombre de comptes bancaires ouverts par les particuliers et les personnes morales n'a cessé de croître, passant de plus de 2,1 millions de comptes en 2016 à plus de 6,33 millions de comptes en 2022. Cette évolution à la hausse ne se reflète pas dans l'évolution du taux de bancarisation strict qui est passé de 15,6% en 2016 à 29,5% en 2022 traduisant le phénomène de multibancarité.



Source : APIF / DSFD

Quant à l'accès à la microfinance, l'on note une faible implantation des points de services sur la période 2019-2021 et une évolution à la hausse depuis 2021 (Figure7).

Figure 7 : Accès via la microfinance



Source : APIF / DSFD



En Côte d'Ivoire, sur la période 2018-2021, au niveau de la distribution; les points de services de mobile money connaissent une évolution croissante traduisant une attractivité de ce secteur. Cette évolution à la hausse traduit aussi soit une concentration des points de services, soit une expansion. Par ailleurs l'on note aussi une évolution croissance taux d'activités des points de services même si le gap se creuse entre les points de services ouverts et ceux actifs.

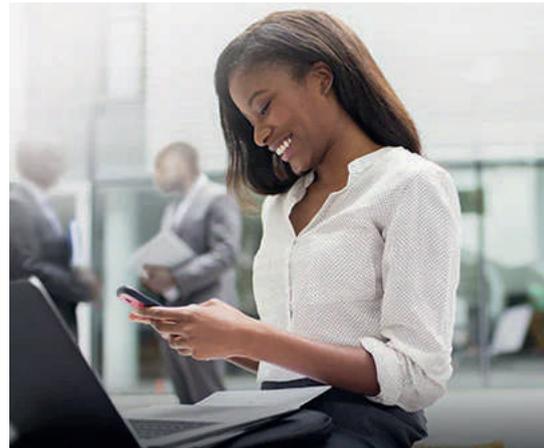
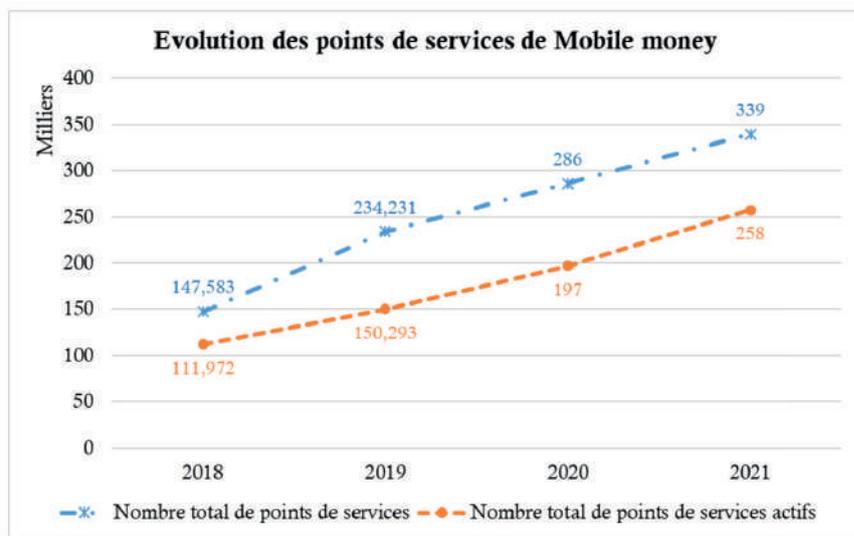
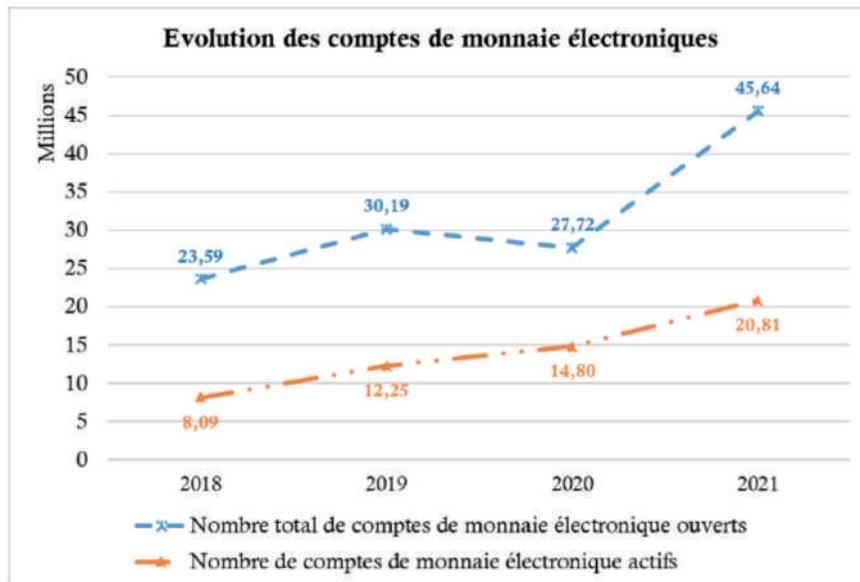


Figure 8 : Accès via le mobile money



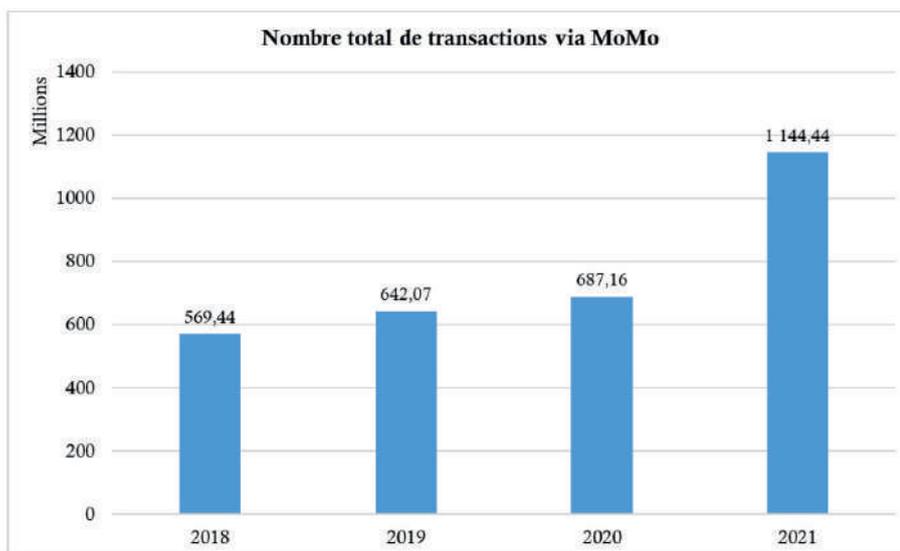
Source : APIF / BCEAO



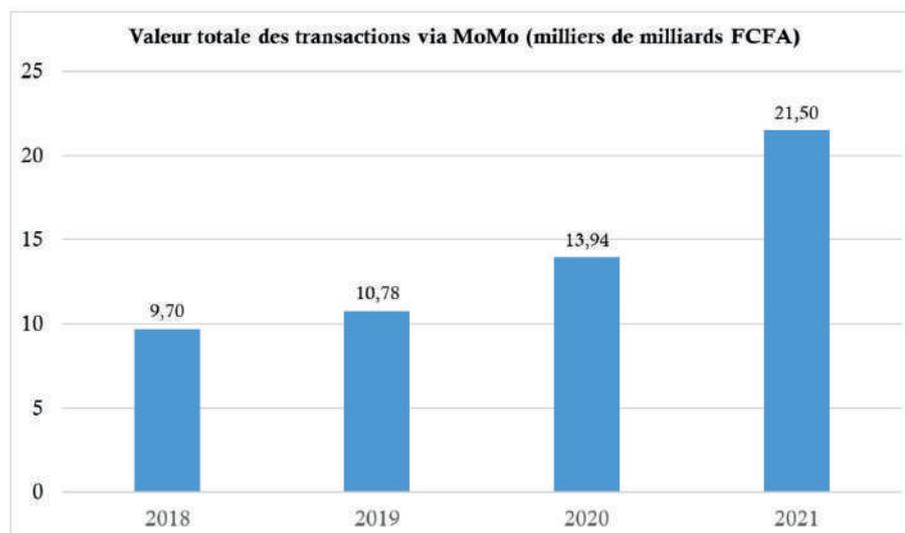
Source : APIF / BCEAO

3.2.2. Utilisation des produits et services financiers

A fin décembre 2021, tant le nombre d'opérations que les montants correspondants connaissent une grande progression. Le nombre total des opérations réalisées via mobile money s'élève à plus de 1,144 milliard pour un montant total de plus de 21,5 mille milliards de FCFA. Ces chiffres correspondent quasiment au double du nombre et du montant des opérations réalisées en 2018. Ceci traduit une forte adoption du mobile money par les populations.



Source : APIF / BCEAO



Source : APIF / BCEAO

3.2.3 Qualité des services financiers

L'indicateur retenu pour l'analyse de la qualité des services financiers est le nombre de plaintes enregistrées pour l'ensemble des services financiers. Les données relatives à cet indicateur sont collectées par l'OQSF via sa plateforme de gestion des plaintes.

a) Les principales sources de plaintes

En 2023, le compte courant, les cartes de débit, les prêts et les sinistres non réglés ont concentré 91,2% des services dont les consommateurs se sont plaints, contre 94,5% en 2022. A lui seul, le compte courant bancaire a emporté 46,3% des plaintes, durant l'année 2023.



Tableau 11 : Secteur d'activités

Produits et services	Nombre	2022	2023
Carte bancaire	58	19,4%	21,3%
Prêt	38	25,8%	14,0%
Sinistre non réglé	26	18,9%	9,6%
Virement électronique	2	0,0%	0,7%
Paiement de chèque	0	0,0%	0,0%
Compte courant	126	30,4%	46,3%
Compte épargne	3	5,1%	1,1%
Autres	19	0,5%	7,0%
Total	272	100%	100,0%

b) Les répartitions géographiques des plaintes et selon le genre

Le district d'Abidjan a totalisé 89% des préoccupations et, en matière de genre, 92% des besoins ont été exprimés par des hommes, contre à peine 8% par des femmes.

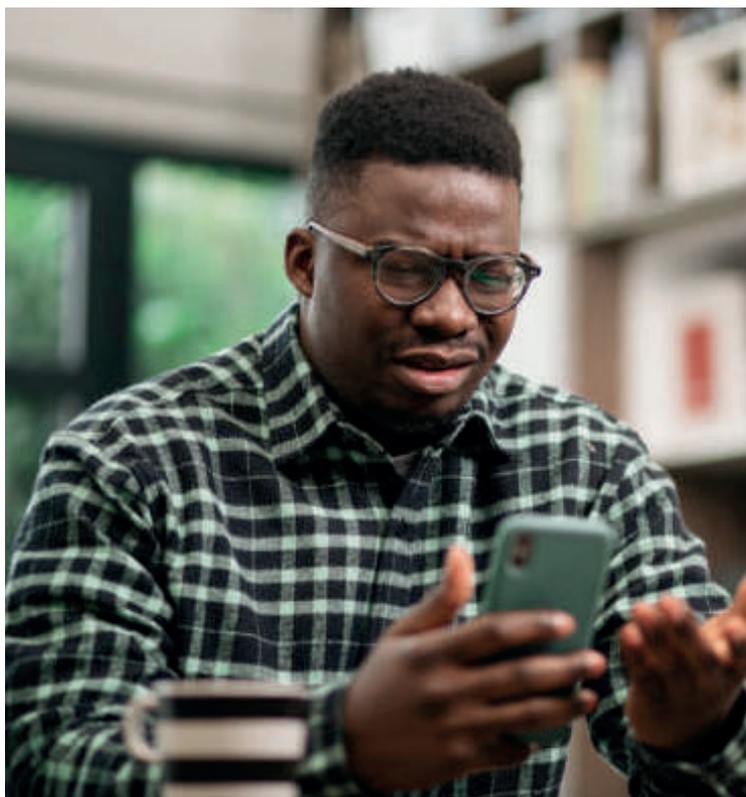


Tableau 12 : Répartition géographique des plaintes

Origine géographique	Nombre	2022	2023
Abidjan	1762	96,4%	89,0%
Hors Abidjan	217	3,6%	11,0%
Total	1979	100%	100,0%

Source : OQSF

Tableau 13 : Répartition des plaintes selon le genre

Genre	Nombre	2022	2023
Femmes	155	8,0%	7,8%
Hommes	1824	92,0%	92,2%
Total	1979	100%	100,0%

Source : OQSF

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2023 a été marquée par un maintien des efforts de mise en œuvre des initiatives d'inclusion financière tant par les acteurs du secteur public que du secteur privé.

La fourniture des services financiers digitaux au regard de la croissance du nombre et du volume des transactions, a permis d'obtenir des résultats significatifs sur l'amélioration de l'accès des populations, surtout celles vulnérables et exclues aux services financiers.

Aussi, la poursuite des initiatives d'éducation financière des populations y compris la protection des clients contribuent à renforcer la confiance des populations dans l'utilisation des produits et services financiers.

Toutefois, une intensification de ces actions demeure un défi à relever. Ainsi, à une (01) année de l'échéance fixée pour la SNIF, l'APIF entend au titre de l'année 2024 poursuivre la coordination des initiatives entreprises par les acteurs et parties prenantes et mettre en œuvre des projets bénéficiant d'un appui des partenaires techniques et financiers notamment :

- **organiser des campagnes de sensibilisation/formation en éducation financière ;**
- **initier et mettre en œuvre un projet d'inclusion financière en faveur des jeunes;**
- **élaborer une cartographie des Associations de Valorisation de l'Entraide Communautaire (AVEC) dans la région de la Nawa ;**
- **mettre en place un cadre de développement et de promotion de la fintech (Bureau d'innovation dédié aux fintechs) ;**
- **réaliser une Etude sur les raisons du faible taux d'inclusion financière chez les femmes.**







ANNEXES

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

INDICATEURS	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Nombre de points d'accès aux services de microfinance	413	414	415	414	450	461
Nombre de comptes ouverts et actifs auprès des SFD agréés	1 005 567	1 146 726	1 211 644	2 112 262	2 629 612	ND
Encours des dépôts mobilisés par SFD agréés (en milliards de FCFA)	285,6	333,1	368,3	437,6	486,2	555,9
Nombre de crédit en cours auprès des SFD agréés	282 755	281 926	274 690	289 387	304 492	330 474
Encours de crédit des SFD agréés (en milliards de FCFA)	303,5	360,6	372,3	442,5	513,4	605,9
Nombre de clients (personnes physiques et morales) auprès des SFD (en millions)	1,7	1,8	2,1	2,2	2,2	2,3
Nombre de SFD agréés	50	48	46	46	47	46

2023*: Données provisoires

ND : Non Disponible

Tableau 15 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur de la Banque

INDICATEURS	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de points d'accès aux services financiers formels	708	725	712	733	664
Nombre de comptes ouverts auprès des fournisseurs de services financiers agréés	2 897 629	3 93 729	3 806 832	5 490 498	6 331 550
Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards de FCFA)	8 991,9	9 555,20	11 196,90	14 043,1	15 629,5
Nombre de crédit en cours auprès des fournisseurs de services financiers agréés	ND	ND	ND	ND	1 416 529
Encours de crédit contracté auprès des fournisseurs des services financiers agréés (en milliards de FCFA)	7 114,70	7 776,30	8 323,00	9 710 ,1	11 095,9
Nombre de clients (personnes physiques et morales) auprès des banques agréés (en millions)	ND	ND	ND	4 669 991	ND
Nombre de fournisseurs de services financiers agréés	27	29	28	28	28
% de la population (âgée de 15+) ayant un compte permettant d'effectuer des transactions financières (Taux de bancarisation strict)	17,8	19,1	20,5	26,1	29,5%

ND : Non Disponible

Tableau 16 : Synthèse des indicateurs de suivi de l'inclusion financière relatifs au secteur des EME

INDICATEURS	2019	2020	2021	2022	2023*
Nombre de points d'accès aux services financiers formels	234 231	286 019	339 476	419 213	400 250
Nombre de transactions par téléphonie mobile (en millions)	642	687	1 144	1 512, 863 037	1 918 024 400
Nombre de comptes ouverts et actifs auprès des fournisseurs de services financiers agréés (en millions)	12, 193	14, 800	20, 813	ND	ND
Encours des dépôts mobilisés par les fournisseurs de services financiers agréés (en milliards)	5 634	8 068	8 057	10 776	12 628
Nombre de fournisseurs de services financiers agréés	11	13	13	13	15
Nombre de plaintes enregistrées par les EME	ND	ND	ND	ND	ND

