

L'expérience de « mobil banking » à Madagascar

1 - Site Bank of Africa

« Faites de votre téléphone votre banque ».

Le Mobile Banking ou M-Banking est un système permettant aux clients d'effectuer des transactions bancaires via son téléphone mobile.

Quels sont les avantages ?

Le Mobile Banking permet au client abonné au service :

- d'approvisionner un compte en monnaie électronique par débit de son compte bancaire rattaché au service ;
- de transférer de l'argent dans le compte rattaché au service vers son compte bancaire ou celui d'un tiers ;
- de demander le solde sur le compte domicilié à la banque ;
- de demander les 2 dernières opérations sur le compte domicilié à la banque.

Comment accéder au service ?

Souscription au service M-Banking.

Le client doit être abonné au produit de l'opérateur téléphonique et disposer d'un compte bancaire pour en bénéficier.

L'activation au service se fait sous 24 heures (jours ouvrables) et le client reçoit un SMS d'information pour l'activation.

2 - Article l'express de Madagascar.com - 5 avril 2017 (Lova Rafidiarisoa)

Le service de Mobile Banking s'installe dans le quotidien de nombreux Malgaches. On recense plus de cinq millions de comptes actifs.

C'est un fait. La population malgache adopte de plus en plus le service de transfert d'argent par téléphonie mobile. Le nombre de « cash points » dans chaque quartier en témoigne avec pas moins de 25 000 recensés dans tout Madagascar et un volume de transferts qui s'envole. Rien qu'au cours du mois de décembre, 51 milliards d'Ariary de transfert ont été effectués via ce service.

L'usage de ce service varie d'un client à l'autre. « Pour les uns, c'est un moyen de paiement très efficace auprès de certains commerçants ou d'achat de crédit téléphonique. Certains l'utilisent comme un porte-monnaie électronique. Mais le plus connu est sans doute le service de transfert d'argent », a expliqué Dina Mallet, directeur d'Airtel Money.

Inclusion financière

Cette responsable évoque les impacts positifs de ce service sur l'économie du pays, contribuant notamment à l'inclusion financière d'une partie de la population. « Les données disponibles en ce moment parlent d'un taux de pénétration bancaire de 5 %. Celles-ci peuvent atteindre les 10 % avec les microfinances. Les spécialistes en développement humain expliquent pourtant qu'en matière d'inclusion financière, la disponibilité d'un service financier implique une croissance.

Chaque citoyen devient ainsi un entrepreneur capable de gérer son argent. À Madagascar, on dénombre 5,8 millions de comptes Mobile Banking au 31 décembre 2016 », a souligné cette responsable de l'établissement de monnaie électronique de l'opérateur de téléphonie mobile Airtel Madagascar.

Sur ce marché, l'entreprise détiendrait 35 % de parts, d'après elle. Toutefois, si l'utilisation du Mobile Money a pris son envol, ce service ne pourrait pas remplacer le service bancaire. « La loi sur l'établissement de monnaie électronique est claire sur le rôle de ces établissements. Ils ne devaient pas se substituer aux banques et/ou institutions de microfinance. Ces dernières peuvent proposer des services de crédit et d'épargne, ce qui n'est pas le cas pour les établissements de monnaie électronique. Toutefois, le Mobile Banking présente un certain avantage avec son utilisation plus simple et sécurisée. Il suffit d'avoir une carte SIM. En plus, toutes les opérations offrent une traçabilité », a souligné Dina Mallet.

Une utilisation qui a été simplifiée car, depuis le mois de septembre 2016, le service de Mobile Money entre dans une nouvelle étape. Les trois établissements de monnaie électronique à Madagascar, à savoir Mvola, Orange Money et Airtel Money, annoncent l'interopérabilité du service entre eux. Les usagers n'auront plus à se soucier du réseau utilisé par leur correspondant.

3 - Article tribune de Madagascar.com (9 novembre 2010)

Enjeux et opportunités

Le cabinet FTHM Conseils a organisé mardi 19 octobre dernier au Café de la Gare à Soarano, une riche conférence de presse qui a permis d'examiner et d'évaluer l'intérêt du *mobile banking* et du *mobile payment* à Madagascar. Elle a rassemblé les opérateurs économiques de la place, issus notamment de la micro-finance, la distribution, l'agro-industrie ou le secteur pétrolier, mais également des bailleurs de fonds qui soutiennent le développement de cette nouvelle offre de services.

Un « fait tout »

Xavier Michel, *Managing Director* chez FTHM, a d'abord rappelé le contexte de la téléphonie mobile, avec plus d'1,16 milliards de téléphones vendus dans le monde en 2009 dont 150 millions en Afrique, un nombre d'abonnés et un taux de pénétration en hausse constante dans toutes les régions du monde, y compris à Madagascar (de 35 700 abonnés en 1999 à plus de 6,2 millions d'abonnés en 2009, tous opérateurs confondus). La téléphonie mobile représente aujourd'hui un marché qui évolue de la voix vers toujours plus de fonctionnalités : un mobile nous sert actuellement à écrire des messages, à filmer, à photographier, à publier, à communiquer, à jouer, à s'informer, à télécharger des données mais aussi à acheter et à payer, tout cela à partir d'un simple appareil mobile.

Ainsi, le téléphone portable n'est plus un simple outil de communication par la voix et grâce à ces nouvelles fonctionnalités, les institutions financières comme les opérateurs mobiles se veulent être encore plus proches de leur clientèle via l'offre de nouveaux services. Et c'est dans cette tendance que se situent les projets de *Mobile Banking* et de *Mobile Payment*. Le M-Banking représente l'offre de services des banques ou des institutions financières à destination de leurs clients. Il s'agit principalement pour le client de pouvoir consulter ses comptes bancaires, effectuer des opérations de compte à compte ou commander des chèques. Le M-Payment est plutôt une offre de paiement proposée par des acteurs économiques à leurs clients. Il peut s'agir de paiement de prestations, de marchandises mais également de salaires... Il est question ici d'un outil de paiement au même titre que le cash, le chèque ou la carte bancaire.

Les offres de M-Banking et M-Payment connaissent un essor grandissant en Occident comme en Afrique, pour autant les enjeux sont bien différents. En effet, le développement de ces applications en Occident répond à une logique de différenciation en proposant aux utilisateurs toujours plus de facilité, de flexibilité et de simplicité.

De nouvelles perspectives en Afrique

En Afrique, en revanche, les applications de M-Payment offrent de nombreuses perspectives de développement compte tenu d'un taux de bancarisation qui reste relativement faible au regard d'un taux d'équipement et de couverture en téléphonie en constante évolution. De nouveaux projets se sont ainsi développés en Afrique, à l'initiative d'institutions financières ou d'opérateurs téléphoniques (Afrique du Sud, Côte d'Ivoire, Kenya...). Le projet phare restant celui de M'Pesa (SAFARICOM) au Kenya qui, à lui seul, représente près d'un tiers des transactions financières du pays.

La micro-finance par exemple ?

Si nous manquons encore de recul pour juger de la pérennité de ces projets, ils ouvrent toutefois beaucoup de perspectives. Les domaines d'application sont en effet nombreux : règlements de fournisseurs, envoi et transfert d'argent, paiement des salaires du personnel, règlements à la caisse, règlements de factures mais aussi développement du réseau de distribution pour les institutions financières comme celles de la micro-finance.

Autant de possibilités qui illustrent l'importance des enjeux aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises, mais aussi pour l'État. En effet, les applications de M-Payment peuvent contribuer à l'éducation de la population et permettre une bancarisation croissante, tout en assurant la traçabilité des flux d'argent en circulation et la sécurisation des transactions. Autant de nouveaux projets qui s'offrent en perspective pour les opérateurs économiques malgaches, à des coûts raisonnables et maîtrisés et dont la mise en place peut être accompagnée par FTHM Conseils.