

## USAGES DU MOBILE MONEY ET INCLUSION FINANCIÈRE DES ACTEURS DU SECTEUR INFORMEL EN CÔTE D'IVOIRE

**Boua Paulin Sylvain AKREGBOU**

Université Peleforo GON COULIBALY, Côte d'Ivoire

[sylvain.akregbou@upgc.edu.ci](mailto:sylvain.akregbou@upgc.edu.ci)

&

**Hamanys Broux De Ismaël KOFFI**

Université Peleforo GON COULIBALY, Côte d'Ivoire

[ismael.debroux@yahoo.fr](mailto:ismael.debroux@yahoo.fr)

**Résumé :** À partir d'entretiens compréhensifs et semi-directifs, cette étude analyse, à la lumière de la théorie de l'acceptation technologique et celle de la diffusion de l'innovation, les usages du mobile money par les acteurs de l'informel. Elle s'intéresse aux usages professionnels de cette technologie et à ses implications sociales et économiques. Devenue un phénomène de société, elle est très utilisée par la population pour diverses transactions financières (transfert, paiements, épargne, etc.). Son usage dans le secteur de l'informel présente d'importants enjeux de développement socioéconomique et contribue à l'inclusion financière de ses acteurs. Cependant, l'absence d'une politique d'encadrement appropriée expose ses usagers à des risques d'arnaques et pourrait constituer à terme une menace pour l'essor de l'économie numérique en Côte d'Ivoire.

**Mots clés :** Usage, mobile money, inclusion financière, informel, Côte d'Ivoire.

## MOBILE MONEY USAGE AND FINANCIAL INCLUSION OF INFORMAL SECTOR PLAYERS IN CÔTE D'IVOIRE

**Abstract :** Based on comprehensive and semi-directive interviews, this study analyses the use of mobile money by informal sector players, in the light of the theory of technological acceptance and that of the diffusion of innovation. It looks at the professional uses of this technology and its social and economic implications. Mobile money has become a social phenomenon and is widely used by the population for a variety of financial transactions (transfers, payments, savings, etc.). Its use in the informal sector presents major challenges for socio-economic development and contributes to the financial inclusion of those involved. However, the lack of an appropriate supervision policy exposes users to the risk of scams, and could ultimately pose a threat to the growth of the digital economy in Côte d'Ivoire.

**Keywords :** Usage, mobile money, financial inclusion, informal, Côte d'Ivoire.

## Introduction

Les villes de l'Afrique subsaharienne connaissent une croissance rapide de leur population (Banque mondiale, 2017, p. 3) et une forte urbanisation (Jacquemot, 2013). Cette réalité entraîne une pression en matière de travail et favorise le développement de l'économie informelle. L'informel est devenu une source importante de revenus et d'opportunités pour une grande partie de la population africaine. Vu son apport, la Banque Mondiale et le Fonds Monétaire International (FMI) ont décidé d'insérer ses activités dans les stratégies de développement des pays africains (Rapport FMI, 2017).

En Côte d'Ivoire, le secteur informel a pris de l'ampleur ces dernières années avec la décennie de crises militaro-socio-politiques que ce pays a connu de 1999 à 2010. Ces différentes crises ont eu pour conséquence l'inflation du taux de chômage compris entre 70 et 90% selon la Banque Africaine de Développement (Rapport BAD, 2018), le licenciement en masse des salariés, la fermeture et/ou la délocalisation de nombreuses entreprises propulsant ainsi les activités informelles. Selon l'Enquête Nationale sur la Situation de l'Emploi et le Secteur Informelle, 93,6% des emplois en Côte d'Ivoire sont issus du secteur informel (ENSESI, 2016). Représentant 40% du PIB, ce secteur occupe une place non négligeable dans l'économie ivoirienne (FMI, 2017). Il joue aussi « *un rôle d'amortisseur social étant donné le taux de chômage et l'emploi qu'il crée* » (Yéo, 2019, p. 722).

Toutefois, ce secteur est caractérisé par une fragile sécurité de l'emploi, des revenus plus bas, une grande souplesse au niveau organisationnel reposant sur des formes de transaction à faibles coûts avec des économies fondées sur l'argent liquide et la culture de subsistance (Bacchetta et al, 2012). L'informel recouvre un ensemble d'activités extrêmement hétérogènes dominé par les petits métiers et commerces, les activités artisanales et les prestations de services sur les marchés dont la pratique ne nécessite pas de qualification diplômante. Ce secteur est, à majorité, composé d'acteurs non bancarisés. La non-bancarisation est définie comme « *une situation où des consommateurs potentiels n'ont pas accès aux services financiers de base, tels que le compte bancaire, le compte chèque ou le compte épargne et ne peuvent corrélativement accéder à un crédit à taux normal* » (Assadi et Cudi, 2011, p. 230). Ces acteurs utilisent activement le mobile money pour leurs diverses transactions (Ky et al, 2014 ; Berrou et al, 2020).

Lancé pour la première fois au Kenya en 2007 par l'opérateur Safaricom, filiale du groupe britannique de télécommunication Vodafone, le mobile money a rencontré un véritable succès dans nombre de pays africains. Des études ont montré le caractère révolutionnaire de cette technologie pour les pays africains à faible taux de bancarisation. Elle permet aux populations pauvres d'avoir accès aux services financiers de base (Pestanes et Breul, 2011 ; Klein et Mayer, 2011 ; Ky et al. 2014). Défini par les institutions bancaires comme une monnaie électronique (Journal officiel CE, 2000, Rapport annuel BCEAO, 2014), le mobile money représente une valeur stockée sur un support électronique que possède le consommateur (Leboucher, 2016). C'est en fait, l'association d'un service et d'une technologie. C'est d'une part, l'ensemble des services financiers utilisant les applications informatiques via la téléphonie et d'autre

part, l'ensemble des technologies mobiles (téléphone mobile, tablette, etc.). Il reflète donc une réalité plurielle qui se décline soit en « mobile banking » lorsqu'il concerne les services bancaires via une technologie mobile permettant aux clients d'une banque de se connecter à leurs comptes, soit en « mobile payment » lorsqu'il concerne les transactions couvrant un grand nombre de services de paiement non directement offerts par une institution bancaire. Appelé également « argent mobile », le mobile money est un service permettant d'accéder à des services financiers par l'intermédiaire d'un téléphone mobile (GSMA<sup>1</sup>, 2010, p.2). Il se pose ainsi comme une banque ou un service de portefeuille électronique que l'on porte sur soi à tout moment.

Pratique et facile d'usage, cette technologie se présente comme un service de portefeuille mobile permettant à ses utilisateurs d'épargner, de faire des achats, d'envoyer et de recevoir de l'argent à partir de leur téléphone portable. Cette innovation facilite l'accès aux services financiers à des personnes n'ayant généralement pas accès aux systèmes financiers bancaires (Klein et Mayer, 2011, Donovan, 2012, Lal et Sachdev, 2015). La population ivoirienne a vite adopté cette technologie dès son introduction en Côte d'Ivoire en 2008. Le marché de mobile money est actuellement disputé par quatre opérateurs (Orange, MTN, Moov et Wave) qui se concurrencent à coups de stratégies et d'approches marketing pour avoir le maximum d'abonnés. Moteur de l'économie numérique en Côte d'Ivoire avec un taux de pénétration de 88,1% en septembre 2022 selon l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ARTCI), le mobile money occupe une place importante dans les habitudes de la population ivoirienne. Il est devenu le moyen privilégié pour effectuer diverses transactions selon les domaines et les besoins. Utilisé à la fois comme une banque ou un porte-monnaie électronique, son usage semble bouleverser les modes d'organisation professionnels et les comportements sociaux des usagers. Sa forte pénétration dans l'économie informelle suscite des interrogations sur ses enjeux. Le mobile money contribue-t-il à l'inclusion financière des acteurs de l'informel ? Quels types d'usages font-ils de cette nouvelle technologie ? Quel est son impact sur la vie socio-professionnelle des acteurs de l'informel ?

Ce travail se subdivise en trois axes. Le premier présente les usages que les acteurs de l'informel font du mobile money. Le second s'intéresse à l'impact de cette technologie sur leur vie socio-professionnelle. Et, le troisième analyse l'apport du mobile money dans l'inclusion financière des acteurs de l'informel.

## 1. Méthodologie

Cette étude s'inscrit dans une démarche exploratoire et qualitative. Elle vise à analyser les usages du mobile money par les acteurs de l'informel et à comprendre dans quelle mesure cette technologie contribue à leur inclusion financière. Ce qui

---

<sup>1</sup> La GSM Association (GSMA ou Global System for Mobile Communications), autrefois dénommé Groupe Spécial Mobile est une association internationale représentant les intérêts de plus de 750 opérateurs et constructeurs de téléphonie mobile de 220 pays du monde, auquel s'ajoutent 400 autres entreprises de la sphère de la téléphonie mobile plus large, qui sont membres associés.

justifie l'hypothèse de travail selon laquelle l'usage du mobile money dans le secteur informel contribue à l'inclusion financière de ses acteurs. Le cadre épistémologique de cette recherche est axé sur la théorie de l'acceptation technologique développée par Davis (1989) et celle de la diffusion de l'innovation développée par Rogers (1995). La première explique que l'adoption d'une technologie résulte de la perception de son utilité et de la facilité de son utilisation par les usagers. La seconde stipule que les utilisateurs potentiels prennent leur décision d'adoption ou de rejet d'une innovation sur la base des attributs, c'est-à-dire des idées ou croyances qu'ils ont quant à cette innovation. Les attributs qui déterminent l'adoption d'une innovation sont l'avantage relatif, la compatibilité, la complexité, la testabilité et l'observabilité.

Pour conduire à bien cette étude, nous avons mené des entretiens compréhensifs (Kaufman, 2001) et semi-directifs auprès de 25 acteurs de l'informel. Le choix de cette population se justifie par le fait qu'elle fait partie des ménages vulnérables évoluant dans des situations parfois très précaires. Nous avons procédé à un échantillonnage de convenance qui a consisté à repérer rationnellement les répondants pouvant représenter fidèlement la population de l'étude. L'échantillon interrogé comprend 2 productrices de beurre de karité, 2 ferronniers, 2 coiffeuses, 2 gérants de cabines, 2 tenanciers de maquis, 2 vendeurs de friperies, 2 vendeurs de miel, 2 menuisiers, 2 vendeurs de garba<sup>2</sup>, 2 tisserands, 1 chauffeur de taxi-moto, 1 peintre sur toile, 1 restauratrice, 1 vendeuse de fruits et 1 vendeur de produits aphrodisiaques. Les enquêtes se sont déroulées sur trois semaines dans la commune de Korhogo. Cette ville présente un terrain d'étude riche en activités informelles. À côté de l'artisanat traditionnel, on y trouve l'informel d'art (couture, broderie, peinture, etc.), de production (menuiserie, BTP, etc.), de services (restauration, coiffure, réparation mécanique, etc.) et d'échanges (distribution, commerce, etc.). Les thèmes des entretiens ont tourné autour des usages effectifs des acteurs de l'informel, les risques qu'ils rencontrent dans leurs usages et les bénéfices qu'ils retirent sur le plan personnel et professionnel. Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse de contenu lexicothématique.

## **2. Les usages du mobile money par les acteurs de l'informel**

Initialement créé par les opérateurs de la téléphonie, le mobile money est un service de transfert d'argent et de paiement accessible directement via un terminal. C'est un portefeuille électronique qui est rattaché à un numéro de téléphone. Mais pour l'utiliser, il faut au préalable créer un compte chez un opérateur. La création d'un compte mobile money est gratuite. Le client a la possibilité de le faire soit à partir du code de l'opérateur, soit en téléchargeant et en installant l'application dédiée à ce service via Play store ou App store selon le type de téléphone possédé. Le compte créé est sécurisé par un mot de passe choisi par le client avec lequel il peut faire ses

---

<sup>2</sup> Le garba est un plat populaire ivoirien à base de semoule de manioc (attiéké) accompagné de thon et vendu généralement par des hommes.

transactions (transfert et dépôt d'argent) et consulter son solde. Dans cette étude, l'accent a été mis sur les usages effectifs des enquêtés.

Les entretiens avec les gérants de cabines téléphoniques ont mis en exergue les profils des clients, leurs différents usages mais aussi des informations sur les opérateurs de mobile money. Soulignons que ces cabines offrent plusieurs prestations allant des ventes de crédits d'appels via la téléphonie aux transferts et dépôts d'argent via le mobile money. Le profil des clients diffère en fonction de la position géographique des kiosques de mobile money de la ville. Les kiosques situés au centre-ville, c'est-à-dire du CHR jusqu'à la rue des banques, reçoivent majoritairement les travailleurs du secteur formel composés généralement de fonctionnaires, d'employés de bureau, d'agents de santé, etc. Les usages de cette clientèle s'inscrivent davantage dans un cadre personnel. Ils portent généralement sur les achats de crédit d'appel ou de pass Internet, le transfert ou le dépôt d'argent, le paiement des factures<sup>3</sup>, l'inscription de leurs enfants en ligne et le paiement de leur abonnement télévision (Canal, Startimes). Les pass Internet leur servent à naviguer sur les réseaux sociaux et à émettre des appels internationaux via WhatsApp, Messenger ou Telegram. Quant aux kiosques situés aux abords des marchés et dans les quartiers populaires (Soba, Nouveau quartier, Haoussabougou, Cocody et Petit-Paris), ils reçoivent davantage les clients du secteur informel comme les commerçants, les artisans, les hommes de métiers, etc. Dans ces espaces, c'est le côté professionnel qui prédomine les usages de leurs clients.

Propriétaire de quatre kiosques de mobile money depuis plus de 5 ans, Traoré distribue les produits des quatre opérateurs<sup>4</sup> : « *Je suis dans le domaine de transfert d'argent communément connu sous le nom de mobile money* ». Deux types d'opérations sont essentiellement effectués par les usagers : les dépôts et les retraits. Les dépôts consistent pour un client à créditer un compte, c'est-à-dire à mettre de l'argent sur son compte mobile money ou à déposer de l'argent sur le compte d'autrui. Les retraits consistent, quant à eux, à retirer de l'argent sur son compte. Selon lui, « *les plus gros clients sont les commerçants. Ils font de gros dépôts et retraits d'argent allant de deux cent mille (200 000 F CFA) à cinq millions (5 000 000 F CFA)* ».

Les résultats de l'enquête ont montré que la majorité des acteurs de l'informel font usage du mobile money pour payer leurs commandes chez leurs fournisseurs, ou recevoir de l'argent de leurs clients ou encore payer leur personnel. C'est le cas de Kassoum : « *le mobile money me permet de régler rapidement les factures de mes commandes sans me déplacer* ». Il relève le côté pratique de cette technologie et le gain de temps qu'elle leur procure. Tuo, vendeur de produits aphrodisiaques naturels, utilise aussi ce service depuis 5 ans pour mener ses activités. Lorsqu'il reçoit de l'argent, il expédie

---

<sup>3</sup> Factures d'électricité, d'eau, de téléphone et d'Internet

<sup>4</sup> Orange money, MTN money, Moov money et Wave.

les cartons des produits Congnon-mouso et Attoté<sup>5</sup> par car à ses clients qui sont à Abidjan et dans certaines villes de l'intérieur du pays. Pour faciliter la tâche à sa clientèle et la maintenir, il a des comptes chez les quatre opérateurs : « *Mes gros clients sont à Abidjan. Et avant, je partais faire leur livraison et récupérer mon argent. C'était vraiment fatiguant à cause de la distance et des vols. Mais aujourd'hui, je continue de faire mon commerce sans bouger de Korhogo* ». De même, Madame Sekongo, vendeuse de beurre de karité, reçoit l'argent de ses clients sur son compte Orange money.

Koné, vendeur de garba, fait ses transactions à partir de cette technologie mais dans le sens contraire aux autres. C'est plutôt lui qui fait des transferts d'argent à ses fournisseurs d'attiéké, de poissons thon et d'huile : « *Moi, j'aime utiliser Wave parce que quand je paye mes commandes, mon nom apparaît chez mes fournisseurs. C'est comme un reçu de mon paiement. C'est une preuve en fait.* » Bamba, vendeur d'habits traditionnels, reçoit l'argent de ses clients d'Abidjan par mobile money et expédie leur commande par les cars de transport : « *Mes clients d'Abidjan m'envoient les photos des modèles qu'ils veulent sur mon WhatsApp. Je leur fais le prix avec les frais d'expédition et ils me transfèrent directement l'argent sur mon compte Orange money ou Wave* ».

**Figure 1.** Tenues traditionnelles de Korhogo



(Source : notre enquête)

Dans le cadre de son métier, Yacouba, artisan-peintre sur toile, possède également quatre comptes qu'il l'utilise pour commander la toile et les écorces de bois servant à fabriquer la peinture auprès de ses fournisseurs, mais aussi pour recevoir de

---

<sup>5</sup> Ce sont des médicaments de la médecine traditionnelle réputés pour leurs vertus thérapeutiques et aphrodisiaques.

l'argent de ses clients. Certains clients tombent sous le charme de ses œuvres lors d'une visite et prennent des toiles en payant sur place par mobile money.

**Figure 2.** Artisan-peintre sur toile



(Source : notre enquête)

Les données recueillies montrent que bien qu'utilisant ce service à des fins personnelles, les usages professionnels prédominent chez les acteurs de l'informel. Au regard de ce constat, il importe de s'interroger sur la place du mobile money dans ce secteur.

### **3. L'impact du mobile money sur la vie socio-professionnelle des acteurs de l'informel**

Le service mobile money semble jouer un rôle important dans la vie des acteurs de l'économie informelle. Dans leurs propos, les enquêtés reconnaissent ses nombreux avantages en termes de gain d'économie et de temps pour leurs activités professionnelles. Ils trouvent que c'est une technologie très pratique qui facilite la gestion de leurs activités et de leur famille. C'est le cas de Soro, Bamba et Odette qui ne payent plus de transport pour passer leurs commandes ou assister leurs proches. Ils le font maintenant à distance grâce au mobile money. Sans se déplacer, cette technologie leur a permis de développer leurs activités tout en gardant leurs clients. En témoignent les dires de Soro, « *il y a un grand avantage parce qu'on ne se déplace plus. Donc, on économise en transport. Ça fait évoluer nos activités parce que si on doit se déplacer et fermer le magasin, on peut perdre des clients* ». Ces avantages sur leurs activités ont été relevés également par Bamba : « *Avant, c'était très difficile d'envoyer de l'argent à un fournisseur qui est à Abidjan. Aujourd'hui, c'est devenu très simple avec le mobile money* ». À ce sujet, Soro exprime sa satisfaction : « *Moi, ce qui me plaît le plus, c'est qu'on trouve les*

*cabines de mobile money partout dans tous les coins de la rue. On n'a pas besoin de payer le transport pour aller faire des opérations ».*

Par le passé, il était effectivement compliqué, en dehors des banques et des structures spécialisées, d'envoyer ou de recevoir de l'argent d'un tiers. Ce genre de transaction se déroulait via le service courrier des compagnies de transport ou via le réseau de la poste. Pour ce faire, il fallait que l'expéditeur se déplace en se rendant à la gare d'une compagnie desservant la ville dans laquelle le récepteur se trouve. Ensuite, il expédiait sous pli l'argent moyennant un coût d'envoi en fonction du montant et de la distance en indiquant les coordonnées du bénéficiaire avant de recevoir un code secret. Ce dernier devant, à son tour, se rendre à la gare de la même compagnie pour effectuer le retrait avec sa pièce d'identité et le code secret. Une procédure qui prenait environ 48 heures où plus selon la ville dans laquelle on se trouvait. Maintenant, avec l'avènement du mobile money, ce genre d'opération se fait de façon instantanée. Dans la seconde qui suit le transfert, le bénéficiaire peut faire un retrait en se rendant dans n'importe quel kiosque. Cette technologie facilite le transfert d'argent, le paiement des biens et services et permet même d'épargner.

D'autres ont exprimé leur satisfaction. Ils disent être « satisfaits » et « heureux » d'utiliser cette innovation, car ils arrivent à mener leurs activités et à contenter leurs clients. Plus de soucis et de stress pour gérer leurs activités comme par le passé. Pour Kassoum, *« ça sécurise l'argent. On se déplace maintenant sans argent sur nous à cause des braquages. Ça nous permet d'éviter les risques »*. Bamba, vendeur d'habits traditionnels, *« je gère facilement mes activités grâce au mobile money »*. Mieux, ces enquêtés disent ne *« plus travailler sans le mobile money. C'est devenu indispensable »* pour leurs affaires. Les propos de Coulibaly montrent la place importante de ce portefeuille électronique dans leurs activités : *« Nous ne pouvons plus nous passer de mobile money dans nos activités. C'est pourquoi, quand il y a un problème sur le réseau, nous sommes perdus parce que ça dérange notre travail. On ne sait pas si des clients essaient de nous envoyer de l'argent ou pas »*. L'inquiétude suscitée par les problèmes de réseau traduit le rôle important de ce service dans leurs activités. Cet affolement se manifeste aussi dans la représentation que certains usagers ont de leur mobile money. Les dires de Mme Kouassi, restauratrice illustrent bien cette réalité : *« Quand j'ai une forte somme d'argent sur mon compte, je ne me sépare jamais de mon portable. Quand mes enfants prennent mon portable, mon cœur bat comme s'ils allaient prendre mon argent, rire »*. Cette peur est présente chez nombre d'usagers de mobile money. Ils ont le sentiment que leur argent est contenu dans leur portable alors qu'il est sur un compte attaché à leur numéro de téléphone.

Par ailleurs, Traoré, vendeur des produits de téléphonie, est le seul à avoir un compte dans une structure de microfinance pour, selon lui, obtenir des prêts pour ses activités : *« Avant, j'avais un kiosque et j'ai pris du crédit dans une microfinance pour développer mon business. J'ai maintenant quatre coins de mobile money et j'emploie même des gens »*. Malgré ce compte, il reconnaît faire la majorité de ses transactions par mobile

money : « *le compte de la microfinance me permet de prendre des crédits. Sinon, je fais toutes mes affaires à partir de mes comptes mobiles money* ». En dehors de Traoré, les autres enquêtés n'ont pas de compte bancaire à cause, selon eux, des tracasseries et procédures des banques. C'est le cas de Mme Agnimel : « *Le mobile money me sert de banque. Je fais mes transactions facilement sans contraintes administratives. On ne va pas me dire que ma signature n'est pas conforme et patati et patata et en plus, c'est pratique et rapide même les dimanches* ». Pour Konan, vendeur de friperies, le mobile money est une banque pour les opportunités d'affaires. Il se sert de son compte comme une banque pour gérer ses urgences telles que les opportunités d'affaires qui s'offrent à lui les week-ends ou à un moment de la journée où les banques classiques sont fermées. Ce service devient alors une solution par excellence pour gérer des situations d'urgence. C'est pourquoi, certains laissent plus d'un million de francs (CFA) sur leur compte.

Cependant, il importe d'observer qu'à côté de ces avantages, l'usage du mobile money présente aussi certains risques. Des enquêtés ont relevé des problèmes liés aux usages du mobile money. C'est l'erreur qu'ils commettent lorsqu'ils se trompent de numéro. Selon Mme Kouassi, restauratrice, sa fille a envoyé par erreur 80 000 francs à quelqu'un d'autre au lieu de son fournisseur de viande de brousse. Elle n'a, à ce jour, pas retrouvé son argent malgré ses requêtes. Pour Abdoulaye, menuisier, il faut que les opérateurs trouvent une solution pour les cas où l'on se tromperait de numéro, « *car, dès que tu te trompes, tu perds à jamais ton argent* ». Coulibaly, artisan tisserand de Waraniéné, reproche les nombreux vols dont ils sont souvent victimes : « *Orange est le réseau sur lequel il y a beaucoup de vols. Si tu n'as pas de chance, les voleurs vont vider tout ton argent. Et, malgré nos plaintes, rien ne change. Ça devient inquiétant pour nous qui utilisons ce réseau* ». Ils désapprouvent tous l'absence de recours pour retrouver leur argent lorsque ces cas se produisent. La plupart du temps, les victimes se tournent vers l'opérateur sans grand résultat. Les plus téméraires qui, engagent une procédure judiciaire, finissent par abandonner à cause des frais à engager et le sentiment de non-aboutissement. Tout ceci décourage plusieurs usagers qui se contentent seulement de rouspéter.

Du côté des opérateurs, ce sont des accusations mal fondées à partir du moment où des consignes sont données aux usagers à chaque opération sur les éventuels risques d'arnaques. Par exemple, pour l'opérateur Orange : « *Ne suivez aucune instruction téléphonique relative à votre compte ou de quelqu'un vous promettant un bonus ou un cadeau même si l'appelant se réclame d'Orange Côte d'Ivoire. C'est une arnaque* ». Malgré ces avertissements, certains usagers continuent de se faire arnaquer par des individus. À ce jour, personne ne peut situer véritablement les responsabilités de ces arnaques. Qui de l'opérateur ou de l'utilisateur est fautif ? Complicité entre les revendeurs de transfert ou des salariés de l'opérateur, supercherie savamment menée par des réseaux

de cyberescrocs ou naïveté excessive des clients ? Ce sont bien là, les grosses interrogations.

L'observation des faits indique que ces arnaques relèvent, sous certaines formes, beaucoup plus de la naïveté et de l'ignorance des victimes qui se font avoir au téléphone par des individus futés. Ces vols sont généralement le fait des cybercriminels qui sévissent sur les applications numériques. La plupart des enquêtés ont un faible niveau d'instruction et manquent de culture numérique. Ils ont habituellement des usages basiques et fonctionnels de leurs appareils. Ce qui pourrait expliquer les désagréments relevés. Ainsi, les inquiétudes et les réactions des enquêtés montrent l'importance de ces risques. Nonobstant ces risques, le mobile money joue un rôle déterminant dans la vie socio-professionnelle des acteurs de l'informel. Cette innovation leur facilite la gestion de leurs activités et de leurs relations sociales. Psychologiquement, ils semblent être soulagés parce qu'ils ont le sentiment d'avoir leur argent dans leur téléphone grâce à cette technologie. Ils peuvent en faire usage à tout moment selon leurs besoins professionnels et personnels.

#### **4. Contribution du mobile money à l'inclusion financière des acteurs de l'informel**

Le mobile money présente d'importants enjeux de développement socioéconomique. Les acteurs de l'informel l'utilisent à la fois comme une banque mobile et un portefeuille électronique pour faire leurs transactions en tout lieu et à tout moment sans contrainte administrative. Avec ce service, ils réalisent des opérations financières qui étaient réservées aux détenteurs de comptes bancaires. Cette innovation a révolutionné leurs habitudes et leur mode de vie. Ils ont désormais un compte à partir duquel ils arrivent à faire opérations au quotidien. Ils font des transferts d'argent à leurs connaissances et en reçoivent dans le cadre de leurs activités professionnelles comme dans celui de leur vie sociale. Ils effectuent également des achats des biens de consommation et des paiements de leurs factures (fournisseurs, électricité, eau, chaînes de télévision, téléphone, internet, etc.). Mieux, ils épargnent même de l'argent sur leur(s) compte(s). Certains ont déclaré avoir plus de cinq millions sur plusieurs de leurs comptes. Rappelons à ce niveau que le plafond d'un compte mobile money est de deux millions en Côte d'Ivoire. Ce qui amène certains usagers qui disposent de fonds importants à avoir plusieurs comptes chez les différents opérateurs (Orange, MTN, Moov et Wave).

Ainsi, depuis son avènement, le mobile money facilite l'accès aux services financiers à des personnes en marge des systèmes financiers classiques. Nombre de personnes accomplissent aujourd'hui des transactions financières grâce à cette technologie. C'est un indicateur important de l'inclusion financière de ces populations dont la majorité était jusque-là non bancarisée. À cet effet, les travaux de Fanta et al. ont montré que le mobile money favorise l'inclusion financière des personnes issues à majorité des ménages vulnérables (2016). Une étude au Sénégal a également dévoilé

que son usage permet l'inclusion financière de la population qui impacte positivement et significativement le revenu des utilisateurs et le bien-être des ménages (Ky Yaya et al. 2014). L'inclusion financière est définie, par la Banque Mondiale, comme « *la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables*<sup>6</sup> ». En effet, l'accès à un compte d'opération courante constitue la première étape vers une inclusion financière permettant ainsi d'améliorer globalement le niveau de vie des individus.

Cette technologie est devenue un moyen de facilitation de la vie économique en permettant aux populations africaines de faire leurs transactions et de se constituer une épargne. Elle se pose comme une alternative aux systèmes bancaires traditionnels répondant à une attente sociale des populations non bancarisées (Fesnien, 2015). Sa particularité réside dans le fait que les individus ont le sentiment d'avoir toujours leur argent sur eux. Servant de portefeuille électronique, certains usagers pensent même que leur argent est dans leur téléphone comme un portemonnaie physique. C'est rassurant pour eux et ils ressentent une certaine sécurité psychologique. Cette assurance et cette garantie pourraient expliquer sa rapide appropriation par la population en général et particulièrement par les acteurs de l'économie informelle en Côte d'Ivoire. Le mobile money a donc un impact important sur tous les secteurs de la vie économique et sociale.

Toutefois, la persistance des vols et des arnaques laisse transparaître des dysfonctionnements dans la sécurisation de ce système de monétisation électronique. Cette activité est encadrée par la loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 qui met, en son chapitre 7, l'accent sur la sécurisation des transactions électroniques<sup>7</sup>. Aussi, pour mettre en confiance et rassurer davantage leurs clients sur la fiabilité de leur système, les opérateurs de mobile money ont tissé des partenariats stratégiques avec de grandes banques : Orange avec la BICICI<sup>8</sup>, MTN avec la SGBCI<sup>9</sup>, Moov avec la NSIA<sup>10</sup> et Wave avec UBA<sup>11</sup>. Avec ces partenariats, ces opérateurs mènent des activités dévolues traditionnellement aux banques au point de les mettre souvent en difficulté sur certains segments de marchés. Ils se substituent aux banques en offrant des services qui n'étaient pas définis dans leur cahier de charge. Ce qui donne parfois l'impression à une partie de la population qu'ils sortent de leur cadre d'activité originel pour devenir des « banquiers ». Cette situation donne lieu à une nouvelle approche de régulation des activités de l'économie numérique en Côte d'Ivoire.

---

<sup>6</sup> <https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview>

<sup>7</sup> Source [www.artci.ci](http://www.artci.ci), Loi sur les transactions électroniques N°2013-546 du 30 juillet 2013

<sup>8</sup> Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie de la Côte d'Ivoire.

<sup>9</sup> Société Générale de Banques en Côte d'Ivoire

<sup>10</sup> Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance

<sup>11</sup> United Bank for Africa

## Conclusion

Le mobile money offre aux populations de nouvelles possibilités d'accès aux services financiers, contrairement aux prestataires de services bancaires et financiers traditionnels. Cette technologie présente un enjeu majeur de développement pour la Côte d'Ivoire en se posant comme un moyen de facilitation de la vie économique pour les populations et singulièrement pour les acteurs du secteur informel. C'est une véritable révolution dans leurs habitudes et leur mode de vie. Ce service contribue donc à l'inclusion financière des acteurs de l'économie informelle dont la majorité est exclue du système bancaire classique. À partir de leur(s) compte(s) mobile money, ils font facilement des transactions financières (transferts et dépôts d'argent), des paiements (achats d'unités de communication, de data, règlements de factures, etc.) et des épargnes. Grâce à cette innovation, ils arrivent à mieux gérer leurs activités professionnelles. Le mobile money participe à l'essor du secteur informel, mais aussi à celui de l'économie numérique. Il est source de richesse et de création d'emplois directs et indirects par la réduction du taux de chômage.

Néanmoins, malgré ses nombreux avantages, des risques d'arnaques et de vols liés à l'usage de ce service soulèvent des inquiétudes. Ici, se pose donc la question de l'éducation financière chez ces acteurs pour favoriser pleinement leur inclusion financière et réduire les inégalités. C'est pourquoi, au regard de l'ampleur des risques, la réglementation de ce secteur s'impose pour assurer la protection des consommateurs et du système financier lui-même. La sécurisation de cette technologie demande une forte implication des différents acteurs concernés : opérateurs et pouvoirs publics, notamment les ministères de l'économie et des finances, de l'économie numérique, de la justice et de la sécurité. Ce qui nécessite la mise en place d'un cadre réglementaire et législatif approprié pour réguler cette activité.

Certes, la régulation implique généralement un temps plus long qui nécessite de la part du régulateur de constater, d'analyser, de décider et enfin de sanctionner. Mais, la réalité de l'économie numérique caractérisée par sa nature transnationale commande l'élaboration d'un cadre réglementaire transversal. Car, le mobile money est un véritable écosystème bancaire vaste, ouvert et illimité qui pourrait contribuer au développement socioéconomique de la Côte d'Ivoire. Cependant, cette innovation semble présenter à terme une menace pour les banques et les microfinances.

## Références bibliographiques

- ASSADI Djamchid et CUDI Anaïs. 2011. « Le potentiel d'inclusion financière du mobile banking : une étude exploratoire », *Management&amp; Avenir*, n.46. pp. 227-243
- BACCHETTA Marc, ERNST Ekkehard et BUSTAMANTE Juana Paola. 2012. « Mondialisation et emploi informel dans les pays en développement » in *L'économie informelle dans les pays en développement*. AFD, pp. 277-294.
- BAD. 2018. Rapport annuel Banque Africaine de Développement, 70 P.
- BANQUE MONDIALE. 2017. Ouvrir les villes africaines au monde, résumé analytique.
- BCEAO. 2014. Rapport annuel sur les services financiers via téléphone mobile. Dakar. 24 P.
- BERROU Jean-Philippe et MELLET Kevin. 2020. Une révolution mobile en Afrique subsaharienne ? In *Réseaux*, 219, 11-38. <https://doi.org/10.3917/res.219.0011>
- DAVIS Fred, BAGOZZI Richard et WARSHAW R. Paul. 1989. « User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models », in *Management Science*, Volume 35. pp. 982-1003.
- DONOVAN Kevin. 2012. « Mobile money for financial inclusion », in *Information and Communications for Development : Maximizing Mobile*. Washington : World Bank. pp 61-73.
- ENSESI. 2016. Enquête Nationale sur la Situation de l'Emploi et le Secteur Informel : rapport descriptif sur la situation de l'emploi, tome 1. 78 P.
- FANTA Ashenafi Beyene et al. 2016. « The Role of Mobile Money in Financial Inclusion in the SADC region », in *Financial Market Trust*, 3. pp. 1-31.
- FESNIEN Pierre. 2015. « L'Afrique face à l'explosion du mobile money » in *libération.fr*. [https://www.liberation.fr/evenements-libe/2015/10/05/l-afrique-face-a-l-explosion-du-mobile-money\\_1397484/](https://www.liberation.fr/evenements-libe/2015/10/05/l-afrique-face-a-l-explosion-du-mobile-money_1397484/) (consulté le 20/02/2023 à 11H)
- FMI. 2017. Perspectives économiques régionales Afrique subsaharienne Faire redémarrer la croissance, Études économiques et financières, Rapport Fonds Monétaire International.
- GSMA. 2010. *L'argent Mobile Pour les Personnes Non-Bancarisées*. 4 P.
- JACQUEMOT Pierre. 2013. « Urbanisation et politique de la ville ». Dans : *Économie politique de l'Afrique contemporaine : Concepts, analyses, politiques*. Paris : Armand Colin. (pp. 111-134). <https://doi.org/10.3917/arco.jacqu.2013.01.0111>"
- JOURNAL OFFICIEL n° L 275. 2000. Directive du parlement européen et du conseil sur l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique. pp 39-43.
- KAUFMAN Jean-Claude. 2016. *L'entretien compréhensif*. Paris, Armand Colin. 128 P.
- KLEIN Michael et MAYER Colin. 2011. *Mobile money and financial inclusion : The regulatory lessons*, Policy research working paper 5664, World Bank, 2011.
- KY Yaya, FALL François Seck et BIRBA Ousmane. 2014. « Adoption et impact de l'utilisation du mobile banking sur le bien être des ménages : le cas de la banlieue de Dakar au Sénégal » in *Rapport CRES*. 70 P.

- LAL Rajiv et SACHDEV Ishan. 2015. Mobile money services, design and development for financial inclusion. Harvard Business School, Working paper. pp 15-83.
- LEBOUCHER Severine. 2016. « Innovation financière : l'Afrique, laboratoire du digital », in Banque & Stratégie, n°349.
- MATHIAS Gerance et MENAIS Alexandre. 2001. « Les enjeux de la monnaie électronique » in Droit et nouvelles technologies. 15 P.
- PESTANES Philippe et BREUL Philippe. 2011. Mobile paiement... Une révolution venue du «Sud»! Enjeux et perspectives du développement du m-paiement, livre blanc édité par Kurt Salmon et PHB Développement. 63 P.
- ROGERS Everett. 1995. Diffusion of innovation. Free Press, New York, 4th edition, 536 P.
- YÉO Kolotioloma Innocent. 2019. « Moteurs de l'économie informelle en Côte d'Ivoire », in Observatoire de la Francophonie économique, Actes de la Conférence Internationale, Enjeux et perspectives économiques en Afrique francophone. pp. 721-734.