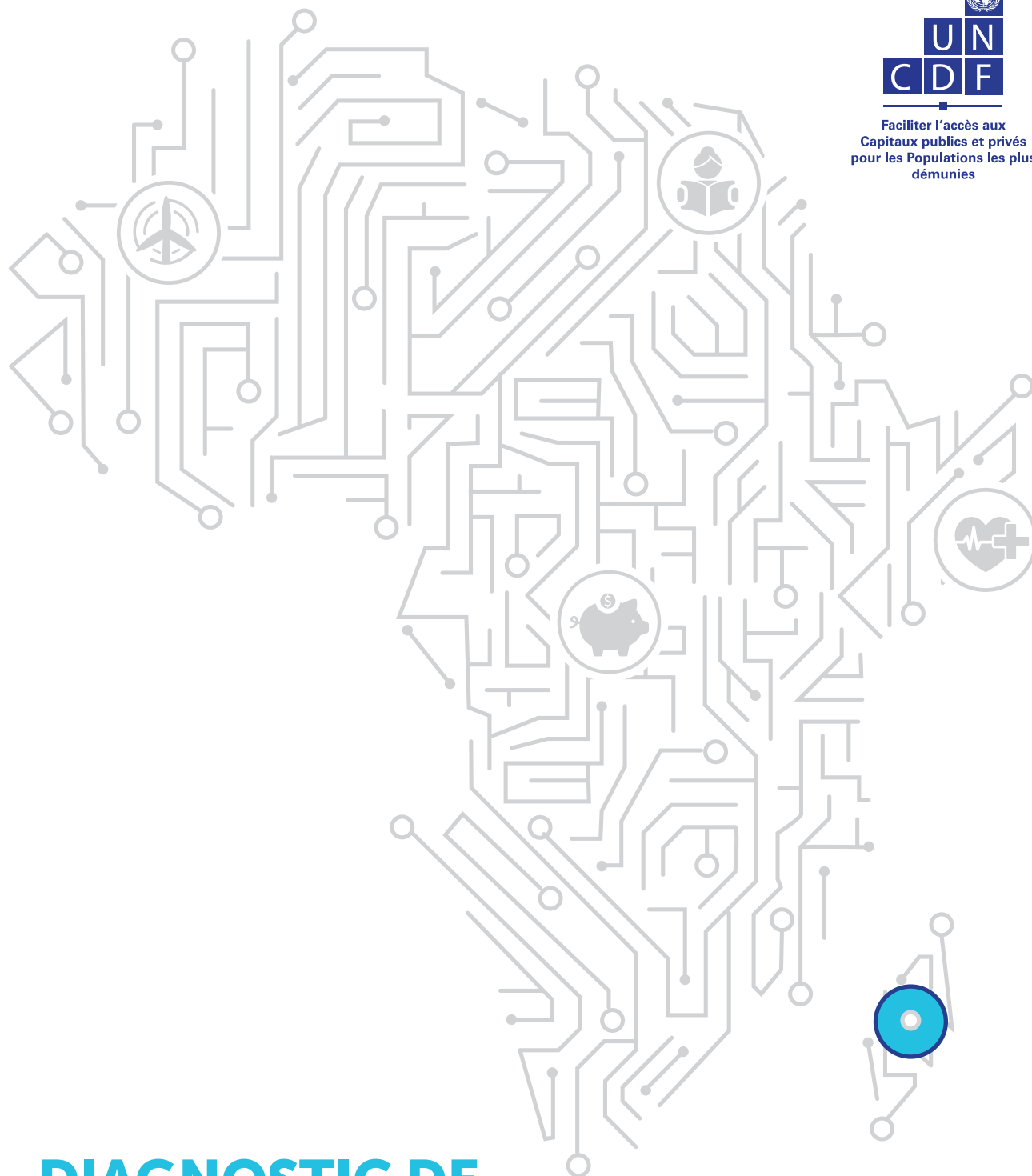




Faciliter l'accès aux  
Capitaux publics et privés  
pour les Populations les plus  
démunies



# DIAGNOSTIC DE L'ÉCOSYSTÈME DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES MADAGASCAR

| Février  
2020



---

# TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	5
Acronymes	5
Definitions	6
Résumé exécutif	7

---

## 1. Introduction 8

---

## 2. Marche Malgache 10

2.1 Contexte Demographique	11
2.2 Contexte Socio-Politique	11
2.3 Contexte Economique	11
2.4 État de l'inclusion Financiere	12

---

## 3. Aperçu du Secteur Financier 13

3.1 Banques	14
3.2 Institutions de Microfinance	15
3.3 Compagnies d'assurances	16
3.4 Societes de Transfert d'argent	16
3.5 La Poste « Paositra Malagasy »	16

---

## 4. Aperçu du Secteur des Telecoms 17

---

## 5. Écosysteme de la Finance Digitale a Madagascar 20

5.1 Cadre Reglementaire	21
5.2 Système de Paiements	23
5.3 Offres de Produits et Services	23
5.4 Reseau d'agents / Distribution	26
5.5 Clients et Utilisateurs	26

---

## 6. Defis Et Opportunités 27

6.1 Defis et Risques	28
6.2 Atouts et Opportunités	29

---

## Recommandations 31

## Conclusion 32

## Annexes 33

A.1 Liste de consultations et échanges	33
A.2 Compte-rendus d'entretiens	34

---

# LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1</b> Données clés (en pourcentage) de l'inclusion financière à Madagascar, Global Findex 2017	12
<b>Tableau 2</b> Aperçu des institutions financières à Madagascar	14
<b>Tableau 3</b> Les 4 premières banques malgaches	14
<b>Tableau 4</b> Les 7 premières IMF malgaches	15
<b>Tableau 5</b> Principaux produits de prêt	15
<b>Tableau 6</b> Principales offres de services de mobile money	24

---

# LISTE DES GRAPHIQUES

<b>Graphique I</b> Évolution des taux de pénétration des services télécoms (ARTEC)	18
<b>Graphique II</b> Parts de marché des 3 opérateurs mobiles	19
<b>Graphique III</b> Système Financier Numérique	21
<b>Graphique IV</b> Système de paiements	23

---

# REMERCIEMENTS

La présente publication est le fruit d'un travail d'équipe et de dialogue avec les acteurs des SFN à Madagascar. Le comité éditorial comprenait Sabine Mensah, Dina Heriniaina et Karima Wardak. Nous tenons à remercier le rédacteur technique Bertrand Moulin, Consultant chez Amarante Consulting ainsi que Formato Verde pour la mise en page de ce rapport. Nous remercions également chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à ce rapport en répondant aux interviews et en fournissant des données.

---

# ACRONYMES

ARTEC	Autorité de Régulation des Technologies de Communication
APB	Association Professionnelle des Banques
APIMF	Association Professionnelle des Institutions de Microfinance
CEAM	Comité des Entreprises d'Assurances à Madagascar
CNFI	Coordination Nationale de la Finance Inclusive
CSBF	Commission de Supervision Bancaire et Financière
EASSy	Eastern Africa Submarine Cable System
EME	Etablissement de Monnaie Électronique
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la Population
IOB	Intermédiaire en Opération Bancaire
IMF	Institution de Microfinance
KYC	Know Your Customer
MGA	Malagasy Ariary, la monnaie malgache
OMM	Opérateurs de Mobile Money
PAMF	Première Agence de Microfinance Madagascar
PAOMA	Paositra Malagasy (La Poste)
PAYG	Pay As You Go
PIB	Produit Intérieur Brut
PBF	United Nations Peacebuilding Fund
SFN	Services Financiers Numériques
TELMA	Telecom Malagasy S.A.
UNCDF	United Nations Capital Development Fund
UNESCO	Organisation des Nations Unies l'éducation, la science et la culture

# DÉFINITIONS

Etablissement de monnaie électronique (EME)	Entreprise habilitée à émettre et gérer des moyens de paiement sous forme de monnaie électronique.
Monnaie électronique	Valeur monétaire représentant la créance sur l'EME qui est : a) stockée sur support électronique ou magnétique, b) émise contre remise de fonds de valeur égale, c) acceptée comme moyen de paiement par des entreprises autres que l'EME.
Distributeur de monnaie électronique	Entreprise, commerçant ou prestataire de services offrant, en exécution d'un contrat conclu avec un EME, un service de chargement, de rechargement ou d'encaissement de monnaie électronique en faveur des agents.
Agent	Personne recrutée par un EME ou distributeur de monnaie électronique en vue de constituer un réseau de distribution et qui effectue des opérations de distribution de monnaie électronique
Mobile banking	Utilisation d'un téléphone portable pour accéder à et effectuer des transactions sur son propre compte bancaire auprès d'une institution financière. Cela implique souvent que les plateformes de l'institution financière et de l'EME soient intégrées.
Mobile money	Monnaie électronique utilisée pour effectuer des transactions par le biais d'un téléphone portable.
Portefeuille électronique	Compte virtuel de l'utilisateur sur la plateforme technique de l'EME ou de l'opérateur de mobile money (aussi appelé « e-wallet »).
Cash-in (Dépôt)	Opération par laquelle le client dépose de l'argent liquide sur son porte-monnaie électronique. Cela s'effectue généralement par l'intermédiaire d'un Agent qui reçoit les espèces du client et crédite son portemonnaie électronique.
Cash-out (Retrait d'espèces)	Opération par laquelle le client retire de l'argent liquide de son porte-monnaie électronique. Cela s'effectue généralement par l'intermédiaire d'un Agent qui débite le compte bancaire mobile du client et lui remet l'argent en liquide.
Paiement de Marchand	Entreprise, commerçant ou prestataire de services ayant signé un contrat avec un EME en vue de recevoir des règlements par monnaie électronique.
Agrégateur	Les agrégateurs peuvent être considérés comme le ciment qui aide de nombreuses parties de l'écosystème des services financiers numériques à travailler ensemble. Ils permettent, par exemple, aux Opérateurs de Mobile Money (OMM) et aux banques de s'intégrer facilement avec les entités qui souhaitent envoyer ou recevoir de l'argent des clients finaux.
B2G	« Business to Government » – transferts électroniques des entreprises au gouvernement, comme l'impôt sur les sociétés.
G2B	« Government to Business » – transferts électroniques du gouvernement aux entreprises, comme les remboursements de trop-perçu d'impôts.
G2P	« Government to Person » – transferts électroniques du gouvernement à la personne, comme les pensions.
P2G	« Person to Government » – transferts électroniques de la personne au gouvernement, comme l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

Sources : GSMA (2010), CGAP (2016).

---

# RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Le projet d'Appui aux mécanismes endogènes pour le dialogue communautaire et à l'amélioration des conditions économiques des populations vulnérables (AME) est un projet financé par le Peacebuilding Fund (PBF). Il a été mis en œuvre dans le sud de Madagascar par plusieurs agences des Nations Unies, et où l'UNCDF a pour rôle le développement d'innovations financières portant sur la mobilisation de la petite épargne, notamment de groupes, en milieu rural en utilisant le numérique pour accroître l'inclusion financière dans cette région de Madagascar.

À Madagascar, il existe trois OMM (Telma M'Vola, Airtel Money et Orange Money) et plus d'une trentaine d'institutions financières (banques, IMF et autres) qui sont à la base de la récente évolution positive des services financiers numériques (SFN) à Madagascar.

La réglementation qui encadre l'écosystème des SFN a évolué positivement, même si elle pourrait être complétée et mieux appliquée dans certains cas. Le régulateur est toutefois à saluer dans sa démarche proactive de permettre de tester des innovations avant de réglementer, le cas échéant.

Malgré l'absence, encore à ce jour, d'un système de paiement national, intégré et interopérable, les institutions financières en partenariat avec les OMM ont entrepris de développer des produits innovants, ces deux dernières années. Les produits couvrent notamment les transferts (P2P), le paiement de marchands et de factures, le paiement de cotisations sociales (P2G et G2P) et le bank to wallet & wallet to bank (Mobile Banking: liaison du compte électronique à son compte bancaire).

En termes de réseau d'agents, bien qu'il soit en croissance, il reste insuffisant, inégalement réparti, notamment en milieu rural et sujet à la problématique de liquidité.

Malgré les développements intéressants des dernières années, le secteur des SFN malgache fait également face à des défis, qu'il conviendra de relever pour plus de croissance inclusive du secteur. A ce titre, on peut citer le faible taux de pénétration de la téléphonie mobile (environ 40 %), une couverture réseau insuffisante, surtout dans des zones reculées où les SFN auraient précisément une valeur ajoutée, et des problèmes d'électricité.

Pour les opérateurs, l'un des plus importants défis réside dans la nécessité constante d'offrir un service de qualité (résolution rapide de pannes, maîtrise du risque de fraudes, disponibilité de la liquidité auprès des cash points et produits accessibles et abordables).

Au niveau de la clientèle, la sensibilisation autour des SFN reste insuffisante pour permettre une adoption de masse à ce stade.

Compte tenu de ce contexte, il est recommandé de renforcer les capacités de réglementation et de supervision des autorités réglementaires, et d'encourager les initiatives des pouvoirs publics de digitaliser les flux financiers publics par le biais des SFN.

Il est aussi conseillé d'accompagner les autorités publiques dans la conception de politiques d'incitation aux investissements dans l'infrastructure de communication, et dans les sociétés Fintech start-up, et de soutenir les efforts d'éducation financière et au numérique.

Enfin, pour promouvoir un écosystème de SFN, et autres (santé, agriculture, etc.), le secteur a besoin d'un accompagnement orienté vers le développement de nouveaux modèles économiques, qui vont au-delà de l'actuel, centré sur les OMM.



# 1 INTRODUCTION



Dans le cadre de ses initiatives en faveur des innovations financières à Madagascar, notamment la mobilisation de la petite épargne en milieu rural, l'UNCDF a mené un diagnostic plus large de l'écosystème malgache de la finance numérique, accélérateur d'inclusion financière par le biais du digital et de la technologie.

Le diagnostic a pour objectif de :

- **Donner** un aperçu du contexte social, politique et économique du marché, et partant, comprendre la situation de l'inclusion financière.
- **Passer** en revue les principaux fournisseurs de services financiers.
- **Présenter** les acteurs de la finance numérique et leurs offres de services.
- **Comprendre** les défis et les barrières au développement de la finance numérique, mais également les opportunités du secteur.
- **Formuler** les premières recommandations pour soutenir la mise en œuvre des initiatives engagées et à venir.

Pour ce faire, l'approche adoptée est basée sur :

- Une recherche documentaire portant sur la littérature la plus récente possible;
- Une série d'entretiens individuels menés avec les informateurs<sup>1</sup> clés de l'écosystème ci-après :
  - APB
  - AIRTEL MADAGASCAR
  - ARTEC
  - BNI MADAGASCAR
  - CEAM
  - CNFI
  - mTOMADY
  - MyTransfer
  - PAMF
  - PAOMA
  - TELMA S.A.

<sup>1</sup> Les noms et qualités des informateurs clés sont fournis en Annexe A.1.



2

**MARCHÉ  
MALGACHE**



## 2.1

# Contexte démographique

Selon la Banque Mondiale,<sup>2</sup> Madagascar compte plus de 26 millions d'habitants en 2018, avec un rythme annuel de croissance de 2,7 % et une espérance de vie se situant autour de 66 ans. C'est une population jeune : plus de 40 % ont moins de 15 ans et près de deux tiers (64 %), moins de 25 ans selon le Fonds des Nations Unies pour la Population (FNUAP).<sup>3</sup>

Cette jeunesse et la ruralité importante de la population dans la mesure où 63 % des malgaches vivent en milieu rural représentent des défis en termes d'éducation, de santé, d'emploi, de logement et d'infrastructure.

## 2.2

# Contexte socio-politique

Depuis son indépendance en 1960, Madagascar a connu une longue période d'instabilité politique jalonnée de coups d'État et de période de transition entre 1972, 1991, 2002 et 2009. Cette période d'instabilité politique a mis à mal l'appareil productif malgache avec des conséquences considérables sur la situation socio-économique et une pauvreté enracinée des malgaches.<sup>4</sup>

En 2019, Madagascar a connu sa première alternance politique à l'issue d'élections présidentielles pacifiques. Et c'est dans ce contexte que le gouvernement malgache tente de mettre en œuvre son Plan d'émergence 2019-2023, basé sur 13 objectifs pour stimuler la croissance et réduire la pauvreté.

## 2.3

# Contexte économique

Selon une étude réalisée en 2018<sup>5</sup> par la Banque Mondiale sur le contexte économique malgache, la croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) s'est située à 5,1 % cette année-là (versus 4,2 % en 2017). Les prévisions<sup>6</sup> tablent sur un léger tassement à 4,7 % en 2019 et une stabilisation autour de 5 % à horizon 2021. Le principal moteur de la croissance est le secteur tertiaire avec un secteur privé modeste mais dynamique. Le secteur secondaire y contribue avec les activités industrielles dans les zones franches où les investisseurs bénéficient d'incitations fiscales et d'une main-d'œuvre abordable.

Ces dernières années, la balance commerciale était quasiment stable, tirée notamment par les prix en hausse de la vanille et les exportations croissantes de produits manufacturés. Pendant cette même période, les importations en produits d'alimentation, notamment le riz pour compenser le déficit de la production intérieure, et d'équipements relatifs aux projets d'investissements ont également augmenté, d'où un léger déficit.

<sup>2</sup> Consultez l'adresse suivante, pour en savoir plus : [https://databank.worldbank.org/views/reports/reportwidget.aspx?Report\\_Name=CountryProfile&Id=b450fd57&tbar=y&ddd=y&inf=n&zm=n&country=MDG](https://databank.worldbank.org/views/reports/reportwidget.aspx?Report_Name=CountryProfile&Id=b450fd57&tbar=y&ddd=y&inf=n&zm=n&country=MDG).

<sup>3</sup> Consultez l'adresse suivante, pour en savoir plus sur la population malgache : <https://madagascar.unfpa.org/en/topics/population-matters-5>.

<sup>4</sup> Mireille Razafindrakoto, François Roubaud et Jean-Michel Wachsberger, *L'énigme et le paradoxe : économie politique de Madagascar* (Editions IRD, 2018).

<sup>5</sup> Consultez l'étude, pour obtenir des informations complémentaires : <http://documents.banquemondiale.org/curated/fr/592831532449183076/pdf/128782-WP-PUBLIC-FRENCH-REVISED-Digital-MEU-Favoriser-LInclusion-Financiere.pdf>.

<sup>6</sup> Retrouvez les prévisions de l'étude à l'adresse suivante : <https://www.banquemondiale.org/fr/country/madagascar/overview#1>.

Ces relatifs bons chiffres de l'économie malgache sont néanmoins à relativiser, notamment au regard de l'inflation se situant à 9 % à la fin de 2017 : la hausse des prix des denrées alimentaires, en particulier celui du riz, et l'augmentation du prix du gaz, de l'eau et l'électricité et du logement en sont les facteurs déterminants.

Toutefois, Madagascar reste parmi l'un des pays les plus pauvres au monde avec 75 % de la population vivant avec moins de 1,90 dollars par jour, toujours selon la Banque Mondiale. La majorité de la population vivant en milieu rural, une faible productivité du secteur agricole, un manque de connectivité aux marchés, et une grande vulnérabilité aux changements climatiques et aux catastrophes naturelles (inondations, sécheresse et cyclones fréquents) sont autant de facteurs qui expliquent la pauvreté et l'insécurité alimentaire, avec des épisodes de famine dans le sud de Madagascar.

## 2.4 État de l'inclusion financière

A l'instar de la tendance globale, l'inclusion financière a progressé ces dernières années à Madagascar :

L'enquête FinScope 2016<sup>7</sup> a révélé que 41 % des adultes à Madagascar sont totalement exclus financièrement : 42 % des hommes et 41 % des femmes n'ont aucun accès à des services financiers formels ou informels. La situation est pire en zone rurale où 46 % sont financièrement exclus contre 31 % en zone urbaine.

En 2017, une évolution positive est constatée, si l'on observe le pourcentage d'adultes ayant un compte auprès d'une institution financière ou d'un service d'argent mobile : les données Findex<sup>8</sup> de la Banque Mondiale montrent que le taux a doublé en 3 ans passant de 9 % en 2014 à 18 % en 2017. Toutefois, il reste encore bien en dessous de la moyenne de l'Afrique Sub-Saharienne de 43 %.

L'accès aux services financiers demeure difficile, particulièrement pour la frange de la population vulnérable, à savoir les femmes et les personnes vivant en milieu rural qui sont plus défavorisées, en raison de leur éloignement, de la non-possession des documents Know Your Customer (KYC) nécessaires ou encore dû à une faiblesse des revenus, tel que le montrent les informations ci-après :

**Tableau 1** Données clés (en pourcentage) de l'inclusion financière à Madagascar, Global Findex 2017

Personnes détenant un compte dans une institution financière ou ayant utilisé un service de mobile money	18 % <i>16 % de femmes 14 % de ruraux</i>
Personnes ayant utilisé un service de mobile money	12 % <i>12 % de femmes 10 % de ruraux</i>
Personnes n'ayant pas de compte car les institutions financières sont trop éloignées	47 %
Personnes n'ayant pas de compte par défaut des documents requis	46 %
Personnes n'ayant pas de compte en raison d'insuffisance de fonds	75 %

<sup>7</sup> Consultez l'enquête, pour obtenir des informations complémentaires : [http://www.finmark.org.za/wp-content/uploads/2016/11/finscope-madagascar-pocket-guide\\_fr-1.pdf](http://www.finmark.org.za/wp-content/uploads/2016/11/finscope-madagascar-pocket-guide_fr-1.pdf).

<sup>8</sup> Disponible à l'adresse suivante : <https://globalfindex.worldbank.org/>.



3

**APERÇU  
DU SECTEUR  
FINANCIER**

Le secteur financier malgache est composé de plusieurs types d'institutions, dont les banques, les Institution de Microfinance (IMF), et les compagnies d'assurance.

**Tableau 2** Aperçu des institutions financières à Madagascar

Type d'institution	Nombre <sup>9</sup>
Banques territoriales	11
IMF	25
Entreprises d'assurance	5

## 3.1 Banques




Le secteur bancaire malgache est composé de 11 institutions<sup>10</sup> qui ont un agrément de banque territoriale :

- Accès Banque Madagascar
- Banque des Mascareignes Madagascar, filiale de BCP Bank Mauritius
- Banque Malgache de l'Océan Indien, groupe BPCE
- Société Générale Madagascar
- BGFI Bank Madagascar
- BNI Madagascar
- Bank of Africa (BOA) Madagascar
- Baobab Madagascar (ex-MICROCRED)
- SIPEM Banque
- State Bank of Mauritius (SBM) Madagascar
- The Mauritius Commercial Bank (MCB) Madagascar

À souligner, toutefois, que Accès Banque Madagascar, Baobab Madagascar et SIPEM Banque sont des institutions qui ont une clientèle du secteur de la microfinance.

À la fin de 2017,<sup>11</sup> 4 des 11 banques détiennent 86 % des parts de marché en termes d'encours de crédit, notamment la BOA, la BNI Madagascar, la Société Générale Madagasikara et la BMOI, filiale du groupe marocain BPCE, comme le montre le graphique :

**Tableau 3** Les 4 premières banques malgaches

	 Nombre d'agences	 Nombre de GAB/ PDV	 Part de marché (en % encours de crédit)
Bank of Africa	92	142	26 %
BNI Madagascar	72	94	23 %
Societe Generale Madagasikara	58	89	21 %
BMOI	27	27	16 %

Les produits et services bancaires sont classiques, à savoir les comptes courants, et d'épargne, la banque à distance, cartes de crédit, crédits individuels et d'entreprises, et assurances. Par ailleurs, la majorité des banques offrent des services de transfert d'argent, en partenariat avec les sociétés internationales de transferts (notamment Western Union, Money Gram, Ria).

<sup>9</sup> Ministère des Finances et du Budget, Trésor Public, Stratégie Nationale d'Inclusion Financière à Madagascar 2018-2022 (2018).




<sup>10</sup> Disponible à l'adresse suivante : <http://www.gem-madagascar.com/membre/apb#popup-list-68>.

<sup>11</sup> Sources : Rapports annuels des banques.

## 3.2 Institutions de Microfinance

Vingt-cinq IMF sont recensées à Madagascar à la fin de 2018, dont les 7 plus importantes suivantes. En termes de parts de marché, elles sont présentées ci-après :

**Tableau 4** Les 6 premières institutions financières servant le marché de la microfinance

 Part de marché (en % encours)	 Crédit	 Dépôt
BAOBAB	33 %	32 %
Accès Banque	24 %	24 %
ACEP	11 %	-
CECAM	10 %	4 %
Sipem	7 %	8 %
Première Agence de Microfinance	4 %	5 %
Autres IMF	11 %	27 %

Source : CNFI.

Baobab (anciennement Microcred) reste le leader du marché en termes d'encours de crédits. Baobab dispose d'un réseau de points de ventes de 321 et d'un réseau de 37 agences réparties dans la grande île. L'institution a reçu un financement d'un partenaire en 2016 pour développer des produits financiers numériques qui sont mis à l'essai au Sénégal et à Madagascar. Par ailleurs, Baobab a commencé à piloter la distribution de nano-crédits via son réseau d'agents Baobab à la fin de 2016.

Depuis 2016, Baobab a également dépassé Accès Banque pour devenir le leader du marché en termes de collecte de dépôts.

En termes d'offres, les principaux produits de prêt des principaux acteurs sont :

**Tableau 5** Principaux produits de prêt

Type de Crédit	BAOBAB	Sipem	ACEP	Accès Banque
Business	<b>24 à 45 %</b>	<b>21 %</b>	<b>21 %</b>	<b>33,6 %</b> si montant < MGA 100M
	Annuity <i>+2,4 % frais admin.</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	
Consommation	<b>24 %</b>	<b>17,4 %</b>	<b>21 %</b>	<b>30 %</b> si montant entre MGA 100M à 500M
	Annuity <i>+4,2 % frais admin.</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	
Habitat	<b>36 %</b>	<b>19,8 %</b>	<b>21 %</b>	<b>28,8 %</b> si montant entre MGA 500M à 1B
	Annuity <i>+2,4 % frais admin.</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	Flat <i>+ frais admin. NC</i>	
				<b>27,6 %</b> si montant > MGA 1B <i>+ frais admin. NC</i>

Source : Sites internet des institutions.

### 3.3

---

## Compagnies d'assurances<sup>12</sup>

Cinq compagnies d'assurance, opérant conformément au Code des assurances de 1999, se partagent le marché malgache à ce jour dont ARO est le leader :

- Assurance ARO à 59 %
- CMAR NY HAVANA à 14 %
- Allianz Madagascar à 12 %
- SAHAM Assurance à 9 %
- Mutuelle MAMA à 6 %.

Ces compagnies couvrent environ 1 % de la population malgache.

L'offre produit est limitée à l'assurance Vie/Non-vie : santé, retraite, responsabilité civile (RC), notamment l'assurance obligatoire RC Automobile qui compte le plus grand nombre d'affiliés.

À ce jour, l'assurance numérique n'existe pas à Madagascar. Ce nouveau produit est, toutefois, prévu dans le nouveau Code des assurances qui devrait être promulgué en 2020 (déjà promulgué par la Chambre basse). Il prévoit, par ailleurs, de nouvelles assurances obligatoires, comme l'assurance scolaire, maritime, etc.

### 3.4

---

## Sociétés de transfert d'argent

À l'instar de nombreux autres pays, les principales sociétés de transfert d'argent internationales sont présentes à Madagascar : Western Union, Money Gram, WorldRemit et Ria. Leurs services sont presque exclusivement offerts par le biais des banques commerciales de la place, à part Telma MVOLA qui permet de recevoir des transferts Western Union sur son portefeuille électronique.

### 3.5

---

## La Poste « Paositra Malagasy »

Paositra Malagasy (PAOMA) ou la Poste est l'exploitant du service postal à Madagascar. C'est une entreprise publique à 100 % qui dépend directement du Ministère de la Poste, des Télécommunications et du Développement Numérique. Avec 255 agences à travers la grande île, elle est un acteur majeur dans le secteur financier. Son offre de produits et services est classique : les comptes courants postaux, les transferts (mandats postaux), et l'épargne (épargne à vue, à terme et épargne retraite). Les derniers chiffres communiqués font état d'environ 480 000 clients épargnants.

Depuis 2015, PAOMA s'est engagée sur le marché des assurances, en signant un partenariat avec la compagnie d'assurance CMAR NY HAVANA consistant à distribuer les produits de NY HAVANA dans quelques-unes de ses agences. L'idée à terme est d'apprendre le métier d'assureur afin d'intégrer le marché en tant qu'acteur à part entière. Comme autre perspective, PAOMA s'intéresse à l'IMF OTIV BOENY pour participer dans un premier temps à son redressement, et pour offrir des produits de prêt ultérieurement.

---

<sup>12</sup> Source : CEAM, rapport annuel 2018.





4

**APERÇU DU  
SECTEUR DES  
TÉLÉCOMS**

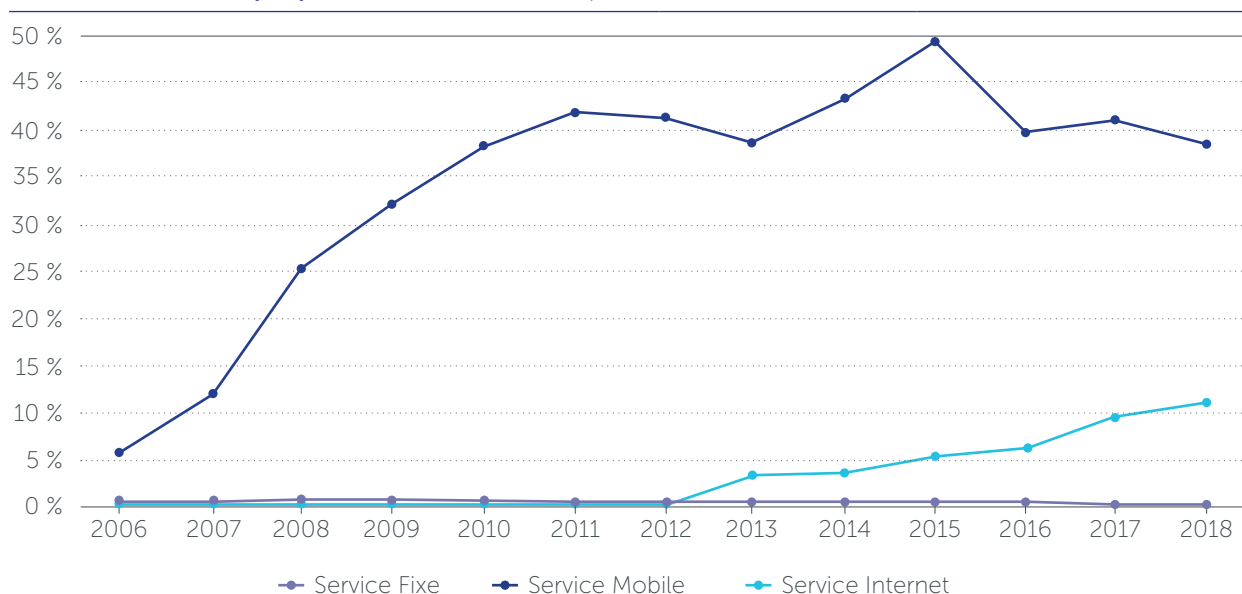
Plusieurs opérateurs forment aujourd'hui le secteur des télécommunications à Madagascar :

- TELMA qui fournit le service de la téléphonie fixe.
  - Les 4 fournisseurs de services mobile et Internet : ORANGE MADAGASCAR, AIRTEL MADAGASCAR, TELMA et GULFSAT/BLUELINE.
  - Iridium Africa Services Corporation, GLOBAL Plus et VIA SPACE MADAGASCAR qui fournissent le service des télécommunications par satellite.
- TELMA (Moov) et GULFSAT MADAGASCAR assurent le service de transmission des données.
  - D'autres fournisseurs de services de télécommunication tels que le Centre de Traitements Monétiques de Madagascar (CTMM).

L'opérateur historique, TELMA détient un certain monopole : verticalement par le monopole de la fibre desservant tout Madagascar et horizontalement, par la détention de la licence mobile (Telma mobile), de la licence en téléphonie fixe (Telma fixe) et de la licence en transmission de données (Moov). Ces sociétés composent le TELMA GLOBAL NET (TGN) Group.

En matière de performances des technologies mobile et Internet, Madagascar vit une situation paradoxale. En effet, contrairement à de nombreux pays d'Afrique sub-saharienne, elle a un faible taux de pénétration du mobile, évalué à seulement 38 % en 2018 par l'Autorité de Régulation des Technologies de Communication (ARTEC),<sup>13</sup> dû à l'effet conjugué du nettoyage du parc inactif d'un opérateur et à l'augmentation de la population. Quant au taux de pénétration Internet, il affiche une constante progression ces dernières années mais est évalué à environ 11 % en 2018, bien que Madagascar ait une qualité d'internet<sup>14</sup> haut-débit bien meilleure que des pays tels que le Kenya, l'Afrique du Sud ou le Ghana grâce au réseau de câbles sous-marins EASSy.

**Graphique I** Évolution des taux de pénétration des services télécoms (ARTEC)



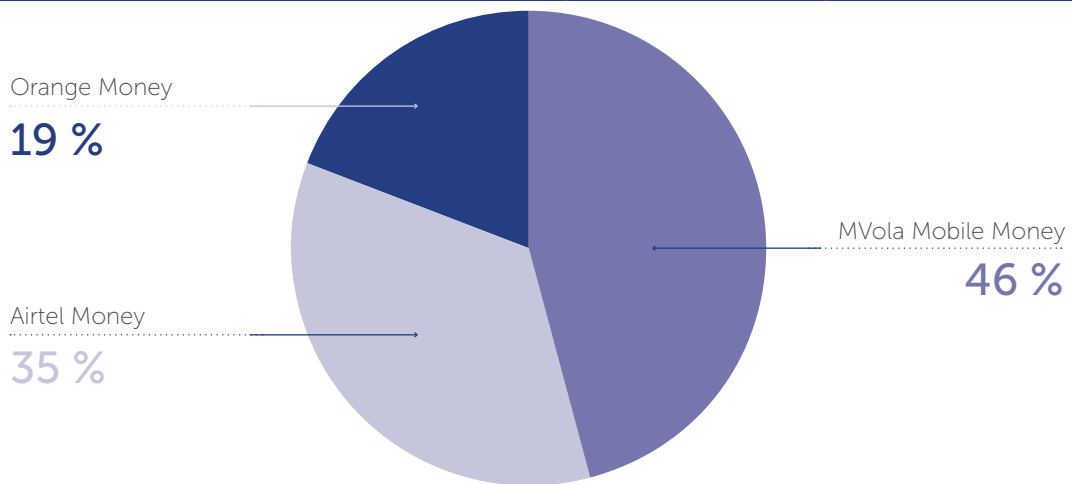
<sup>12</sup> Consultez les données du secteur des Télécommunications et TIC à Madagascar, disponible à l'adresse suivante : <http://www.artec.mg/obs/>.

<sup>13</sup> Source : <https://www.cable.co.uk/broadband/speed/worldwide-speed-league/>.

Les trois opérateurs mobiles TELMA MONEY, ORANGE MONEY et AIRTEL MOBILE COMMERCE MADAGASCAR avec leurs marques respectives MVOLA Mobile Money, Orange Money et Airtel Money, disposent d'une licence d'Intermédiaire en Opération Bancaire (IOB) depuis une dizaine d'années. TELMA MONEY et ORANGE MONEY ont obtenu un agrément d'EME depuis avril 2018 et mars 2019, respectivement.

En termes de part de marché mesurée tant en nombre de clients que de revenus, TELMA MONEY est leader avec environ 46 % sur les deux indicateurs, suivi par Airtel Money avec environ 35 %, et enfin Orange Money avec un peu moins de 20 %, selon des données fournies par les opérateurs lors de nos entretiens individuels.

**Graphique II** Parts de marché des 3 opérateurs mobiles



Source : Entretiens avec les opérateurs.

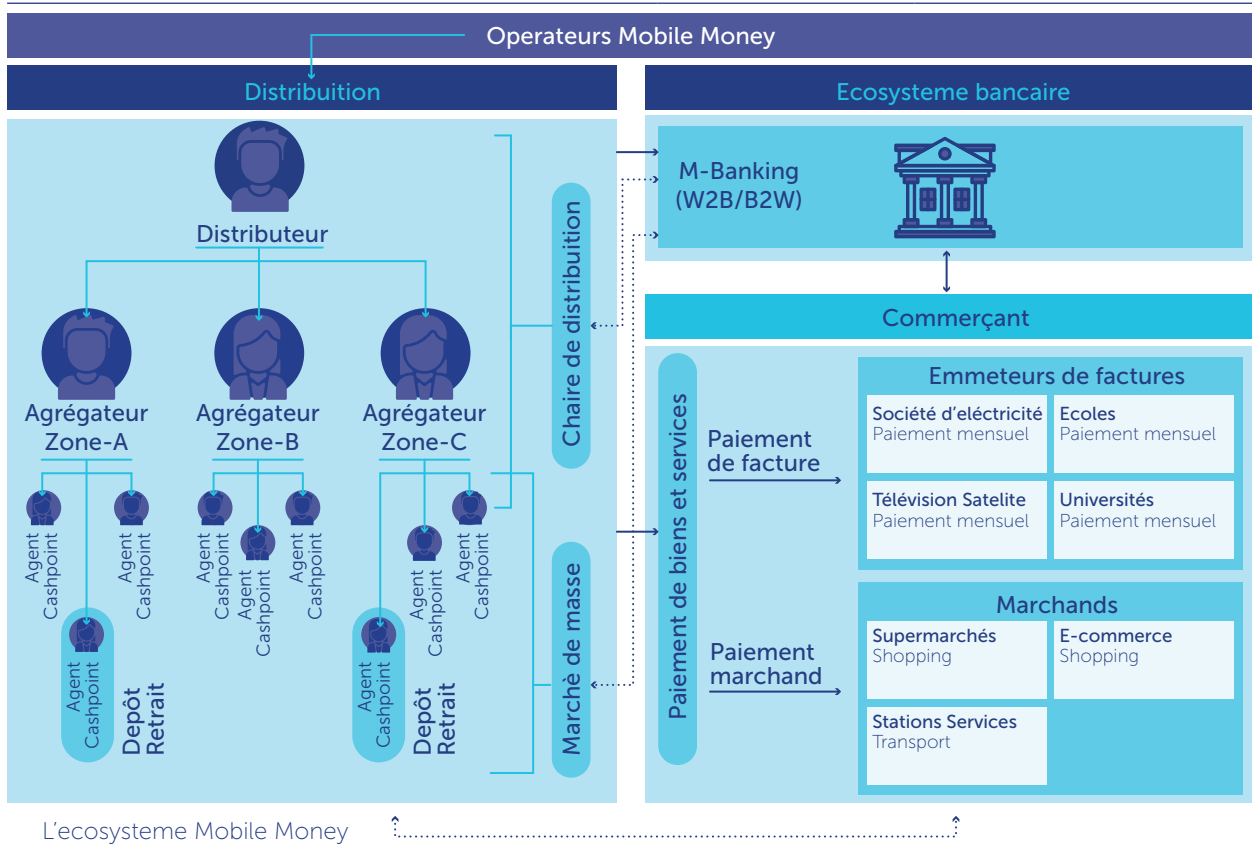


5

**ÉCOSYSTÈME  
DE LA FINANCE  
NUMÉRIQUE  
À MADAGASCAR**

L'écosystème des SFN à Madagascar peut être schématisé comme suit :

**Graphique III** Systeme Financier Numérique



Ainsi, les transactions peuvent être regroupées en :

- Transferts (P2P, P2G, G2P, B2P et P2B)
- Paiements marchands
- Bank to wallet et wallet to bank
- Et paiement de factures.

## 5.1 Cadre réglementaire

À Madagascar, les autorités qui ont compétence et régulent les activités des fournisseurs de services financiers ayant chacune leurs mandats spécifiques sont :

- **La Banque Centrale** qui autorise les activités de change dans le pays et réglemente le système national de paiement et tous les aspects y ayant trait.
- **La Commission de Supervision Bancaire et Financière (CSBF)**, en charge de la réglementation prudentielle et de l'octroi de licence aux institutions financières (banques, IMF, établissements de crédit, caisses d'épargne et EME).
- **Le Ministère de l'Economie et des Finances**, ministère de tutelle qui travaille de concert avec la CSBF dans l'octroi de licence et d'agrément aux établissements financiers.
- **L'ARTEC** qui, entre autres missions, régule les opérateurs téléphoniques, octroie les licences, étudie et propose au Ministère de tutelle les propositions visant à définir, à compléter ou à modifier le cadre juridique ou économique dans lesquels s'exercent les activités de télécommunications et des TIC. L'ARTEC reçoit également et traite

les plaintes des utilisateurs de services de télécommunication offerts par un opérateur et ou tout exploitant d'équipements de télécommunication.

Ces cinq dernières années, Madagascar s'est doté d'un arsenal de textes et dispositifs réglementaires qui encadrent la pratique et la fourniture de services financiers à la population. Il s'agit de lois visant à clarifier le cadre fourni aux fournisseurs de SFN, le texte régissant l'identification d'utilisateurs des services liés à la téléphonie mobile, la loi pour protéger les consommateurs et leurs données personnelles et pour prévenir les fraudes sur Internet, ainsi que des dispositifs pour améliorer l'infrastructure de partage de données sur le crédit à Madagascar. Ces textes et dispositifs qui ont une incidence sur le développement du secteur des SFN sont récapitulés ci-après :

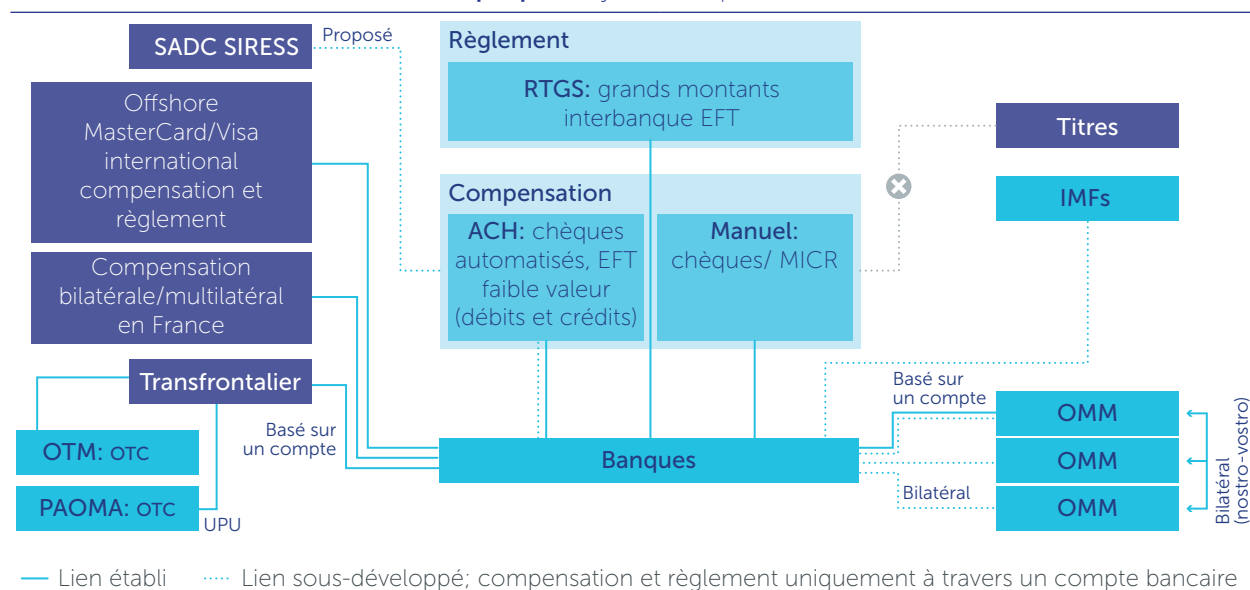
Loi n° 2016-056 sur la Monnaie Électronique et les EME	Permet aux OMM d'émettre de la monnaie électronique sans s'associer à une institution financière formelle, augmentant ainsi les opportunités pour les nouveaux venus sur le marché et encourageant la concurrence.
Loi n° 2014-038 sur la protection des données à caractère personnel	Crée un certain nombre d'obligations en termes d'utilisation, d'effacement ou d'anonymisation des données personnelles dans un délai imparti. Définit un cadre et protège le citoyen et usager de SFN contre d'éventuelles fraudes qui peuvent survenir dans le cadre de transactions.
Loi n° 2014-006 et loi n° 2016-031 sur la lutte contre la cybercriminalité	Un début de réponse à cette nouvelle forme de criminalité, car le mobile peut être un canal de transmission de fonds provenant d'activités illicites.
Arrêté n°2471/2016 portant obligation d'enregistrement des informations personnelles des utilisateurs de carte SIM	Rend obligatoire l'enregistrement, par l'opérateur de téléphonie mobile, d'informations personnelles pour tout utilisateur de carte SIM. Les informations récoltées portent sur : nom et prénom, numéro d'une pièce d'identification (carte d'identité nationale, passeport, permis de conduire, ou carte d'étudiant), et l'adresse exacte. Ce texte exclut toute personne n'ayant pas de pièce d'identité acceptée donc d'utilisation d'une carte SIM (et donc de la téléphonie mobile).
Loi n° 2014-025 sur la signature électronique	Permet d'effectuer des transactions et de signer à distance, ce qui est de nature à renforcer les paiements électroniques et les SFN.
Loi n° 2017-045 régissant l'activité et le contrôle des Bureaux d'information sur le crédit + Instruction n° 001-DDI/2019 sur les modalités d'application	Permet de collecter des informations sur la situation financière d'un éventuel emprunteur, que ce soit pour un emprunt classique ou un emprunt via le mobile.
Décision n° 001/2018/DDI d'agrément de CRIF Madagascar	La société CRIF Madagascar a l'agrément d'exercer en qualité de Bureau d'Information sur le Crédit.

## 5.2 Système de paiements

L'étude FinScope 2016 révèle que 81 % des Malgaches n'utilisent aucun instrument de paiement formel. Le manque de confiance envers les institutions financières et la compréhension limitée du fonctionnement des paiements formels se dressent en obstacles essentiels à la formalisation. En outre, les infrastructures de paiements sont défaillantes, alors qu'une faible interopérabilité entre les infrastructures existantes (par exemple entre le Mobile Money et le système bancaire) rend le système de paiements malgache fragmenté. Pour améliorer la situation, il sera question d'étendre le réseau de distribution des paiements par le biais de points d'accès plus interopérables, y compris l'utilisation de l'argent mobile et des agents bancaires.

Enfin, il est possible d'envisager la numérisation des principales chaînes de valeur et des principaux flux de paiement, y compris les paiements de l'État.

Graphique IV Système de paiements



Source : FinScope (2016).

## 5.3 Offres de produits et services

### Offre Mobile Money

L'offre de services basés sur le mobile money est essentiellement assurée par les trois principaux fournisseurs : Telma Money avec sa marque M'Vola, Orange Money, et Airtel Money. Leurs services sont accessibles via le système USSD, une application web et une application mobile.

Les principaux produits et services sont assez similaires et en phase avec la dynamique de marché du Mobile Money en Afrique. L'achat de crédit d'appel, le transfert d'argent, et le paiement de factures sont les principaux produits fournis via les offres Mobile Money.

De nouveaux services à valeur ajoutée ont été récemment développés, notamment le paiement de l'électricité solaire en PAYG (Pay As You Go), le paiement de cotisations sociales, la demande et le remboursement de prêts et épargne mobiles ou encore la digitalisation des épargnes de groupe, la déclaration fiscale par mobile money afin d'éradiquer la corruption. Ces nouvelles offres s'inscrivent dans une dynamique plus globale de déploiement d'offres ciblées, via des partenariats divers (essentiellement avec des institutions financières mais aussi des fintechs ou autres acteurs), tel que le montre le tableau 6 :

**Tableau 6** Principales offres de services de mobile money

MVola Mobile Money	Orange Money	Airtel Money
<b>Transactions et paiements :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépôt</li> <li>• Retrait</li> <li>• Achat de crédit téléphonique</li> <li>• Achat de recharge Moov</li> <li>• Transfert P2P</li> <li>• Recevoir de l'argent de l'étranger via Western Union</li> <li>• Paiement de facture JIRAMA (eau et électricité)</li> <li>• Paiement de facture TELMA</li> <li>• Paiement cotisations sociales CNaPS(P2G ou B2G)</li> <li>• Paiement cotisations d'assurance (ARO, NY HAVANA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépôt-Retrait</li> <li>• Achat de crédit téléphonique</li> <li>• Transfert P2P</li> <li>• Paiement marchand (restaurants, bars)</li> <li>• Paiement de facture JIRAMA</li> <li>• Paiement de facture ORANGE</li> <li>• Paiement de facture TV satellite (Canal+, Parabole, BluelineTV, etc)</li> <li>• Paiement de frais de transport TEM</li> <li>• Paiement de facture d'assurance</li> <li>• P2G : paiement des impôts synthétiques</li> <li>• Jeu sur PMUBET</li> <li>• Paiement de salaires et transferts sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépôt</li> <li>• Retrait</li> <li>• Achat de crédit téléphonique</li> <li>• Transfert P2P</li> <li>• Paiement de facture JIRAMA (eau et électricité)</li> <li>• Paiement marchand</li> <li>• Wallet2bank / Bank2walletSFN</li> </ul>
<b>2<sup>nd</sup>e génération</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M-Vola Avance : avance instantanée <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 000 à 500 000 MGA</li> <li>▪ Durée 30 jours</li> <li>▪ Frais unique 9 %</li> <li>▪ Remboursement flexible</li> </ul> </li> <li>• M-Vola Epargne : 100 à 10 M MGA à 2 % l'an</li> <li>• Hetraphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• M-Jiro: paiement d'électricité PAYG</li> <li>• M-Kajy: prêt et épargne digitaux <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prêt instantané jusqu'à 500 000 MGA</li> <li>▪ Epargne rémunérée jusqu'à 10 M MGA</li> </ul> </li> <li>• Hetraphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BAOBAB+ : paiement d'électricité PAYG</li> <li>• Hetraphone</li> </ul>
<b>Partenaires bancaires :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société Générale</li> <li>• BNI</li> <li>• BOA</li> <li>• BMOI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAMF</li> <li>• Accès Banque Madagascar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BOA</li> <li>• BAOBAB (ex-MicroCred)</li> </ul>

Source : Sites internet respectifs des OMM.

### Partenariats win-win :

Orange Money a été à l'initiative de partenariats innovants avec 2 IMF avec à la clé les offres :

- **M-Kajy**, produit de nano crédit et de nano épargne, lancé en avril 2018 avec la PAMF : les prêts vont de 5 000 et 500 000 MGA (Malagasy Ariary, la monnaie malgache)<sup>15</sup> sur une durée de 30 jours, l'épargne peut aller jusqu'à 10 millions MGA rémunérée à 2,5 % l'an. À ce jour,<sup>16</sup> le produit représenterait 1 million de prêts cumulés en volume, et 30 millions de dollars en valeur au total, sur des prêts de 30 dollars en moyenne et un délai de remboursement moyen de 21 jours. Le taux d'intérêt a été révisé à la hausse de 7 à 9 %.
- **Accès Flash**, produit de nano crédit lancé avec Accès Banque Madagascar en février 2019, offert à tout utilisateur d'Orange Money et en même temps détenteur d'un compte d'épargne Accès Banque. Le montant de prêt va de 100 000 à 500 000 MGA sur une durée de 30 jours. Le prêt, qui est sans intérêt, est déboursé sur le compte Orange Money. Si le prêt est remboursé avant l'échéance, il est possible d'en reprendre un.

<sup>15</sup> Taux de conversion : 1 MGA = US\$0,00026 (Source : [www.xe.com](http://www.xe.com), le 22 mai 2020).

<sup>16</sup> Source : Entretien avec Yves Roland Amoakon MIAN, Digital Financial Services Manager, PAMF, réalisé para Bertrand Moulin, Senior Associate Consultant - Digital & Financial Inclusion, Amarante Consulting pour le compte de UNCDF, à Antananarivo, le 17 février 2020.



## Innovation digitale bancaire :

- **KRED<sup>17</sup>** est la marque Microfinance de la BNI Madagascar. Le produit est le fruit du savoir-faire de ses actionnaires, à savoir AXIAN (propriétaire de Telma notamment) et Ciel, une entreprise mauricienne spécialiste, entre autres, du métier bancaire. KRED est un produit de prêt de montants compris entre 1 et 100 millions de MGA, au taux de 26 % à 32 %, <sup>18</sup> avec une maturité allant jusqu'à 72 mois. Il était en phase pilote depuis novembre 2018 et a été lancé officiellement en juin 2019. Pour sa première année pleine, en 2019, il y a eu 2 300 clients pour un encours total de 9 milliards de MGA (prêt moyen autour de 4 millions de MGA). À ce jour, le produit est disponible dans 5 agences de la BNI. La demande de prêt s'effectue exclusivement via le menu Telma M'Vola. Toutefois, le processus de crédit n'est pas digitalisé de bout en bout, puisqu'à la suite de la demande, l'agent de crédit doit se rendre chez le client demandeur pour collecter les informations et procéder à leur analyse. Une fois approuvé, le prêt est accordé en 7 jours en moyenne. En dessous de 20 millions de MGA, le prêt est accordé sous forme de «zéro papier». Au-delà de ce montant, en province, les autorités locales (fokontany, tribunaux) demandent des signatures manuscrites. <sup>19</sup>

## Nouveaux acteurs :

- **Paositra Money :** En mai 2019, elle a lancé «Paositra Money», une plateforme de services financiers en ligne comprenant les services de transfert d'argent et de paiement électronique permettant d'utiliser le compte/la carte ePoketra. <sup>20</sup> L'application mobile Paositra Money, <sup>21</sup> développée par la société sénégalaise NUMHERIT permet d'effectuer, par le biais de votre téléphone mobile et d'une connexion Internet, les transactions financières telles que : recharge de compte ou de carte prépayée, transfert d'argent vers un autre détenteur de compte ePoketra, paiement chez tous les commerçants accepteurs du compte ePoketra, achat de crédit téléphonique et consultation du solde de la carte et l'historique des transactions.

À ce jour, il existe 21 000 comptes Paositra Money ouverts. Avec ce produit, PAOMA a commencé à payer des pensions de retraités. En outre, PAOMA est en train de lancer le E-commerce pour avril 2020. Avec ce produit, PAOMA a commencé à payer des pensions de retraités. À cet effet, une carte de crédit co-brandée «Paositra Malagasy – BOA» sera émise pour permettre les transactions. <sup>22</sup>

- **Vanilla Pay :** Vanilla Pay <sup>23</sup> est un agrégateur de paiement sécurisé en ligne, en Ariary, intégrant le paiement mobile des trois OMM malgaches mais aussi d'autres moyens de paiement. Les particuliers choisissent leur moyen de paiement favori pour effectuer leurs achats et acheter des bons d'achat en ligne. Les entreprises, associations et e-commerçants réceptionnent tous les paiements sur une seule et unique plateforme, peuvent suivre l'état de leurs ventes en ligne et ont également la possibilité d'intégrer le module Vanilla Pay sur leur site de e-commerce.

---

<sup>17</sup> Source : BNI Madagasikara, février 2020

<sup>18</sup> Contrairement à d'autres pays d'Afrique sub-saharienne, les taux d'intérêts ne sont pas plafonnés à Madagascar. Cela confère aux opérateurs une certaine liberté et flexibilité dans la conception des produits de crédit, et notamment les micro- ou nano crédits avec une maturité inférieure à 12 mois.

<sup>19</sup> Cela limite la portée du produit, alors que la loi n° 2014-025 sur la signature électronique le permet. D'ailleurs, l'APB demanderait au régulateur (CSBF) l'application de la loi sur tout le territoire.

<sup>20</sup> Poketra, littéralement porte-monnaie.

<sup>21</sup> Consultez l'adresse suivante : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.numherit.paositra&hl=fr>.

<sup>22</sup> Source : Entretien avec Ny Andry RAJOELIMANANA, Directeur Général Adjoint chargé de l'Appui, PAOMA, réalisé par Bertrand Moulin, Senior Associate Consultant - Digital & Financial Inclusion, Amarante Consulting pour le compte de UNCDF, à Antananarivo, le 21 février 2020.

## 5.4

# Réseau d'agents / distribution

Madagascar est un pays à relativement faible capillarité du réseau d'agents de services financiers numériques avec pas moins de 23 000 agents (encore appelés cash points) répartis sur l'essentiel du territoire mais, avec malgré tout, une forte concentration de ces derniers dans la capitale Antananarivo.

Comme cela est également le cas dans d'autres pays d'Afrique subsaharienne, les zones rurales, et dans une moindre mesure les zones péri-urbaines restent les parents pauvres de l'accès à des agents de SFN. Les contraintes majeures au niveau de la distribution des SFN dans ces zones restent l'accès à une infrastructure décente, la couverture réseau, la gestion de la liquidité mais également les risques sécuritaires liés au transport du cash.

Parmi les OMM, Telma MVOLA aurait plus de 11 000 cash points, Airtel plus de 7 000 cash points, et Orange plus de 5 000 cash points.<sup>24</sup> Depuis 2016, Madagascar est devenu le deuxième pays africain, après la Tanzanie, permettant aux opérateurs mobiles d'offrir des services de paiement mobile interopérables.

En plus des réseaux de cash points, les OMM travaillent en partenariat avec plusieurs banques et IMF, afin que celles-ci puissent effectuer dans leurs réseaux des dépôts et retraits de leurs portefeuilles électroniques (cash-in/cash-out).

Les réseaux de paiements marchands, allant des supermarchés aux boutiques et stations-service, présentent un potentiel important surtout pour les paiements mobiles, quoiqu'encore très / trop peu exploité pour le moment à Madagascar. La construction d'un réseau grandissant de marchands acceptant les paiements mobiles permettrait d'ailleurs de diminuer les besoins de conversions de monnaie électronique en monnaie fiduciaire (cash-out), ce qui serait de nature à alléger la pression sur la liquidité des cash points.

Enfin, le secteur de la Microfinance à Madagascar s'engage, ces dernières années, dans de l'«Agency Banking», notamment soutenu par des partenaires techniques et financiers, tels que l'AFD. C'est notamment le cas de Baobab, Accès Banque, ACEP, OTIV TANA, OTIV DIANA.

## 5.5

# Clients et utilisateurs

Il y a environ 2 millions de clients Mobile Money à Madagascar (FinScope 2016). D'après le Global Findex (2017), 12 % d'hommes et de femmes de 15 ans et plus possèdent un compte Mobile Money. Cette proportion descend à 10 % pour les ruraux.

Les clients des offres Mobile Money à Madagascar sont, en général, satisfaits des services offerts par les opérateurs (cf. Annexe A.2). L'augmentation de l'adoption des SFN dépendra surtout de la qualité du service, notamment aux cash points. En particulier, les clients malgaches disent être sensibles à une liquidité suffisante aux cash points, une résolution rapide d'éventuels problèmes techniques éventuels, peu (ou pas) de cas de fraudes, et un prix abordable.

L'adoption de masse des SFN par la population malgache passera par encore plus d'efforts d'éducation financière et d'éducation à l'usage d'outils numériques, surtout dans les contrées reculées de la grande île.

<sup>23</sup> Source : <https://online.mg/>.

<sup>24</sup> Source : Entretiens avec les nos OMM fournisseurs.



# 6

## DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

## 6.1

---

# Défis et risques

Les défis du développement d'une économie numérique à Madagascar sont nombreux et touchent différents pans de la société et de l'économie que nous détaillerons dans ce qui suit.

### *Réglementation et gouvernance*

- **Procédures KYC** : 46 % de la population ne possède pas de cartes d'identité nationale officielle, ce qui rend difficile l'identification des clients et le respect des procédures KYC et donc limite l'accès aux SFN. Une exception est prévue pour les transactions de faible valeur (moins de 3 millions de MGA soit environ 750 Euros) qui n'ont pas de relations commerciales régulières avec un prestataire de services financiers.<sup>25</sup> Cette absence de documents officiels d'identité se constate surtout dans des contrées reculées où de tels services auraient une réelle valeur ajoutée.
- Malgré l'existence, depuis 2015, d'une loi spécifique sur la signature électronique, celle-ci n'est pas encore tout à fait appliquée sur tout le territoire de Madagascar. Cela limite également la portée et l'adoption des paiements électroniques et des SFN.
- De manière générale, les régulateurs ont encore une expérience limitée de la réglementation et de la supervision des SFN. Cette expérience limitée freine aussi l'ambition du gouvernement de numériser ses flux financiers à l'endroit des citoyens (G2P ou P2G) et des entreprises (B2G ou G2B).

### *Infrastructure et distribution des SFN*

- Le faible taux de pénétration de la téléphonie mobile (autour de 40 %<sup>26</sup>) représente un défi majeur au développement d'une adoption de masse des SFN à Madagascar.
- Ce faible taux de pénétration est en partie dû à une couverture réseau limitée du pays, en particulier en milieu rural.
- De même, un autre défi majeur réside dans le fait que l'accès à l'électricité reste limité dans le pays (24 % au niveau national et 5 % en milieu rural<sup>27</sup>), ce qui est un frein pour la recharge de téléphones, en particulier en milieu rural.
- Toujours en milieu rural, les difficultés liées à la gestion de la liquidité dues, entre autres, au difficile acheminement de la trésorerie aussi bien pour les OMM que pour les IMF (qui ont un grand réseau dans le milieu rural).
- À ce jour, citons également l'absence d'un système de paiements national (Switch national) incluant tous les acteurs, notamment les IMF, et donc l'absence d'interopérabilité des différents dispositifs en place.
- Bien qu'en croissance, le réseau de cash points reste limité par rapport à d'autres pays de la sous-région, avec 76,3 cash points pour 100 000 habitants,<sup>28</sup> ce qui reste faible surtout au regard de la taille du pays et de la densité de la population.
- **Modèle(s) économique(s) des SFN** : Les trois opérateurs de téléphonie mobile qui sont Telma, Airtel et Orange ont une position dominante sur le marché des SFN vis-à-vis de leurs partenaires institutions financières. Cela crée un déséquilibre au niveau des modèles économiques en vigueur permettant notamment aux opérateurs de facturer des commissions substantielles dans les transactions mobiles aux clients aux dépens des institutions financières et des clients eux-mêmes. Ce «surcoût» facturé par les opérateurs est vraisemblablement répercuté au client final, ce qui accroît chez ce dernier le sentiment d'un service cher.

---

<sup>25</sup> Source : FinScope (2016).

<sup>26</sup> Source : ARTEC (2017).

<sup>27</sup> Source : Banque Mondiale (2017).

<sup>28</sup> Source : FinScope (2016).

- Les frais (cash-out ou cash-in) auprès des cash points sont, par ailleurs, perçus comme étant élevés. Il en est de même pour l'internet, qui est encore considéré comme étant cher.

### **Éducation financière et numérique**

- Un des défis majeurs pour les opérateurs est également celui d'assurer un service de qualité des cash points, en ciblant, formant et en fournissant une assistance à des agents qui soient à la fois en mesure de satisfaire les clients, tout en générant assez de commissions par client et la liquidité nécessaire pour les servir. Par ailleurs, l'adoption de SFN par la population malgache passera encore par plus d'efforts d'éducation financière.

### **Clientèle**

- Le niveau de pauvreté de la population, surtout en milieu rural, rend difficile le développement de SFN (manque de moyens pour acheter des téléphones supportant les fonctionnalités de SFN et/ou de forfaits).
- Le fait que l'économie malgasy reste basée presque exclusivement sur le cash rend difficile la transition vers l'adoption du numérique.

## **6.2**

---

# **Atouts et Opportunités**

Au-delà de ces défis, il y a également des opportunités basées notamment sur les avancées des dernières années dans le domaine de SFN à Madagascar.

À ce titre, en termes d'aspects réglementaires, citons l'adoption de la loi (Loi n°2016-056) sur la monnaie électronique et les EME, qui est favorable au développement des SFN puisqu'elle permet à de nouveaux acteurs d'intégrer le marché, cela a été le cas des OMM qui ne doivent plus s'associer à une institution financière pour émettre de la monnaie électronique. Un tel fait est de nature à favoriser une concurrence et une émulation de l'écosystème.

Toujours dans le domaine réglementaire, l'adoption d'une loi sur la signature électronique (loi n° 2014-025) représente une opportunité de développement de SFN à Madagascar. Pour ce faire, elle devra être appliquée dans son intégralité et sur tout le territoire de Madagascar.

La volonté du gouvernement, et surtout la digitalisation des nombreux flux financiers, sera sans aucun doute un catalyseur pour le développement d'une économie numérique. En effet, au-delà des flux B2P (comme le versement de salaires via le mobile), P2B (par exemple les remboursements de crédits) et P2G, les flux des paiements du gouvernement aux individus (G2P) présentent aussi un potentiel élevé de digitalisation : salaires de certaines catégories de fonctionnaires publics, tels que les enseignants ou les militaires, que ce soit par le biais des comptes bancaires, des cartes ou bien des téléphones portables, en suivant l'exemple d'autres pays. Les paiements mobiles pourraient être aussi un canal privilégié pour les transferts sociaux, en particulier vers les ménages à faible revenu dans les zones péri-urbaines ou rurales où les institutions financières ne sont pas présentes.

Une autre opportunité pourrait venir du fait que les opérateurs de téléphonie mobile doivent partager les infrastructures et l'identification de chaque utilisateur. Cela pourrait indirectement faire accroître la couverture du réseau et la traçabilité et supervision des utilisateurs/transactions.

En termes de politiques publiques, le fait que le Projet d'Inclusion Financière de Madagascar (PIFM)<sup>29</sup> soutenu par la Banque mondiale pour la réalisation d'un Switch national à Madagascar semble sur les rails, sera un autre atout majeur, lorsqu'il sera effectif.

Ce sera d'autant plus le cas si cela s'accompagne par la mise en place effective d'un Système d'Information et de Gestion (SIG) commun pour les plus petites IMF, afin de leur permettre également d'être intégrées dans le système de paiements national et qu'il y ait, à terme, une interopérabilité réelle et totale des transactions de tous les acteurs de l'écosystème.

En termes d'infrastructures, l'interopérabilité des paiements entre les trois OMM (Telma M'Vola, Orange Money et Airtel Money) représente indéniablement un atout majeur sur lequel il faudra capitaliser pour développer davantage le secteur. De plus, tous les OMM travaillent déjà avec une ou plusieurs institutions financières et développent ensemble une ou plusieurs offres SFN.

En matière de réseaux de distribution, la faible densité de la population peut indirectement motiver les institutions financières à investir dans d'autres canaux de distribution pour leurs produits et services, comme l'Agency banking, ce qui concourt à mailler davantage l'écosystème des SFN.

Le problème assez récurrent de la liquidité aux cash points pourrait être atténué, par exemple, via des partenariats avec des entités comme la Poste qui, du fait de son réseau de 255 agences et d'une trésorerie abondante, représente un acteur incontournable.

Enfin, au niveau de la clientèle, les clients avec qui nous avons échangé apprécient les avantages des SFN. C'est notamment le cas de la population jeune et urbaine. En capitalisant sur ce segment par le biais des produits ciblés et d'un service de qualité, une grande partie de la population, entraînée par l'adoption par les jeunes, pourrait adopter davantage les SFN. Cela suppose toutefois des efforts continus en matière de gestion de la liquidité, des fraudes, des pannes techniques et du prix.

---

<sup>29</sup> République de Madagascar Aide-mémoire - Mission d'appui à la mise en œuvre du PIFM (du 8 au 11 octobre 2018) (2018).

---

# RECOMMANDATIONS

Il découle de l'analyse réalisée précédemment dans ce rapport quelques recommandations, de nature à renforcer la croissance actuelle de l'économie numérique à Madagascar.

1. D'un point de vue réglementaire, la capacité du régulateur pourrait être renforcée, notamment par de la formation et des échanges de bonnes pratiques avec des régulateurs de pays ayant plus d'expérience dans la régulation et la supervision de SFN. Ce renforcement de capacités pourrait aussi permettre au gouvernement d'adopter la technologie numérique par ses services dans certains flux financiers (P2G, G2P, B2G, et G2B) et le développement de réglementations proportionnées et adaptées, notamment en matière de KYC ou de protection du consommateur de SFN.
2. Au niveau des politiques publiques, prévoir une politique d'incitations à l'innovation et au développement de startups (encore trop peu présentes dans le paysage digital malgache) pourrait également servir de catalyseur pour le développement de l'écosystème de l'innovation à Madagascar. Des efforts de structuration et d'accompagnement du secteur et l'implication, entre autres, du secteur financier pour faciliter l'accès au financement à toutes les étapes de l'innovation, viendraient renforcer davantage l'écosystème des start-ups et de l'innovation et pas uniquement dans les services financiers.
3. En termes d'infrastructures, l'un des plus importants freins au développement des SFN à Madagascar, surtout en milieu rural, est la faible couverture du réseau. Là aussi, une politique d'incitations pour des investissements en infrastructures par les OMM, notamment, pourrait être de nature à débloquer la situation à moyen terme.
4. En termes de modèles économiques, il y a lieu d'étudier la possibilité de proposer d'autres modèles économiques, comme, par exemple, des modèles centrés sur les banques voire même la technologie Blockchain,<sup>30</sup> afin qu'il n'y ait pas que le modèle centré sur les OMM. Pour ce faire, des partenaires techniques et financiers peuvent prêter leur concours.
5. Pour les usagers, au-delà de la faiblesse de revenus pour les tranches de la population les plus vulnérables, ce qui peut représenter un frein à l'adoption de SFN, les connaissances financières et en matière du numérique encore limitées, suggèrent de poursuivre des efforts en matière d'éducation financière et numérique.

---

<sup>30</sup> Blockchain France définit la blockchain comme une technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle. Par extension, une blockchain constitue une base de données qui contient l'historique de tous les échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création. Cette base de données est sécurisée et distribuée : elle est partagée par ses différents utilisateurs, sans intermédiaire, ce qui permet à chacun de vérifier la validité de la chaîne.

---

# CONCLUSION

Le présent rapport avait pour but de diagnostiquer l'écosystème des SFN à Madagascar, afin d'en dégager la dynamique, les forces, les contraintes et les opportunités, qui permettraient un développement soutenu continu et inclusif du secteur dans les années à venir.

À Madagascar, les SFN sont en phase d'expansion. En effet, le secteur a connu des développements intéressants ces quatre dernières années, avec notamment la promulgation, en 2016, de la loi sur la monnaie électronique, qui a ouvert le marché à d'autres acteurs, à l'interopérabilité des OMM, au développement de nouveaux produits chez les différents acteurs, tels que le paiement d'électricité solaire (Pay As You Go – PAYG), le crédit et l'épargne mobiles.

Il reste toutefois des points à améliorer pour permettre un développement inclusif continu des SFN à Madagascar.

À titre d'exemple, citons le renforcement de capacités du régulateur de SFN dans la réglementation et la supervision des SFN, le besoin d'accompagnement du gouvernement dans sa volonté de transformation digitale et dans la mise en place d'incitations nécessaires au développement de start-up – notamment actives dans le numérique, et pour soutenir les investissements dans les infrastructures de la communication.

À l'endroit de l'industrie, il y a lieu d'accompagner le développement de nouveaux modèles économiques qui participent au développement d'un écosystème en mouvement et qui s'adapte en permanence aux besoins et au contexte.

Il y a lieu, enfin, de rester vigilant au domaine de la protection, notamment en lien avec les SFN, et à la sensibilisation et à l'autonomisation du consommateur.



---

# ANNEXES

## A.1

### Liste de consultations et échanges

Airtel Money	Maherija ANDRIANAIVO RAZAFIMANJATO, Head of Airtel Money
Airtel Money	Lucja MASY, Partnership Manager
APB	Gilbert LAGAILLARDE, Président de l'APB et Directeur Général SBM
ARTEC	Franck M. RABANOSON, Chargé d'Etudes Juridiques
CEAM	Fanja Mbolatiana RAZAFIMAHEFA, Secrétaire Général
CNFI	Nivo RAZAFINDRAKOTO, Conseillère
CNFI	Tiana RAMPARANY, Coordinatrice
mTomady	Noelson LAHIAFAKE, Directeur Général
MyTransfer	Jean POUIT, Executive Director
PAOMA	Ny Andry RAJOELIMANANA, Directeur Général Adjoint chargé de l'Appui
PAMF	Yves Roland Amoakon MIAN, Digital Financial Services Manager
TELMA Money	Ericka VERLY, Directeur Unité Partenariat

## A.2

# Compte-rendus d'entretiens

### Entretien avec Noelson LAHIAFAKE, le Directeur Général de mTomady

L'un des points forts par rapport aux autres pays forcément c'est l'interopérabilité de(s) service(s) des opérateurs, même si l'interopérabilité ne couvre que le transfert P2P. Il continue en suggérant que ce service devrait s'ouvrir aux autres types de transferts comme le paiement de points marchands.

Le système de réglementation est suffisamment flexible ce qui favorise le développement de produits mobile money. Toutefois, le gouvernement aurait besoin d'un renforcement de capacités pour l'aider à bien superviser sereinement l'écosystème des SFN. Un exemple de failles serait l'absence d'un système de surveillance en temps réel des activités financières sur l'écosystème. Ainsi il y aurait un contrôle a posteriori des transactions, ce qui pourrait représenter certains risques, notamment en termes de blanchiment d'argent.

Les opérateurs disposent respectivement d'une forte présence et domination dans chaque région du pays comme Orange qui domine plus le marché dans le nord et Airtel qui domine le sud. Récemment, au-delà de sa domination dans les régions des hautes terres dont Analamanga, Mahatsiatra Ambony et la région Est (Tamatave), Telma aurait commencé à étendre son réseau vers le Sud.

Un des facteurs qui fait que la pénétration reste relativement faible est le manque d'ouverture des opérateurs aux autres acteurs qui pourraient exploiter la technologie pour créer des VAS (Value-Added Services). Le rôle principal des opérateurs devrait être celui de détenir et de maintenir une plateforme de transfert de fonds d'un compte vers un autre par le biais de son infrastructure mobile (à l'instar de l'USSD mais aussi SMS et voix). Ils devraient, en outre, assurer le développement et l'extension de cette infrastructure en intégrant le plus d'institutions de financières possibles, comme les IMF, Western-Union, ou MasterCard/Visa. En outre, les agrégateurs nationaux et internationaux comme Homesend, SERENA (pour Airtel) ou le switch national, qui est un projet en cours de mise en place.

Le développement de produits finaux pour les utilisateurs ne devrait pas se limiter aux opérateurs, car ils ne sont pas nécessairement adaptés aux besoins des couches de la population plus vulnérables et rurales.

Par ailleurs, un autre point à améliorer est l'absence d'une entité/acteur neutre qui pourrait faire l'agrégation des services des opérateurs, car ceci freine l'accélération de l'adoption par les usagers.

Les opérateurs ne feraient souvent pas de la publicité pour leurs produits et ne s'engagent pas directement dans l'éducation des utilisateurs sur la technologie qu'ils utilisent (USSD en particulier) de peur que les usagers ne se servent de cette connaissance pour utiliser les services des autres. Une entité neutre aurait l'avantage de se lancer dans cette campagne d'éducation et accélérer un peu plus l'adoption et la pénétration.

Le coût relativement élevé des frais de transaction est aussi un facteur déterminant, encore faut-il faire une sensibilisation de proximité et d'éducation sur les aspects sécurité, économique et pratique des produits proposés.

### Entretien avec Jean POUIT, le Directeur Exécutif de MyTransfer

(Expert SFN international, travaillant notamment à Madagascar depuis de nombreuses années)

Au titre des points positifs à Madagascar « On a la meilleure connexion internet d'Afrique ». Mais de l'autre côté, la liquidité au sein des cash points et la connectivité en milieu rural constituent les principaux points à améliorer.

Il y aurait de la place pour un autre opérateur, mais il semblerait que ce 4<sup>e</sup> opérateur soit « bloqué ». Cela aurait le mérite de baisser davantage les prix, même si les prix sont raisonnables, d'après l'expert.

À titre de recommandations, il suggère de mettre en place « un e-wallet microfinance pour réaliser l'interopérabilité entre IMF sans attendre le switch national ».

L'initiative du Projet d'Inclusion Financière de Madagascar (PIFM), financé par la Banque mondiale, d'assister la Banque Centrale de Madagascar dans la mise en place d'un système de paiements national inclusif, est à saluer. Ainsi que l'initiative d'étudier la possibilité de mutualiser le SIG pour les plus petites IMF, afin qu'elles puissent éventuellement participer à ce système de paiements.

### Entretien avec un commerçant de foie gras

Le commerçant utilise le Mobile Money depuis 2 ans (début 2018) et est un utilisateur régulier puisqu'il utilise le service à un rythme de 1 à 2 fois par semaine pour payer ses fournisseurs en dehors de Tana, et recevoir des paiements.

Il recourt aux trois OMM actifs à Tana en utilisant les comptes des cash points, en fonction de l'opérateur utilisé par ses fournisseurs.

Il est globalement satisfait du service, sauf une fois où il n'a pas fait attention lors d'un retrait (cash-out) et qu'il a reçu 100 000 MGA de moins par rapport aux fonds envoyés.

L'autre point à améliorer, soulevé par Andry, est que le service est « un peu » cher. Pour 800 000 MGA envoyés ou reçus (selon que l'expéditeur ou le récepteur a accepté de payer les frais), il paie en moyenne 16 000 MGA, soit 2 % du montant envoyé ou reçu.

Février 2020. Copyright © UN Capital Development Fund. Tous droits réservés.

Les points de vue exprimés dans la présente publication sont uniquement ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'UNCDF ni de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ou de leurs organisations affiliées ou États Membres. La mention d'une entreprise ou d'un processus sous licence n'implique pas l'approbation de l'ONU. Les appellations utilisées sur les cartes et graphiques ainsi que la présentation des données qui y figurent n'impliquent aucune prise de position de la part du Secrétariat de l'ONU ou de l'UNCDF quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.