

Contribution du Mobile Banking à l'inclusion financière en Tunisie

Moez Khallouli

L'exclusion financière touche plus de 60 % des Tunisiens âgés de plus de 15 ans, ce qui a engendré une précarité de l'emploi et des taux de chômage élevés

La technologie peut jouer le rôle de démocratiser l'accès aux services financiers : le taux de pénétration de la téléphonie mobile est de plus de 110 %

Des actions devraient être entreprises en matière d'éducation financière par les bureaux de poste ruraux en forte collaboration avec les IMF et les autorités publiques

L'exclusion financière est définie comme la difficulté rencontrée à l'accès et l'usage de services financiers tels que les comptes bancaires et les moyens de paiement associés, l'épargne, l'assurance et le crédit.

En Tunisie, l'exclusion financière touche plus de 60 % des Tunisiens âgés de plus de 15 ans dont la majorité sont des personnes à faible revenu ou sans revenu. Cette exclusion se trouve aussi plus accentuée dans les régions défavorisées de l'intérieur du pays et touche beaucoup plus le sexe féminin.

L'absence d'offre de produits financiers (compte et moyens de paiement) et essentiellement de produits de financement (microcrédits) adaptés à cette catégorie de la population a engendré une précarité de l'emploi et des taux de chômage très importants, surtout parmi les jeunes (les jeunes demandeurs d'emploi de 15 à 29 ans représentent 30 % de la population tunisienne).

Après la révolution, dont les raisons sont essentiellement économiques, le gouvernement a pris au sérieux ce constat et a mis en place, suite à des études pointues (*Vision concertée sur la microfinance*), toute une révision de la réglementation pour instaurer les bases du système financier qui prend en considération ces éléments, grâce à la microfinance.

Ainsi la microfinance, espère-t-on, aura le privilège de relever le défi et de permettre un accès plus facile aux services financiers de base, au finance-

ment et d'augmenter par conséquent les chances des plus démunis, d'améliorer leurs conditions de vie (loi n° 117 de 2011 sur la microfinance).

Cependant, l'accès au financement suppose aussi l'accès à l'ouverture de compte avec les services annexes (consultation de solde, historique des transactions, transfert, virement, paiement de factures...etc). Les institutions de microfinance n'auront jamais la possibilité de pouvoir servir ces clients. Heureusement, il y a un élément très important qui ressort de ce paysage : la forte couverture de la téléphonie mobile et son taux de pénétration très élevé (en Tunisie, ce taux est de plus de 110 %). La technologie pourra jouer ainsi son rôle de démocratiser l'accès aux services financiers.

Le mobile a fait ses preuves dans plusieurs pays en voie de développement (à l'instar du Kenya avec le service M-PESA) comme étant un facteur révolutionnaire de l'inclusion financière, vu les aspects suivants :

- La proximité et la rapidité d'accès grâce à une forte couverture de la population

- Le faible coût de distribution des services financiers à travers le portable comparé aux autres réseaux de distribution (agence bancaire, guichet automatique de billets, terminal de paiement électronique)

- La disponibilité 24H/24 et 7j/7 du service.

- La réalisation des transactions financières en temps réel.

- La possibilité de réaliser des transactions de faibles montants.

- Une étude marketing a classé le téléphone portable dans la rubrique de sécurité de la pyramide de Maslow (on se déplace tout le temps avec son téléphone portable à portée de main).

En Tunisie, sur le plan réglementaire du Mobile Payment, la Banque centrale, souhaitant préserver son contrôle du système financier, a publié une circulaire, en janvier 2011, précisant que les services de Mobile Payment doivent être développés par des partenariats entre les banques et La Poste d'une part, et les opérateurs téléphoniques d'autre part (chacun doit continuer à faire son métier).

Le Mobile banking en Tunisie a démarré progressivement depuis les années 2000 et a commencé à évoluer progressivement en termes de services offerts aux clients. La première gamme de services offerts portait au début sur la communication d'informations bancaires aux clients concernant leurs comptes (solde, transactions) en complément aux services de e-banking, déjà lancés par plusieurs acteurs du système financier tunisien.

La deuxième phase a porté plutôt sur des services de paiement par Mobile, en réponse à des souhaits d'exploiter ce moyen pour réaliser des transactions financières.

Le paysage actuel du Mobile payment en Tunisie se compose de trois solutions :

– Le service Mobilpay de la Société Monétique Tunisie (société interbancaire assurant l'interopérabilité monétique) qui permet aux porteurs de cartes bancaires de s'inscrire au service sur Internet et de réaliser par la suite des transactions de paiement de factures et de recharge de lignes téléphoniques à partir de leurs téléphones portables, via la technologie USSD.

– Le service M-Dinar lancé par la BIAT (Banque internationale arabe de Tunisie) en partenariat avec la société Via Mobile (société de développement informatique) et qui permet aux clients d'ouvrir des comptes M-Dinar au niveau des agences de la BIAT et de réaliser par la suite des transactions de recharge de lignes téléphoniques, des transferts d'argent via la technologie USSD, mais aussi via une application pour les *smart phone*.

– La plate forme M-DINAR-POST de La Poste Tunisienne, conçue depuis l'année 2009 et ayant permis le lancement de trois produits de Mobile Payment utilisant la technologie USSD en partenariat avec les trois opérateurs téléphoniques du marché mobile tunisien : MobiDinar en partenariat avec Tunisie Telecom en 2010, MobiFlouss en partenariat avec Ooredoo (ex Tunisiana) en 2012 et Mobimoney en partenariat avec Orange Tunisie en 2014. En 2013, plus de 1,7 millions de transactions ont été réalisées via cette plate forme.

La plate forme M-DINAR-POST de La Poste Tunisienne

Parmi les trois solutions de Mobile Payment précitées, la solution de La Poste Tunisienne a pu enregistrer le nombre le plus important d'utilisateurs (plus de 350 000 inscrits dont 260 000 utilisateurs actifs). En effet, cette solution est accessible à tout client porteur d'une carte prépayée e-DINAR (DINAR Electronique www.e-dinar.poste.tn) et s'inscrit dans une stratégie de La

Poste Tunisienne qui voudrait offrir à ses clients des services multicanaux (bureau de poste, guichet automatique de billets, Internet et Mobile). Le e-DINAR est la première carte bancaire prépayée en Tunisie et a été conçue à partir de l'année 2000 pour permettre à tout Tunisien (carte disponible tout de suite dans les bureaux de poste à faible coût d'achat) de disposer d'une solution sécurisée de paiement sur Internet. Elle a subi plusieurs évolutions technologiques, pour répondre à cette stratégie de multicanal.

Le e-DINAR est fortement utilisé actuellement par les jeunes (essentiellement des étudiants suite au lancement en 2006 de la plate forme d'inscription universitaire à distance par le Ministère d'Enseignement Supérieur - www.inscription.tn).

Le service de Mobile Payment de La Poste tunisienne se caractérise par les aspects suivants :

- Inscription immédiate et gratuite depuis n'importe quelle marque de téléphone portable (pas besoin d'avoir un Smart Phone pour accéder au service) pour tous les porteurs de cartes e-DINAR ;

- Accès sécurisé à plusieurs services financiers (authentification grâce à un code confidentiel) ;

- Des services financiers diversifiés : Gestion du compte e-DINAR (solde, historique), recharge de lignes téléphoniques, transfert d'argent instantané, encaissement de mandats (bourses d'étudiants, mandats minutes et mandats Western Union).

Le bouquet de services de Mobile Payment de La Poste Tunisienne a commencé à s'élargir en 2014 à d'autres gammes de clients (exclus du système financier) grâce à un partenariat avec Ooredoo et Taysir Microfinance (première institution de microfinance ayant obtenu l'agrément du Ministère des Finances dans le cadre de la loi de 2011 sur la Microfinance).

Le service offert est le déblocage des crédits octroyés par Taysir Microfinance sur des cartes e-DINAR et le paiement des remboursements des échéances des microcrédits à travers le portable, en accédant au menu du

service MobiFlouss. Depuis juillet 2014, quelques centaines de milliers de dinars ont été débloqués via cette solution et plus de 200 remboursements d'échéances ont été réalisés via le service de Mobile Payment MobiFlouss.

Ce partenariat représente un réel prototype de modèle d'inclusion financière basée sur le Mobile Banking dont l'évolution sera suivie de près durant les prochaines années. La Poste Tunisienne compte déployer ce modèle avec d'autres institutions de microfinance et les autres opérateurs téléphoniques.

D'autres produits financiers pourront bien être greffés à l'offre de services de Mobile Banking à l'instar du micro paiement, la micro assurance et la micro épargne, afin de répondre de pleinement à l'inclusion financière.

En conclusion, le mobile banking pourrait bien répondre aux besoins des exclus du système financier tunisien, grâce essentiellement à l'apport de La Poste Tunisienne qui apparaît comme étant un acteur majeur dans l'inclusion financière, dans toutes les études menées dans ce domaine (à titre d'exemple, les études du CGAP). En effet, le réseau postal représente le réseau financier le plus étendu du pays d'une densité plus importante que le réseau bancaire, même dans les régions intérieures. En outre, la carte prépayée e-DINAR accessible à tout Tunisien, à faible coût, représente une opportunité d'accès au compte et aux services annexes à cette catégorie de la population (virement, transfert, versement d'espèces, retraits au niveau des GAB, paiement TPE...). L'offre de Mobile Payment grâce aux partenariats avec les trois opérateurs du pays, vient d'ouvrir les portes d'accès à distance et à faible coût à ces services. Les partenariats avec les IMF pourraient bien aussi compléter la gamme de services financiers demandés, via le microcrédit.

Cependant, plusieurs efforts et actions devraient être entrepris en matière d'éducation financière, rôle qui pourrait bien être joué par les bureaux de poste ruraux, en forte collaboration avec les IMF et les autorités publiques. ■