MICROFINANCE & MOBILE BANKING

Etude de faisabilité pour la mise en place de solutions Mobile

inter aide
MADAGASCAR

Programmes d'insertion économique et de protection sociale des familles vulnérables

« Lancement et suivi de programmes concrets de développement »

OBJECTIFS DE L'ETUDE.

La présente étude est lancée par Inter Aide dans le cadre de sa mission d'appui technique transversal aux Institutions de Microfinance malgaches (CEFOR, VAHATRA et MAMPITA). Elle a pour objectif principal d'évaluer la faisabilité de lancer un service de mobile banking. Les objectifs spécifiques de l'étude sont:

- ❑ **Analyser le potentiel pour le développement d'un service de mobile banking destiné aux bénéficiaires des 3 IMF partenaires**
- ❑ **Analyser les contraintes au développement d'un service de mobile banking**
- ❑ **Identifier, étudier et comparer les différents dispositifs techniques existant à Madagascar et proposés par les 3 opérateurs de téléphonie mobile (Orange, Telma et Airtel)**
- ❑ **Evaluer la faisabilité technique pour l'intégration d'un nouveau volet intégré de mobile banking au sein des 3 IMF partenaires**
- ❑ **Définir le modèle économique et organisationnel optimal pour le développement du service**

PRESENTATION DU CONCEPT DE MOBILE BANKING.

Définition : Le mobile banking consiste en la réalisation d'opérations financières via l'utilisation du téléphone mobile. Les opérations prennent le plus souvent les formes suivantes :

- **Echanges d'informations financières : soit initiés par l'Institution financière (alerte d'échéances de prêts, offres commerciales, confirmations d'opérations…) soit par le bénéficiaire (consultation de solde, demande de relevés…)**
- **Transactions financières : Transferts, paiements, dépôts, retraits, ou encore virements**

Le mobile banking est lié aux opérations de « banque à distance ». Plus généralement, le mobile banking s'entend comme un ensemble de services financiers à distance, et dématérialisés, utilisant les nouvelles technologies (NTIC), en particulier le téléphone mobile.

Le Mobile Banking intègre plusieurs notions:

- **Notion de « Mobile Money »: Services transactionnels de paiements (pour l'achats de biens ou services), via l'utilisation du téléphone mobile, sans lien direct avec un établissement financier**
- **Notion de « Mobile Banking » pur: Services d'informations (SMS banking: consultation de solde, transferts…) et produits financiers accessibles via mobile en lien avec un établissement financier**

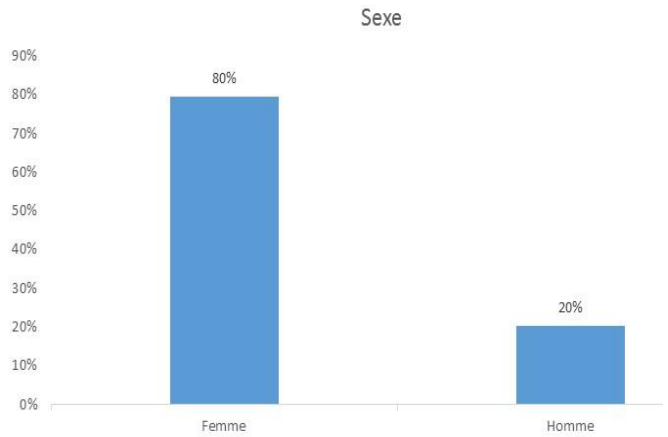
Le Mobile Banking est un outil de lutte contre l'exclusion bancaire. Il permet à un nombre de plus en plus important de bénéficiaires d'accéder aux services financiers, qu'ils résident en zones rurales difficiles d'accès, ou en zones urbaines. L'utilisation du Mobile banking va cependant bien au-delà des transactions financières. En effet, développé sur les programmes intégrés d'Inter Aide, l'utilisation du mobile permettrait:

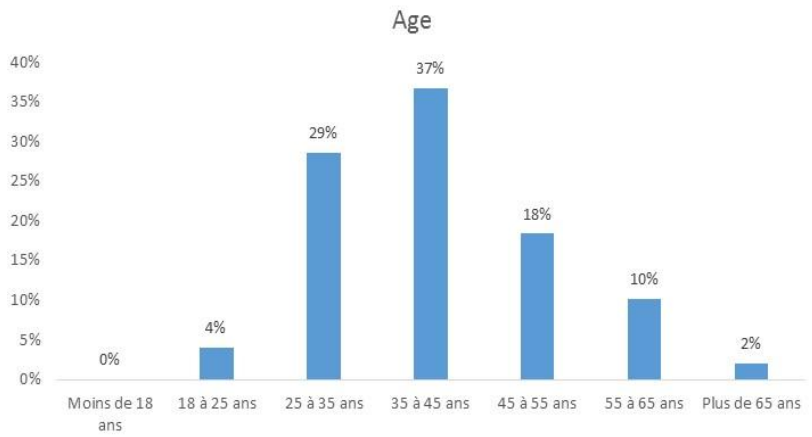
- **Amélioration de l'accès à la santé des bénéficiaires, en intégrant le système mobile dans la gestion de la mutuelle de santé: remboursements des sinistres, informations sur les services et partenaires, messages préventifs et conseils santé, alertes pour les renouvellements d'adhésions…**
- **Développement de nouveaux services non financiers adossés à l'utilisation du mobile: éducation financière, gestion de compte, communication…**
- **Amélioration de la communication IMF=>bénéficiaires, et de la gestion des services non financiers, notamment par l'envoi de SMS groupés: convocations aux réunions/formations, messages de sensibilisation, messages informatifs, conseils en gestion…**

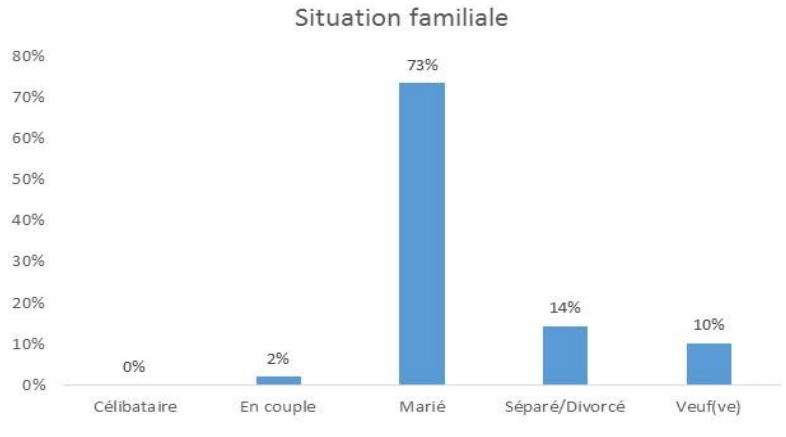
ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Synthèse de l'enquête: Afin de mesurer la pertinence de développer une offre de Mobile Banking (microcrédit + mutuelle de santé), une enquête auprès des bénéficiaires de nos partenaires locaux (CEFOR et AFAFI), à Antananarivo, a été menée.
Cette enquête a pris la forme de Focus Group et de questionnaires individuels. Elle a concerné au total 50 bénéficiaires, répartis au sein de 4 agences CEFOR (GY, TS, TA, IV), dont 2 interviennent en zone urbaine et 2 en zone rurale.

Profil des bénéficiaires interviewés :





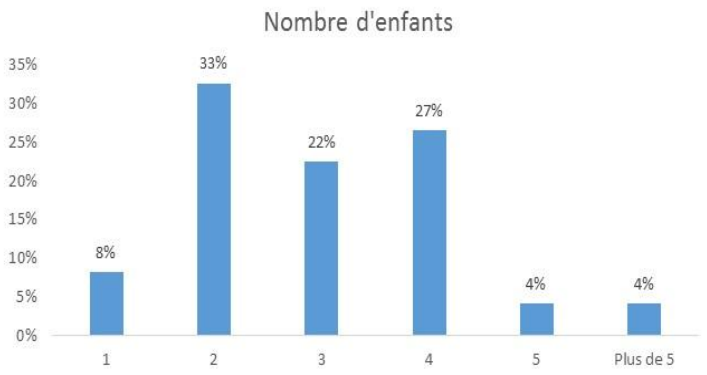


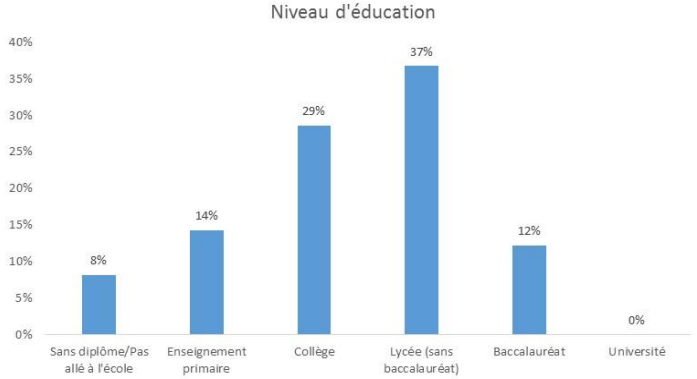
La majorité des personnes interviewées vivent depuis plus de 10 ans dans la même commune (61%). Le profil des enquêtés se résume comme suit:

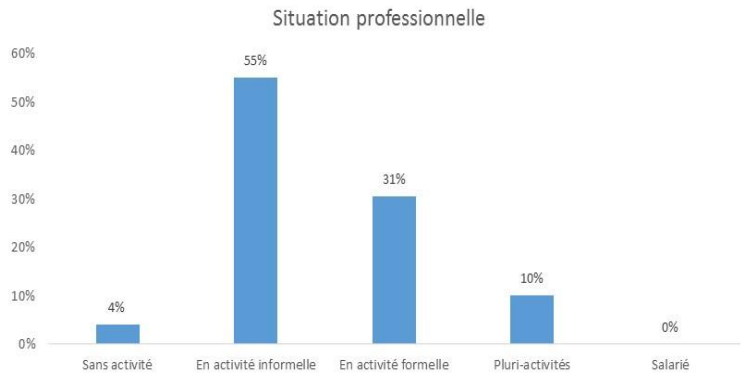
- Une majorité de femmes ont été interrogées (80%)
- L'âge moyen se situe entre 35 et 45 ans (37%)
- La grande majorité des personnes sont mariées (73%)

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Profil des bénéficiaires interviewés :







L'ensemble des bénéficiaires concernés par l'enquête ont des enfants. Le nombre moyen d'enfant par famille est de 4,5.

Malgré le ciblage d'un public pauvre et vulnérable, la majorité des personnes interrogées est allé à l'école et sait lire, écrire et compter. Seul 8% des personnes ne sont jamais allé à l'école. Au contraire, 29% ont un niveau collège et 37% un niveau lycée. Seul 12% sont diplômées du baccalauréat.

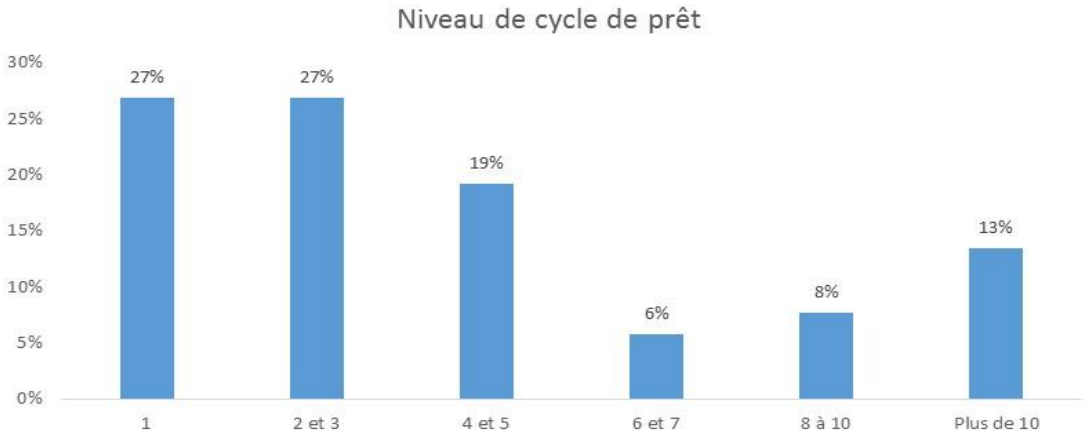
Etant bénéficiaires de microcrédit, pour la création ou le développement d'activités génératrices de revenus, aucune des personnes interrogées n'a d'emploi salarié. 86% des personnes déclarent exercer une activité génératrice de revenu, dont 55% en informel (sans patente) et 31% dans une situation formelle (avec patente).

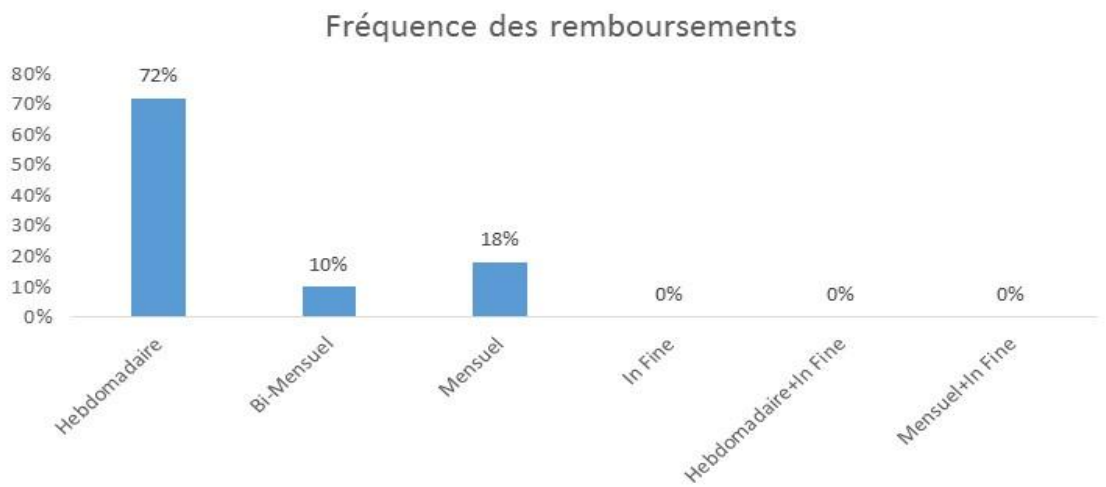
10% des personnes exercent en pluriactivité.

Il est a noter également que 94% des personnes interrogées ne disposent pas de compte en banque, qu'il s'agisse d'un compte épargne ou d'un compte courant.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Situation vis-à-vis de CEFOR:





Montant moyen du prêt: 497 273 Ariary - Montant moyen de l'échéance hebdomadaire: 25 216 Ariary

L'ensemble des personnes interviewées sont bénéficiaires de CEFOR et AFAFI.

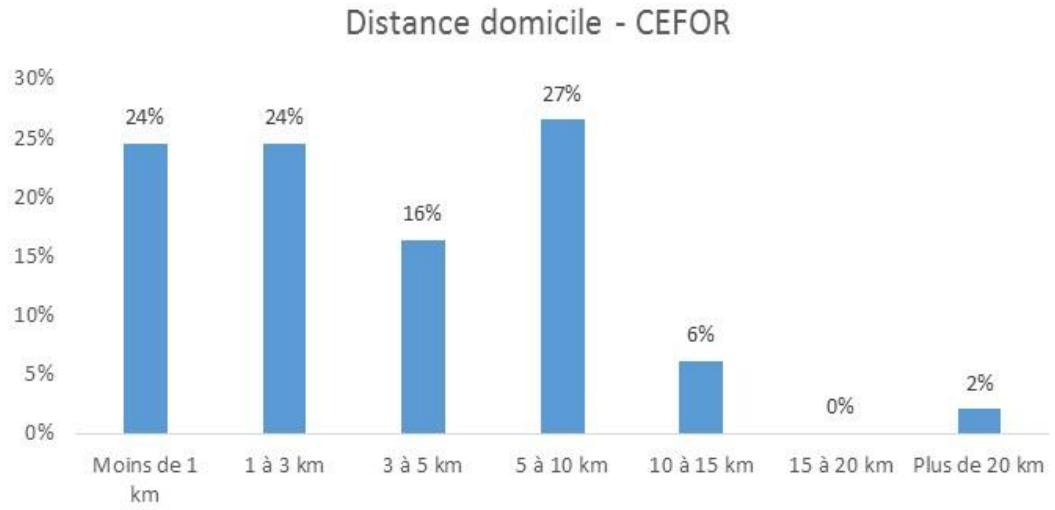
54% des personnes se situent entre le 1er et le 3ème cycle de crédit et 33% sont entre le 4ème et le 9ème cycle. Seulement 13% sont au-delà du 10ème prêt contracté.

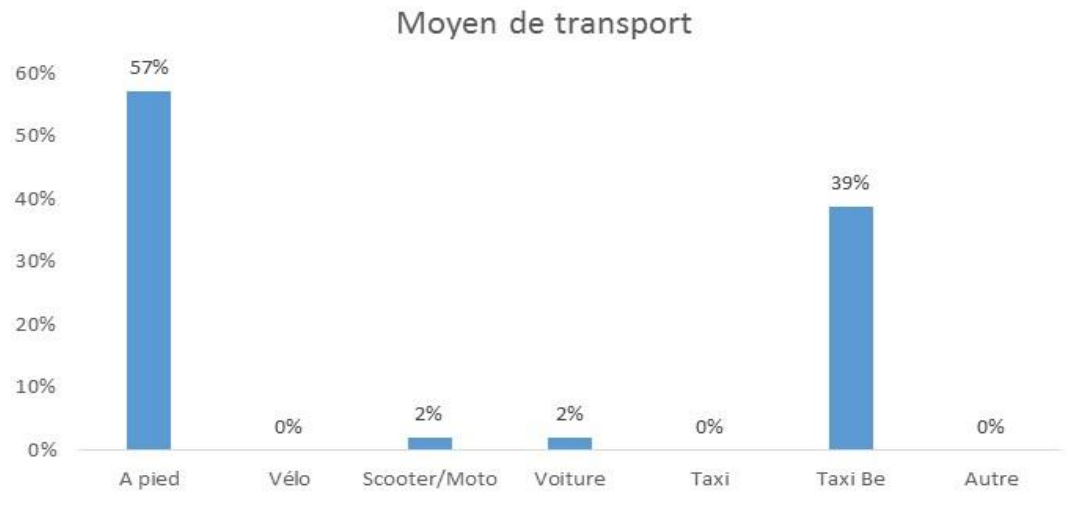
La grande majorité des bénéficiaires remboursent de façon hebdomadaire (72%). Ils sont donc amenés à se déplacer en agence toute les semaines. 18% remboursent mensuellement et seulement 10% de façon bimensuelle.

Le montant moyen du prêt octroyé aux personnes enquêtés est de 497 273 Ariary, et l'échéance hebdomadaire moyenne remboursée par les emprunteurs de 25 216 Ariary, alors qu'au global pour l'ensemble des bénéficiaires, le montant moyen du prêt est de 295 384 Ariary, et celui de l'échéance hebdomadaire moyenne de 13 579 Ariary.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Situation vis-à-vis de CEFOR:





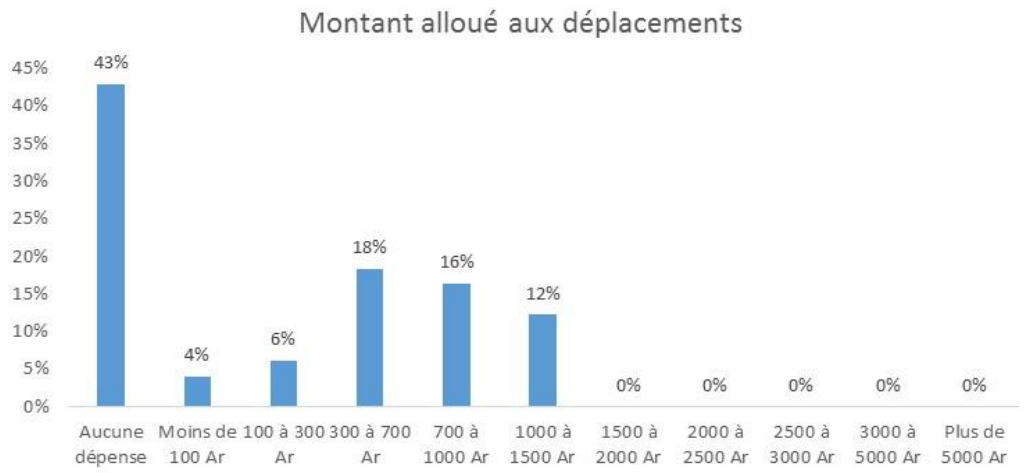
Afin de mesurer l'utilité du Mobile Banking pour les bénéficiaires, notamment concernant l'économie de temps et d'argent qu'il peut représenter, les personnes ont été interrogées sur la distance de leur domicile à l'agence CEFOR, les moyens et temps de déplacement nécessaires pour se rendre en agence, ainsi que le coûts supporté pour ces déplacements.

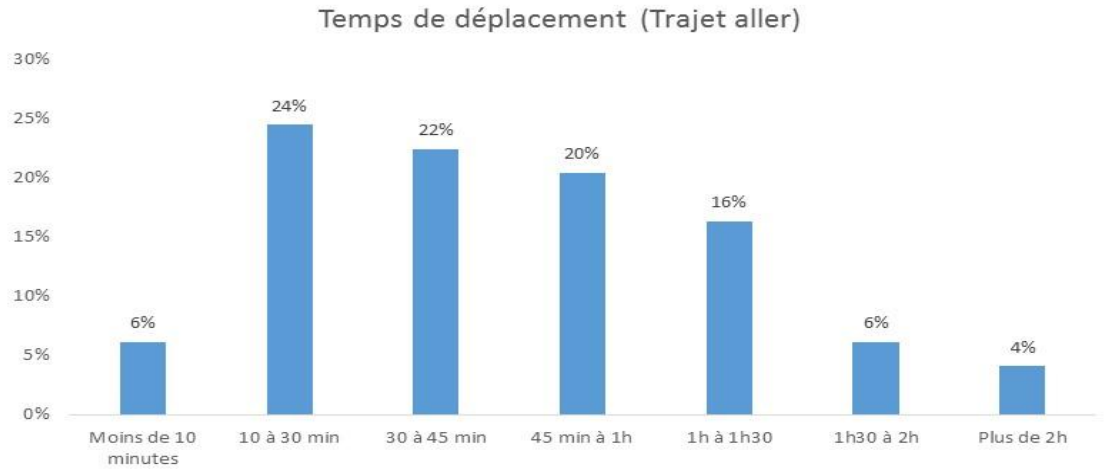
Si 48% des bénéficiaires interviewés vivent à moins de 3 km d'une agence CEFOR, près de la moitié (43%) vivent entre 3 et 10 km d'une agence, dont 27% entre 5 et 10 km. 8% uniquement des personnes vivent au-delà de 10 km (6% entre 10 et 15 km et 2% à plus de 20 km).

Malgré la distance qui sépare souvent le domicile du bénéficiaire à une agence CEFOR, la majorité privilégie la marche à pied pour se rendre au bureau de l'IMF (57%) . Sinon, le moyen de transport le plus utilisé reste le Taxi Be (Mini-bus / transport en commun), pour 39% des personnes.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Situation vis-à-vis de CEFOR:





Les bénéficiaires préfèrent donc se rendre à pied en agence, notamment dans l'objectif de diminuer au maximum leurs dépenses liées aux déplacements. C'est pourquoi 43% des personnes interrogées déclarent n'avoir aucune dépense pour le déplacement.

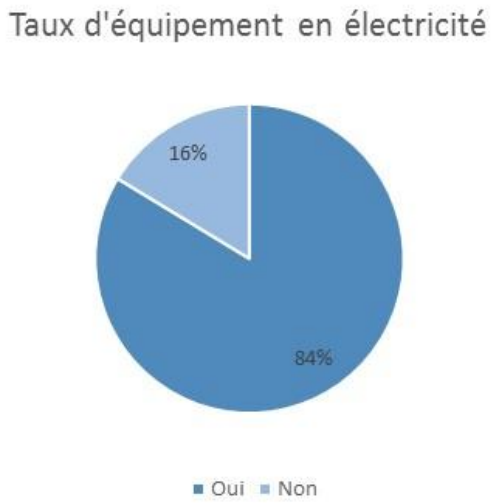
Cependant, 46% des personnes dépensent tout de même entre 300 et 1500 Ariary par trajet aller-retour. Dans la mesure où près des trois quarts des bénéficiaires remboursent de façon hebdomadaire, les dépenses en termes de déplacement peuvent donc représenter de 1200 à 6000 Ariary par mois.

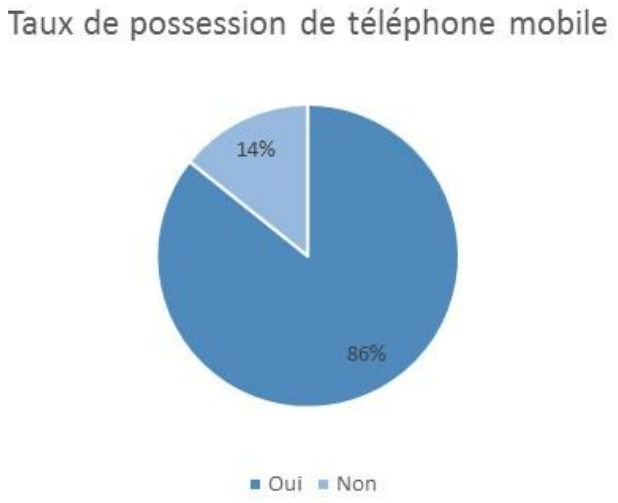
Le facteur temps est également à considérer. En effet, plus les bénéficiaires consomment du temps pour se rendre en agence, plus le manque à gagner en termes de revenus dégagés par leur activité est important. L'enquête réalisée montre que :

- 24% des bénéficiaires mettent 20 minutes à 1 heure pour réaliser l'aller-retour domicile/agence CEFOR 22% de 1 heure à 1h30
- 20% de 1h30 à 2 heures
- 16% de 2 heures à 3 heures
- Et 10% de 3 heures à plus de 4 heures

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Utilisation du téléphone portable:





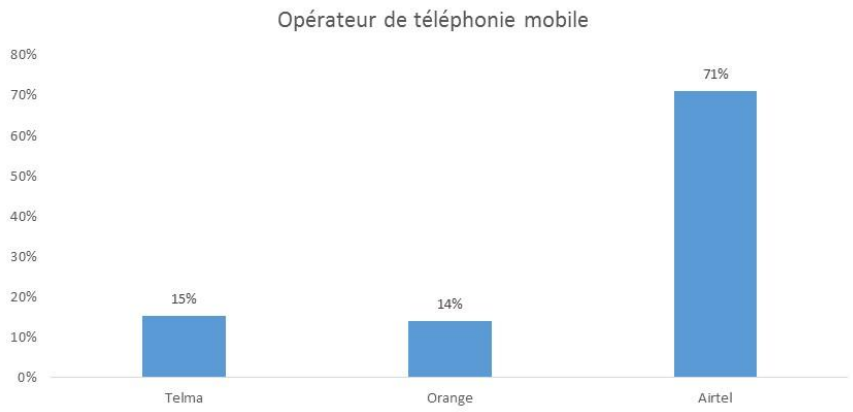
Malgré les 16% de personnes n'ayant pas l'électricité à leur domicile, le taux de possession de téléphone portable est très élevé. En effet, 86% des personnes interrogées déclarent posséder un téléphone mobile et l'utiliser quotidiennement.

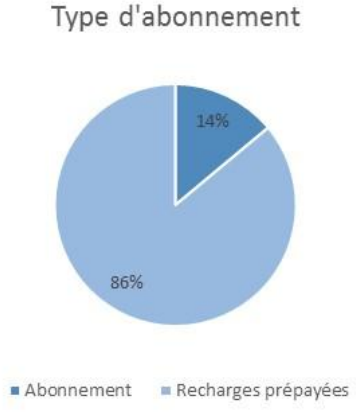
Avec l'objectif de mesurer la capacité des bénéficiaires à utiliser un service de mobile banking, l'enquête réalisée à permis de mesurer le taux d'équipement en téléphone portable et les habitudes de consommation de services mobiles des personnes interrogées.

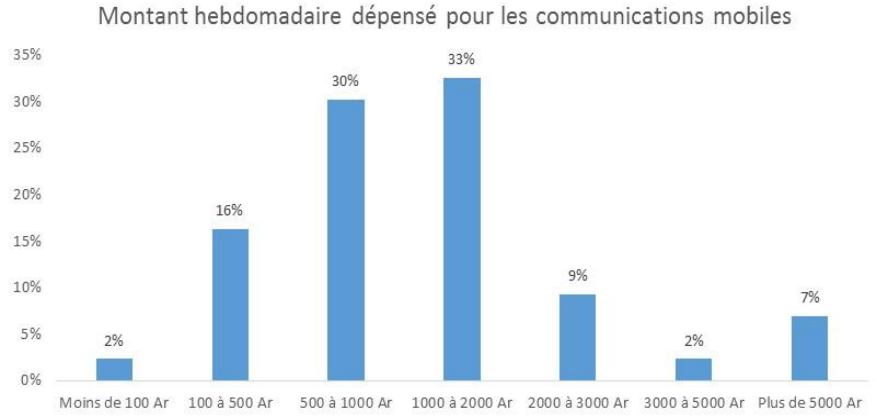
L'enquête montre tout d'abord que 84% des personnes interviewées disposent de l'électricité à leur domicile. L'équipement en électricité leur permet donc de pouvoir recharger la batterie de leur téléphone. Concernant les 16% des personnes n'ayant pas l'électricité, ces dernières ont adopté d'autres solutions pour pouvoir recharger leur téléphone. Elles se rendent soit au domicile de la famille, amis ou voisins afin de pouvoir recharger les téléphones, ou se rendent sur les marchés de quartiers et rechargent leurs appareils auprès de commerçants ambulants (100 à 200 Ariary la recharge).

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Utilisation du téléphone portable:







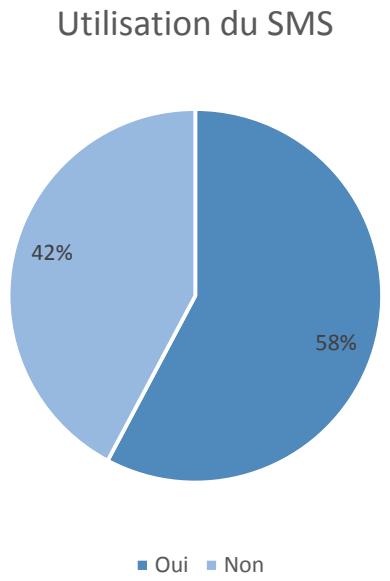
L'opérateur de téléphonie mobile Airtel rencontre le plus de succès auprès des bénéficiaires. En effet, 71% des personnes sondées ont un numéro Airtel (033), alors qu'ils ne sont que 15% à détenir un numéro Telma (034) et 13% un numéro Orange (033).

La grande majorité des bénéficiaires privilégie les recharges-prépayées aux abonnements. Ils sont en effet 86% à recharger manuellement leurs crédits téléphone.

Les montants moyens dépensés chaque semaine en crédits téléphone dépendent principalement des capacités financières des bénéficiaires et notamment des revenus dégagés par leur activité, mais également des besoins d'utilisation du téléphone pour leur activité.
Si 18% des personnes interrogées dépensent moins de 500 Ariary par semaine en crédits téléphone, elles sont 63% à dépenser entre 500 et 2000 Ariary, 11% à dépenser entre 2000 et 5000 Ariary et 7% à dépenser plus de 5000 Ariary.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Utilisation du téléphone portable:



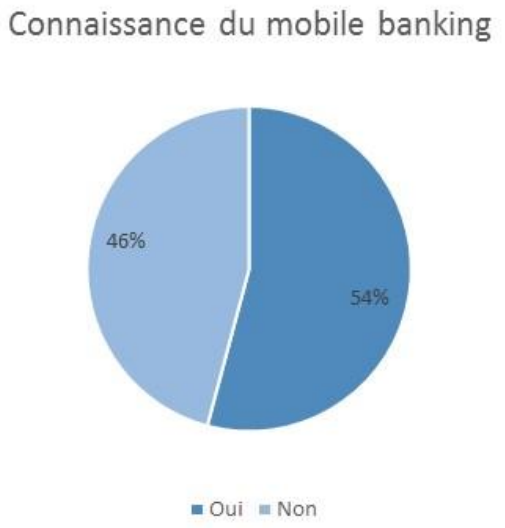
Une des conditions préalables à l'utilisation d'un service de Mobile Banking par les bénéficiaires réside dans la capacité des personnes à utiliser leur téléphone, notamment les solutions SMS et menus contextuels RSS.

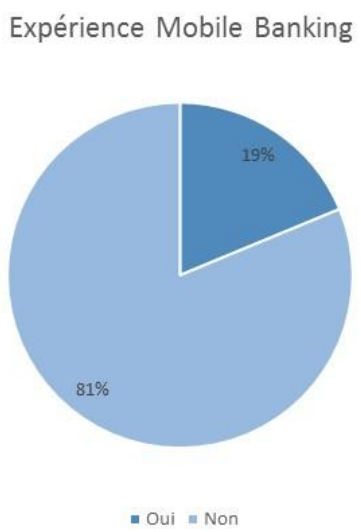
L'enquête montre que 58% des personnes interrogées savent utiliser l'envoi et la réception de SMS depuis leur téléphone mobile.

Afin de permettre à l'ensemble des bénéficiaires, à termes, d'utiliser le Mobile Banking, des solutions de formation devront être élaborées en partenariat avec l'opérateur choisi pour le développement du service.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Connaissances et intérêt pour le Mobile Banking:



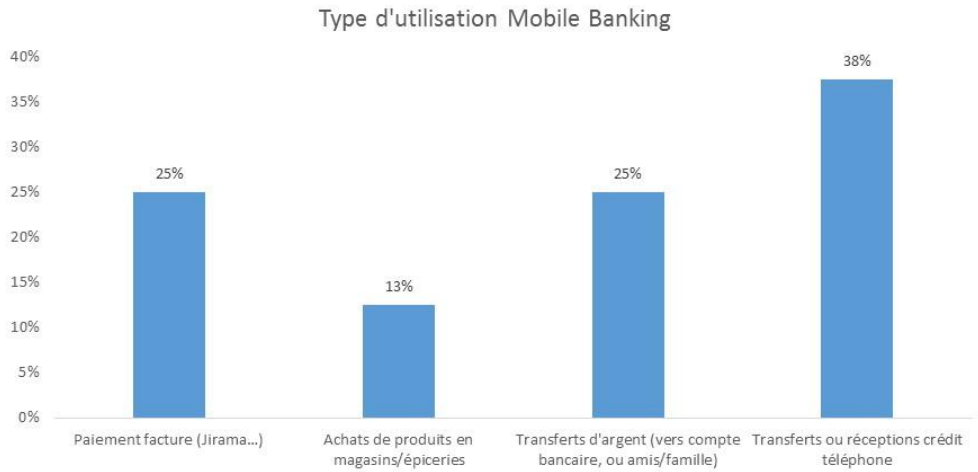


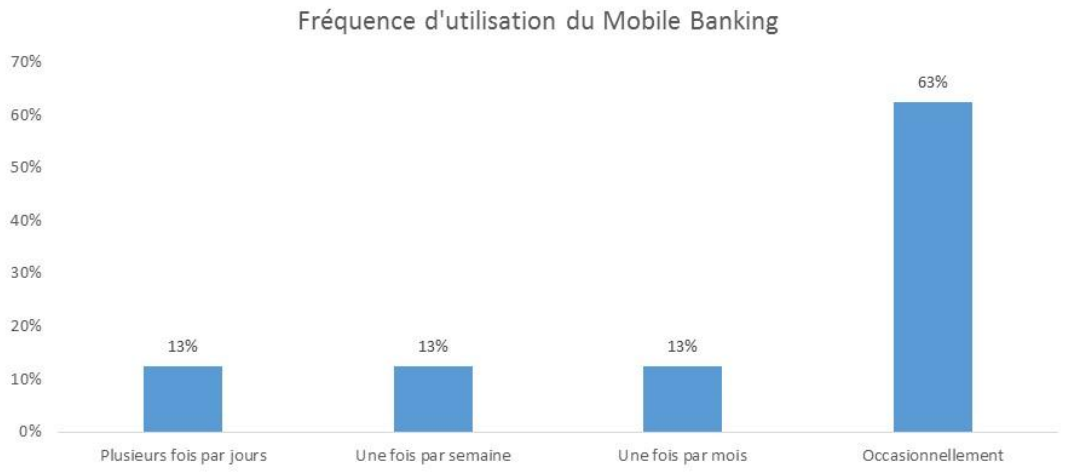
Parmi l'ensemble des bénéficiaires ayant participé à l'enquête, 54% déclarent connaître le Mobile Banking ou Mobile Money. La connaissance du Mobile Banking est principalement liée au fort développement que connaît le secteur ces dernières années à Madagascar et aux différentes offres existantes sur le marché. L'ensemble des bénéficiaires ayant connaissance du Mobile Banking connaissent au moins une offre de service, qu'il s'agisse de Telma Mvola, Orange Money ou Airtel Money.

Si plus de la moitié des personnes interrogées savent ce qu'est le Mobile Banking, seulement 19% d'entres elles en ont déjà eu l'expérience et ont été amenées à utiliser l'un des services proposés par les opérateurs à Madagascar.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Connaissances et intérêt pour le Mobile Banking:





Parmi les bénéficiaires ayant déjà utilisé un service de Mobile Banking ou Mobile Money:

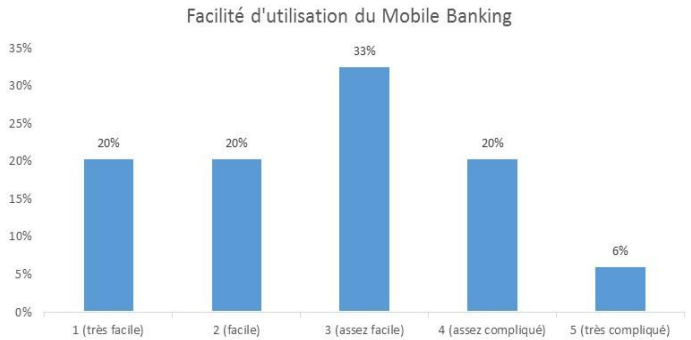
- 25% l'ont pratiqué pour payer leur facture Jirama (Eau et Electricté)
- 13% ont acheté des produits en épicerie ou magasin via mobile
- 25% ont pratiqué des transferts d'argent vers des proches (famille, amis)
- 38% ont réalisé des transferts de crédit téléphone (envoi ou réception)

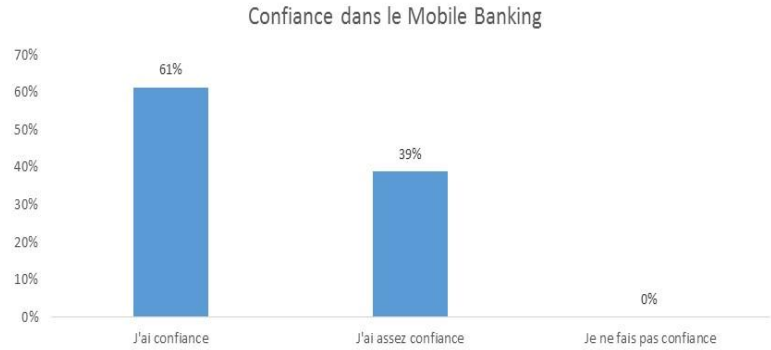
Le nombre de bénéficiaires disposant déjà d'une expérience en Mobile Banking est donc assez faible. De plus, la plupart des opérations mobile déjà pratiquées concernent en majorité le transfert de crédits, n'étant pas réellement un service de Mobile Money.

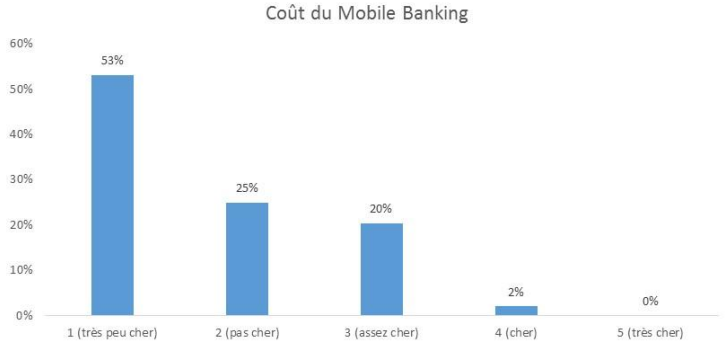
Enfin, même si 19% des bénéficiaires ont déjà réalisé des transactions financières via mobile, celles-ci restent rares. En effet, 63% des personnes interrogées, ayant déjà pratiqué le Mobile Banking, déclarent l'avoir fait occasionnellement, pour un montant moyen de 9 000 Ariary par transaction.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Connaissances et intérêt pour le Mobile Banking:







La perception du Mobile Banking, auprès de l'ensemble des bénéficiaires enquêtés est plutôt bonne. En effet, l'enquête a permis de mesurer l'opinion qu'ont les bénéficiaires du Mobile Banking, en termes de facilité d'utilisation, de confiance dans le service, et dans la perception des coûts que celui-ci représente.

En termes d'utilisation:

- 40% des personnes interrogées considèrent l'utilisation du Mobile Banking comme « Très Facile » ou « Facile »
- 33% considèrent son utilisation comme « Assez facile »
- 20% la perçoivent comme « Assez compliqué »
- Et seulement 4% la considèrent comme « Très compliqué »

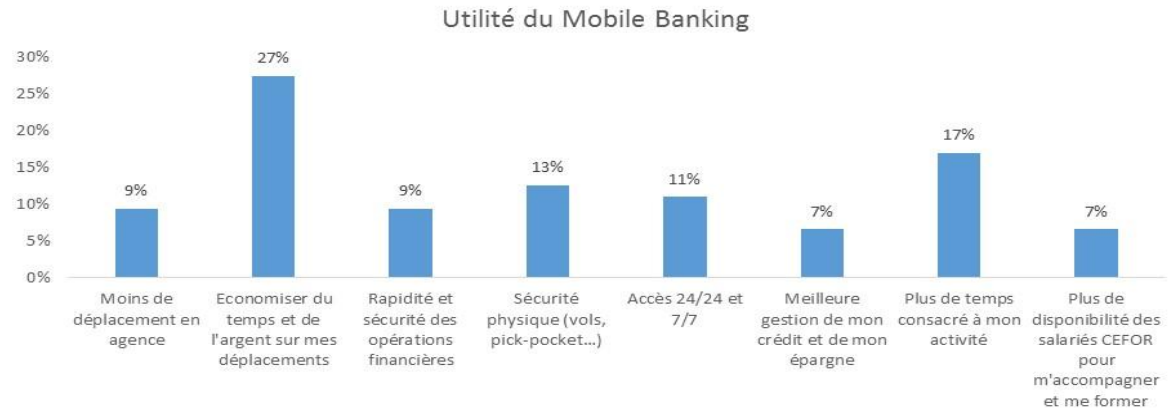
Si certaines personnes perçoivent le Mobile Banking comme assez compliqué ou compliqué, 61% des personnes interrogées déclarent avoir confiance dans le service et 39% assez confiance.

Enfin, en termes de coûts:

- 53% considèrent le Mobile Banking comme « Très peu cher »
- 24% le considèrent comme « Pas cher »
- Et 22% le considèrent comme « Assez cher » ou « Cher »

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Connaissances et intérêt pour le Mobile Banking:



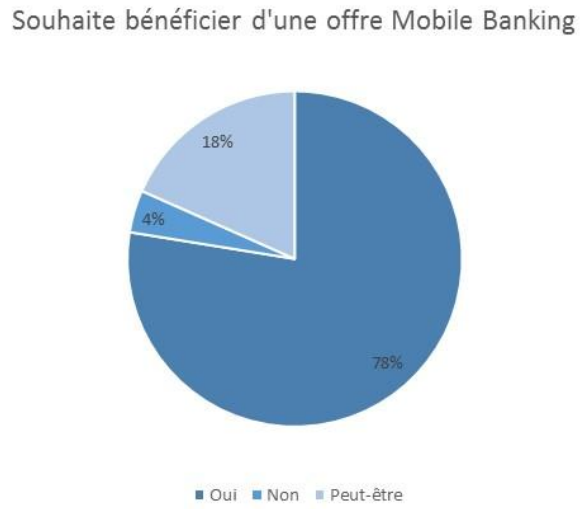
L'ensemble des bénéficiaires enquêtés ont pu se prononcer sur les avantages que pourrait leur apporter le Mobile Banking:

- 36% déclarent que le Mobile Banking leur permettrait de moins se déplacer en agence et d'économiser du temps et de l'argent sur leurs déplacements
- 17% estiment que le Mobile Banking leur permettrait de consacrer plus de temps à leur activité et donc d'en dégager des revenus supplémentaires pour la famille
- 13% pensent que le service améliorerait leur sécurité physique et la sécurité des fonds octroyés ou remboursés (moins de risque de vols, d'agressions…)
- 11% trouvent un avantage dans le développement d'un service accessible 24h/24 et 7j/7
- 9% estiment que le Mobile Banking permet une rapidité et une sécurité des transactions financières
- 7% déclarent que grâce au service, les agents de terrain de l'organisation seront plus disponibles pour des visites à domicile ou sur le lieu de vente, et pour assurer un accompagnement et des conseils en gestion
- Enfin, 7% pensent que le service leur permettrait de mieux gérer leur crédit et leur épargne

Parmi les inconvénients du Mobile Banking cités par les bénéficiaires, ces derniers sont principalement lié au fait de ne pas posséder de téléphone portable, ou de ne pas savoir l'utiliser.

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Connaissances et intérêt pour le Mobile Banking:



Enfin, l'enquête a pu révéler l'intérêt des bénéficiaires à adhérer à un service de Mobile Banking, que ce soit pour les activités de microfinance (octroi de prêts, remboursements d'échéances, virement d'épargne…) ou que ce soit pour les services de Mutuelle de Santé (remboursements de sinistres, conseils santé via SMS…).

Parmi l'ensemble des personnes interrogées:
- 78% souhaitent bénéficier d'une offre de Mobile Banking ou Mobile Money
- 18% souhaitent « peut-être » bénéficier d'un tel service
- Enfin, seulement 4% des personnes sondées ne souhaitent pas adhérer à un service de Mobile Banking

ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES D'ANTANANARIVO.

Conclusions de l'enquête et recommandations :

L'enquête administrée révèle un réel besoin pour le développement d'un service de Mobile Banking ou Mobile Money auprès des bénéficiaires de CEFOR et AFAFI à Antananarivo :

- **De nombreux bénéficiaires dépensent un temps important dans les trajets domicile-agence**
- **Le coût des transports, compte tenu de la situation des bénéficiaires, n'est pas négligeable dans le budget familial et pourrait être réduit**
- **De plus, la grande majorité des bénéficiaires rembourse hebdomadairement, et se rend donc chaque semaine en agence. Jusque 6000 Ariary et 8 heures par mois (une journée complète de travail) pourraient être économisés et consacrés à l'activité et à la prise en charge des besoins de la famille**
- **En dehors de la gestion des crédits, les déplacements en agence pour le service de mutuelle de santé, notamment pour percevoir le remboursement de sinistres, pourraient également être évités**
- **La majorité des bénéficiaires estime que le service présente plusieurs avantages, dont la possibilité de consacrer plus de temps à leur activité, ou encore la possibilité d'obtenir des conseils et informations via SMS, ou l'amélioration de leur gestion des prêts et de l'épargne via un service accessible tous les jours**
- **Un nombre important de bénéficiaires possède un téléphone portable et certains d'entre eux ont déjà été amené à utiliser un service de transactions via mobile**
- **Enfin, 78% des bénéficiaires se disent intéressés pour bénéficier d'un tel service**

A la lecture des résultats de l'enquête, les recommandations suivantes pourraient être appliquées :

- **Veiller à développer un service adapté aux besoins des bénéficiaires, notamment par le développement de formations pratiques et de procédures de suivis et conseils terrain permettant la prise en main et l'utilisation du Mobile Banking**
- **S'assurer de définir une tarification du produit de prêt adapté au service, en tenant compte notamment des frais de retrait des espèces auprès des distributeurs agréés (supporté par les bénéficiaires) et en s'assurant que le service permette véritablement d'économiser du temps et de l'argent**
- **Laisser libre le choix de souscrire ou non au service de Mobile Banking afin de permettre aux bénéficiaires n'ayant pas de téléphone mobile de pouvoir bénéficier des services de prêts productifs**

INTERETS DU MOBILE BANKING.

Compte tenu du fort développement que connaît aujourd'hui le marché de la téléphonie, ainsi que du développement de solutions de Mobile Banking par de nombreuses organisations, il semble important aujourd'hui qu'Inter Aide et ses partenaires envisagent de développer de telles solutions et d'être parmi les pionniers à Madagascar. Qu'il s'agisse d'améliorer l'accès aux services financiers, aux services d'accompagnement, ou encore l'accès à la santé, les solutions mobiles présentent de nombreux avantages pour les bénéficiaires.

POUR LES BENEFICIAIRES

$ MICROCREDIT.

- Accès facilité aux services financiers des populations vulnérables, non bancarisées
- Sécurisation des fonds
- Gestion des opérations financières à distance (remboursements, dépôt d'épargne…)
- Service accessible 24h/24 et 7j/7
- Diminution des coûts de déplacement
- Diminution du temps de déplacement
- Temps consacré à l'activité plus important, possibilité de dégager plus de revenus pour le bénéficiaire et sa famille

ACCOMPAGNEMENT.

- Education financière et première étape de bancarisation des bénéficiaires
- Accès aux nouvelles technologies (téléphonie mobile)
- Plus de lien avec les agents de crédits se concentrant principalement sur l'accompagnement économique et social
- Information en temps réel, via solutions d'envoi de SMS en masse, des programmes de formation et/ou convocation aux réunions
- Diffusion de conseils pratiques via SMS (gestion, commercial, bonnes affaires…)

SANTE.

- Amélioration de l'accès aux soins des bénéficiaires
- Remboursement des sinistres via mobile
- Diminution des temps de déplacement en agence pour perception des remboursement
- Information en temps réel sur l'état de traitement des dossiers
- Messages et conseils santé préventive via envoi de SMS en masse
- Diffusion d'informations pratiques (renouvellement police d'assurance, nouveaux partenaires santé…)

INTERETS DU MOBILE BANKING.

Le développement de solutions mobile présente également des avantages importants pour l'organisation, qu'il s'agisse des économies d'échelles que ces solutions permettent, de la diversification des services, ou encore de l'image de structure innovante. De façon synthétique, les intérêts que présente le mobile banking pour une organisation se résument en trois thématiques :

POUR L'ORGANISATION

GESTION.

- Sécurisation des fonds et dématérialisation des transferts d'argent
- Limitation des risques de fraudes
- Diminution du temps de traitement des demandes
- Utilisation du Web Portal opérateur: possibilités d'émition de reportings et facilité de pilotage des activités de Mobile banking

FINANCE.

- Réduction des coûts de transactions financières
- Réduction des coûts logistiques (déplacements en banque, manipulation d'espèces…) et des coûts de ressources humaines

IMAGE.

- Organisation innovante et image de pionnière à Madagascar
- IMF: Intégration des activités à la Stratégie Nationale de Finance Inclusive (SNFI)
- Diversification et amélioration de l'offre de services financiers
- Amélioration de l'offre de services d'accompagnement et conseils. Possibilité de développement de nouveaux projets/services au bénéfice des familles (éducation financière, conseils en gestion, santé préventive…)
- Amélioration de la relation avec les bénéficiaires

LE MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS MALGACHE.

Le marché de la téléphonie mobile est en pleine expansion à Madagascar, et connaît un développement significatif depuis 2010 à travers tout le pays. Le taux de pénétration de la téléphonie atteint, en 2012, 51% de la population malgache, contre 44% en 2011.

Si le taux d'équipement en téléphonie mobile ne cesse croître (près de 9 000 000 de cartes SIM ont été vendues en 2012), le taux de bancarisation lui reste très bas à Madagascar. D'après la Banque Centrale de Madagascar, seul 3% de la population malgache ont un compte bancaire, et l'on compte 7 guichets bancaires pour 1 000 000 d'habitants.

Forts de ce constat, les opérateurs de téléphonie mobile investissent depuis 2010 dans le développement du Mobile Banking (ou Mobile Money), permettant la gestion de compte bancaire et de transactions financières par l'utilisation des téléphones portables. Ces innovations sont un premier pas dans la bancarisation de la population malgache.

Aujourd'hui, 3 opérateurs se partagent le marché de la téléphonie mobile à Madagascar: Telma, Orange et Airtel.

Ces 3 opérateurs ont développé des offres de Mobile Banking:

L'OFFRE.

Comme précisé précédemment, 3 opérateurs à Madagascar offrent des solutions de Mobile Banking:

TELMA MVOLA	ORANGE MONEY	AIRTEL MONEY
- MVOLA propriété du groupe TELMA - Offres plutôt orientées « inclusion financière » et souhait de développer des partenariats avec IMF et ONG - Nécessité d'avoir (ou d'ouvrir) un compte MVOLA - Services disponibles: transfert, réception, dépôt, retrait, paiement facture, remboursement crédit - Protection par code secret - Possibilité pour l'IMF de verser également les salaires via mobile - Pas d'obligation pour l'IMF de devenir Cash Point et pas de contrat d'exclusivité - Rapport de transactions via Web Portal - Pas de proposition de solution d'envois de SMS en masse - Pas d'offre commerciale transmise	- Propriété du groupe ORANGE - Offres plus orientées « business » et moins « inclusion financière » - Nécessité d'avoir (ou d'ouvrir) un compte Orange Money - Services disponibles: transfert, réception, dépôt, retrait, paiement facture, remboursement crédit - Protection par code secret - Possibilité pour l'IMF de verser également les salaires via mobile - Pas d'obligation pour l'IMF de devenir Cash Point et pas de contrat d'exclusivité - Rapport de transactions via Web Portal - Solution d'envois de SMS en masse - Vente ou location de matériel (téléphone, TPE…) - Offre internet et forfait mobile Intra-Flotte	- Propriété du groupe BHARTI-AIRTEL - Leader à Madagascar (41% part de marché) - Offre « inclusion financière » et souhait de développer des partenariats avec IMF et ONG - Nécessité d'avoir (ou d'ouvrir) un compte Airtel Money - Services disponibles: transfert, réception, dépôt, retrait, paiement facture, remboursement crédit - Protection par code secret - Possibilité pour l'IMF de verser également les salaires via mobile - Pas d'obligation pour l'IMF de devenir Cash Point - Contrat d'exclusivité - Rapport de transactions via Web Portal - Solution d'envois de SMS en masse - Mise à disposition gratuite de matériel (téléphone, TPE…) - Offre internet et forfait mobile Intra-Flotte

TARIFICATION (TRANSFERT P2P VIA MOBILE).

		Tarification Mobile Banking - Transfert P2P (Abonné vers Abonné) depuis un Mobile					
		Telma (MVola)		Orange (Orange money)		Airtel (AirtelMoney)	
Documents obligatoires pour souscription	Carte d'identité nationale	Obligatoire	(originale)	Obligatoire	(photocopie)	Obligatoire	(photocopie)
	Carte SIM	Obligatoire	Don Telma	Obligatoire	Don Orange	Obligatoire	2,000 Ar
	Premier dépôt pour ouverture compte					Obligatoire	300 Ar
Temps d'activation et de validation des transferts		10 min		30 min		1 jour	
	Montants des transferts	Frais de transfert	Frais de Cash Out	Frais de transfert	Frais de Cash Out	Frais de transfert	Frais de Cash Out
Frais /Commissions	<= 1000	50	150	20	200	0	500
	]1,000 - 5,000]	50	150	20	200	0	500
	]5,000 - 10,000]	100	300	50	400	0	1100
	]10,000 - 20,000]	200	700	100	900	0	1100
	]20,000 - 25,000]	200	700	100	900	0	1600
	]25,000 - 50,000]	400	1 500	200	1 900	0	1600
	]50,000 - 100,000]	800	1 600	250	2 400	0	1900
	]100,000 - 250,000]	1 500	3 500	500	5 000	0	4200
	]250,000 - 500,000]	2 000	5 500	750	7 500	0	4200
	]500,000 - 1,000,000]	2 500	7 500	1 000	10 000	0	6000
	]1,000,000 - 2,000,000]	3 000	12 000	1 500	15 000	0	1000
	]2,000,000 - 3,000,000]	3 000	17 000	2 000	20 000	0	13000
	]3,000,000 - 4,000,000]	3 000	22 000	2 500	25 000	0	16000
	]4,000,000 - 5,000,000]	3 000	27 000	3 000	30 000	0	19000

NB: Il s'agit de tarifs grand public. Ces tarifs peuvent être négociés avec les opérateurs et certains frais peuvent être supportés par l'IMF, à sa demande, pour éviter aux bénéficiaires de les supporter.

inter aide MADAGASCAR

TARIFICATION (TRANSFERT P2P VIA PLATEFORME OPERATEUR).

		Tarification Mobile Banking - Transfert P2P (Abonné vers Abonné) depuis plateforme opérateur					
		Telma (MVola)		Orange (Orange money)		Airtel (AirtelMoney)	
Documents obligatoires pour souscription	Carte d'identité nationale	Obligatoire	(originale)	Obligatoire	(photocopie)	Obligatoire	(photocopie)
	Carte SIM	Obligatoire	Don Telma	Obligatoire	Don Orange	Obligatoire	2,000 Ar
	Premier dépôt pour ouverture compte					Obligatoire	300 Ar
Temps d'activation et de validation des transferts		10 min		30 min		1 jour	
	Montants des transferts	Frais de transfert	Frais de Cash Out	Frais de transfert	Frais de Cash Out	Frais de transfert	Frais de Cash Out
Frais /Commissions	<= 1000	50	150	0	200	0	500
	]1,000 - 5,000]	50	150	0	200	0	500
	]5,000 - 10,000]	100	300	0	400	0	1100
	]10,000 - 20,000]	200	700	0	900	0	1100
	]20,000 - 25,000]	200	700	0	900	0	1600
	]25,000 - 50,000]	400	1 500	0	1 900	0	1600
	]50,000 - 100,000]	800	1 600	0	2 400	0	1900
	]100,000 - 250,000]	1 500	3 500	0	5 000	0	4200
	]250,000 - 500,000]	2 000	5 500	0	7 500	0	4200
	]500,000 - 1,000,000]	2 500	7 500	0	10 000	0	6000
	]1,000,000 - 2,000,000]	3 000	12 000	0	15 000	0	1000
	]2,000,000 - 3,000,000]	3 000	17 000	0	20 000	0	13000
	]3,000,000 - 4,000,000]	3 000	22 000	0	25 000	0	16000
	]4,000,000 - 5,000,000]	3 000	27 000	0	30 000	0	19000

NB: Il s'agit de tarifs grand public. Ces tarifs peuvent être négociés avec les opérateurs et certains frais peuvent être supportés par l'IMF, à sa demande, pour éviter aux bénéficiaires de les supporter.

TARIFICATION (TRANSFERT DE FONDS COMPTE OPERATEUR VERS BANQUE IMF POUR RAPATRIEMENT DES FONDS).

		Tarification Mobile Banking - Frais de transfert compte opérateur vers compte bancaire		
		Telma (MVola)	Orange (Orange money)	Airtel (AirtelMoney)
Montants des transferts		Frais de transfert	Frais de transfert	Frais de transfert
Frais /Commissions	<= 10,000	250	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]10,001 - 25,000]	500	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]25,001 - 50,000]	1 100	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]50,001 - 100,000]	1 500	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]100,001 - 250,000]	2 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]250,001 - 50,000]	3 500	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]500,001 - 1,000,000]	5 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]1,000,001 - 2,000,000]	9 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]2,000,001 - 3,000,000]	14 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]3,000,001 - 4,000,000]	19 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)
	]4,000,001 - 9,999,999]	24 000	1% fixe	0,25% (min 500 / max 12500)

NB1: Le tarif Airtel Money est plafonné à 12500 Ar par tranche de 10 000 000 Ariary. Par exemple, pour un virement de 30 000 000 Ar du compte Airtel Money vers le compte bancaire de l'organisation, la commission perçue par Airtel sera de 37 500 Ar.

NB2: Après négociation, Orange a bien voulu consentir des efforts importants en termes de tarification. Les commissions de virement du compte Orange Money vers le compte bancaire de l'organisation ont donc été ramenées de 3% fixe à 1% fixe du montant transféré.

RECAPITULATIF OFFRES OPERATEURS.

	TELMA MVOLA	ORANGE MONEY	AIRTEL MONEY
Objectif d'inclusion financière	O	X	O
Services destinés à l'IMF :			
Cash-in (dépôt)	O	O	O
Transferts	O	O	O
Réception de fonds	O	O	O
Cash-out (retrait)	O	O	O
Paiement factures	O	O	O
Achats	O	O	O
Consultation de solde			
Services destinés aux bénéficiaires :			
Cash-in (dépôt)			
Transferts	O	O	O
Réception de fonds	O	O	O
Cash-out (retrait)	O	O	O
Paiement factures	O	O	O
Achats	O	O	O
Consultation de solde	O	O	O
Web Portal : Service de consultation en ligne	O	O	O
Web Portal : Service de transfert de fonds en ligne	O	X	X
Plateforme opérateur pour transferts en masse	X	O	O
Envoi de SMS groupés	X	O	O
Frais de cash-in	X	X	X
Frais de transfert	O [50 – 3000]	X (Si utilisation plateforme)	X (Si utilisation plateforme)
Frais de cash-out	O [150 – 27000]	O [200 – 30000]	O [500 – 19000]
Frais d'utilisation Web Portal	X	X	X
Frais de rapatriement des fonds du compte opérateur vers compte bancaire	O [250 – 24000]	O (1% fixe)	O (0,25% fixe) [Min 500 – Max 12500]
Distribution cartes SIM gratuite	O	O	O
Contrat d'exclusivité	X	X	O
Obligation de devenir Cash Point	X	X	X
Appui communication/Marketing	O	O	O
Appui formation staff	O	O	O
Appui formation bénéficiaires	O	O	O

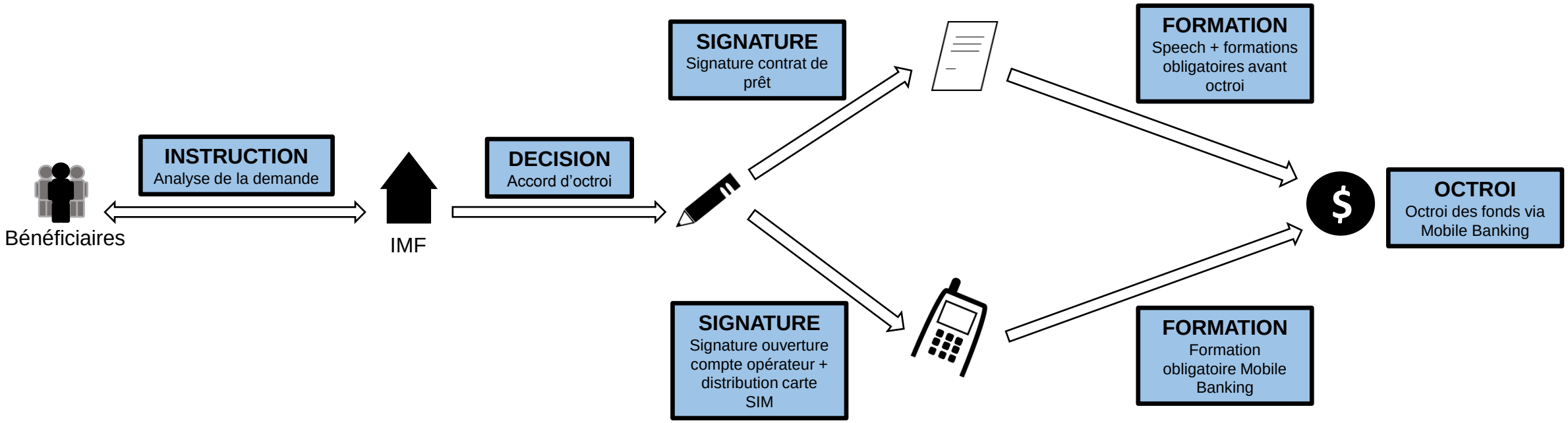
inter aide MADAGASCAR

FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DU MOBILE BANKING.

1

Processus de décision : L'IMF instruit la demande de microcrédit selon ses règles et procédures, et selon ses conditions d'éligibilité. Avant d'octroyer le crédit, les conditions suivantes devront être remplies:

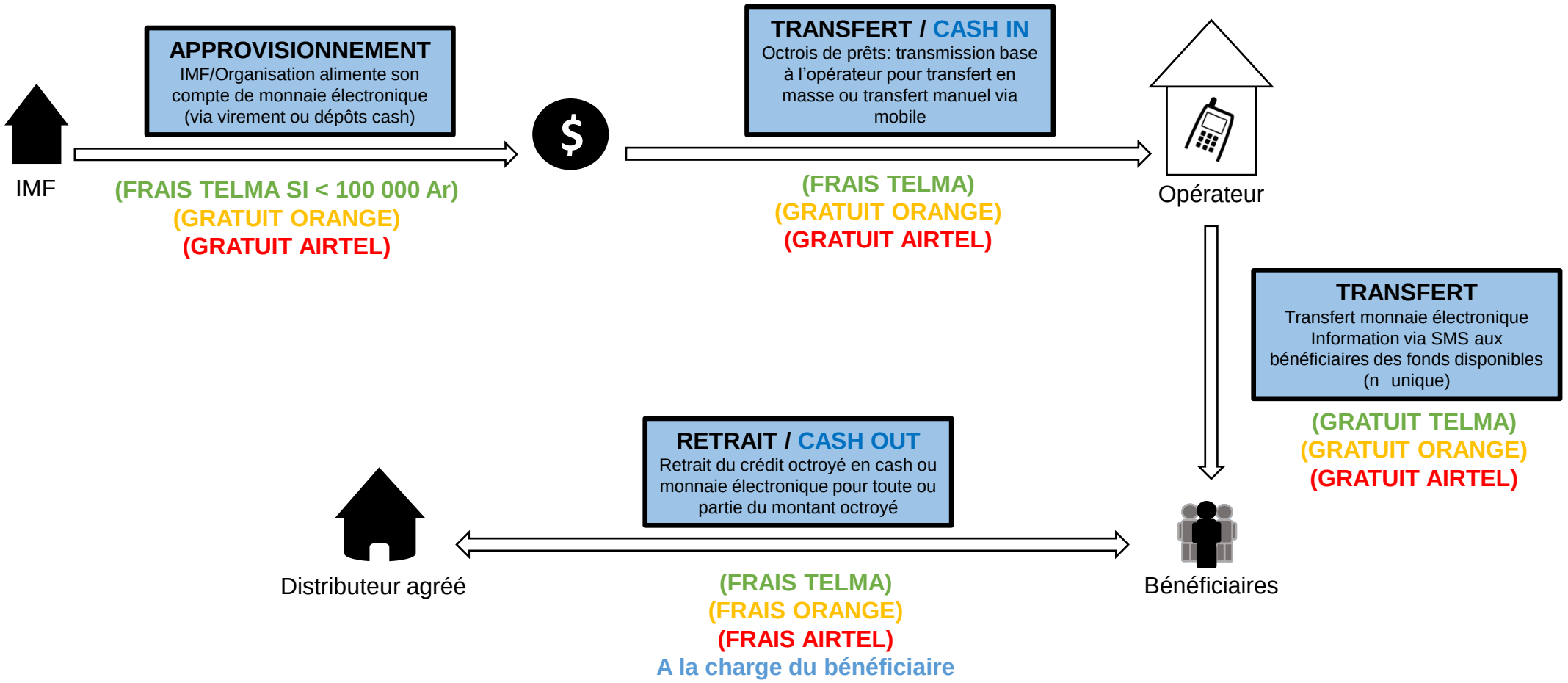
- Le compte « Monnaie électronique » sera alimenté pour disposer du fonds de crédit nécessaire aux octrois
- L'agent de crédit instruit la demande de microcrédit
- Le comité de crédit décide de l'octroi ou non du microcrédit
- Le bénéficiaire signe le contrat de prêt (+ speech et formations obligatoires)
- CEFOR remet une Carte SIM au bénéficiaire et signe le contrat d'ouverture de compte opérateur avec les bénéficiaire (possibilité que cette opération soit réalisée par l'opérateur)
- CEFOR et/ou l'opérateur dispense une formation Mobile Banking au bénéficiaire



FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DU MOBILE BANKING.

2

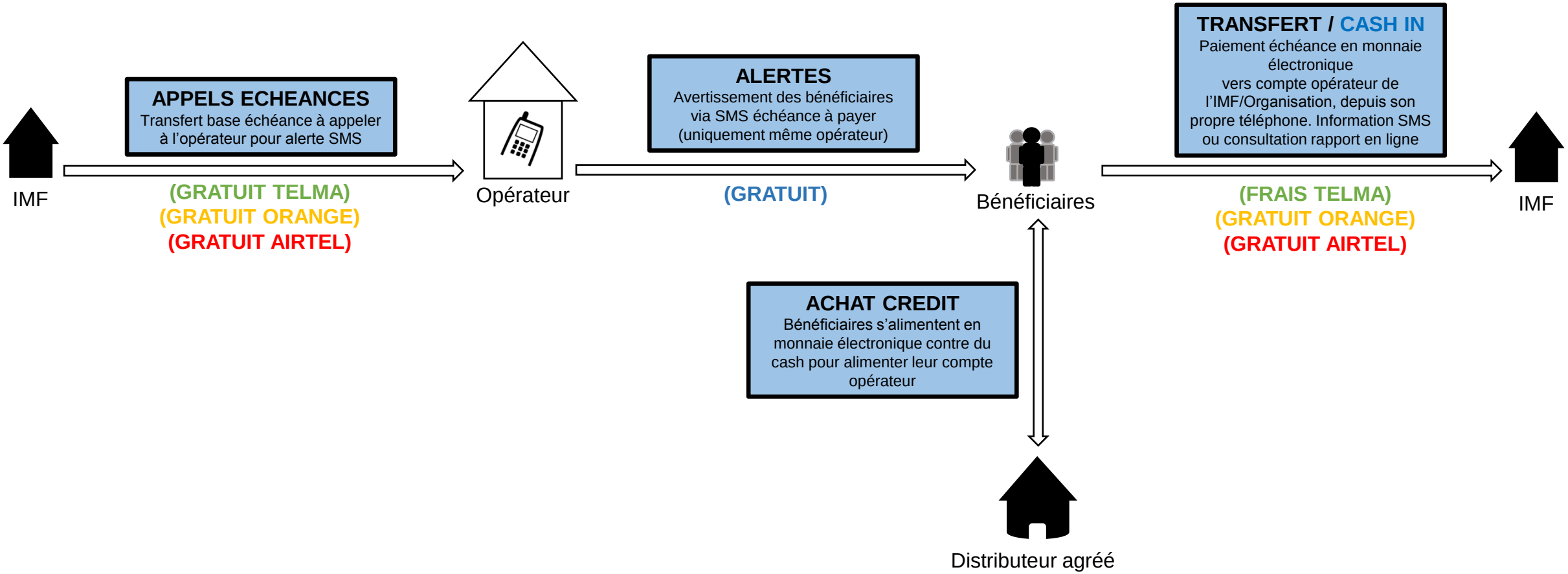
Processus d'octroi : Nécessité pour l'IMF ou Organisation d'ouvrir un compte monnaie électronique (gratuit), et de l'alimenter régulièrement afin de disposer du fonds de crédit ou des ressources nécessaires à l'activité Mobile Banking



inter aide MADAGASCAR

FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DU MOBILE BANKING.

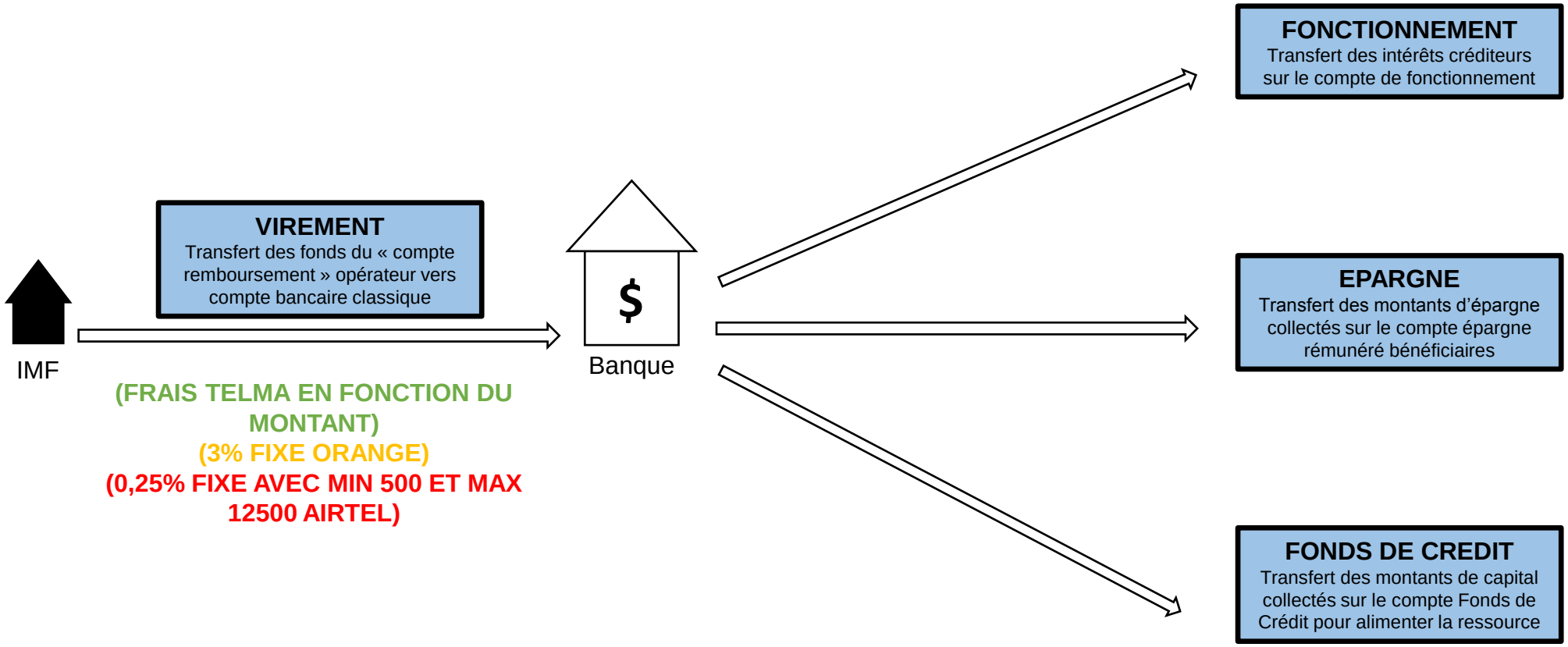
3 **Processus de remboursement :** Les remboursements d'échéances des bénéficiaires approvisionneront le compte « Monnaie électronique » de l'IMF/Organisation. Aucun frais n'est perçu par l'opérateur pour le processus de remboursement.



FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DU MOBILE BANKING.

4

Processus de rapatriement des fonds : Une fois les échéances collectées (P+I+ELP) sur le « compte remboursement » de l'IMF (en monnaie électronique), cette dernière pourra gérer à sa guise le rapatriement des fonds sur son compte bancaire classique



BESOINS POUR LE DEVELOPPEMENT DU MOBILE BANKING

Afin de développer une offre de services Mobile Banking, l'IMF/Organisation partenaire devra s'assurer au préalable de réaliser l'ensemble des étapes décrites ci-dessous, et résumées dans le chronogramme page suivante:

- ❑ **Réalisation d'une étude de potentiel pour mesurer l'intérêt des bénéficiaires à la souscription d'une offre de mobile banking**
- ❑ **Choisir l'opérateur proposant la meilleure offre sur le marché, adaptée aux besoins des bénéficiaires et à leurs capacités financières, et adaptée aux besoins de l'IMF**
- ❑ **Signer un contrat de partenariat commercial avec l'opérateur**
- ❑ **Définir une organisation interne optimale pour le lancement de l'offre (création d'un volet intégré spécifique, recrutement d'un responsable de projet…)**
- ❑ **Définir le mode de promotion du service : portefeuille mixte laissant le choix aux bénéficiaires de souscrire au service ou de contracter un microcrédit classique, ou au contraire portefeuille unique obligeant les bénéficiaires à souscrire au mobile banking**
- ❑ **Estimer les besoins en investissements et financiers pour le lancement et le fonctionnement du service**
- ❑ **Définir un plan marketing pour le lancement de l'offre (outils de communication, marchandising, animations…)**
- ❑ **Rédiger l'ensemble du manuel de procédures internes mobile banking et travailler en relation avec le service d'audit interne afin de limiter les risques de fraudes**
- ❑ **Elaborer un plan de formation du personnel pour assurer la maîtrise du service**

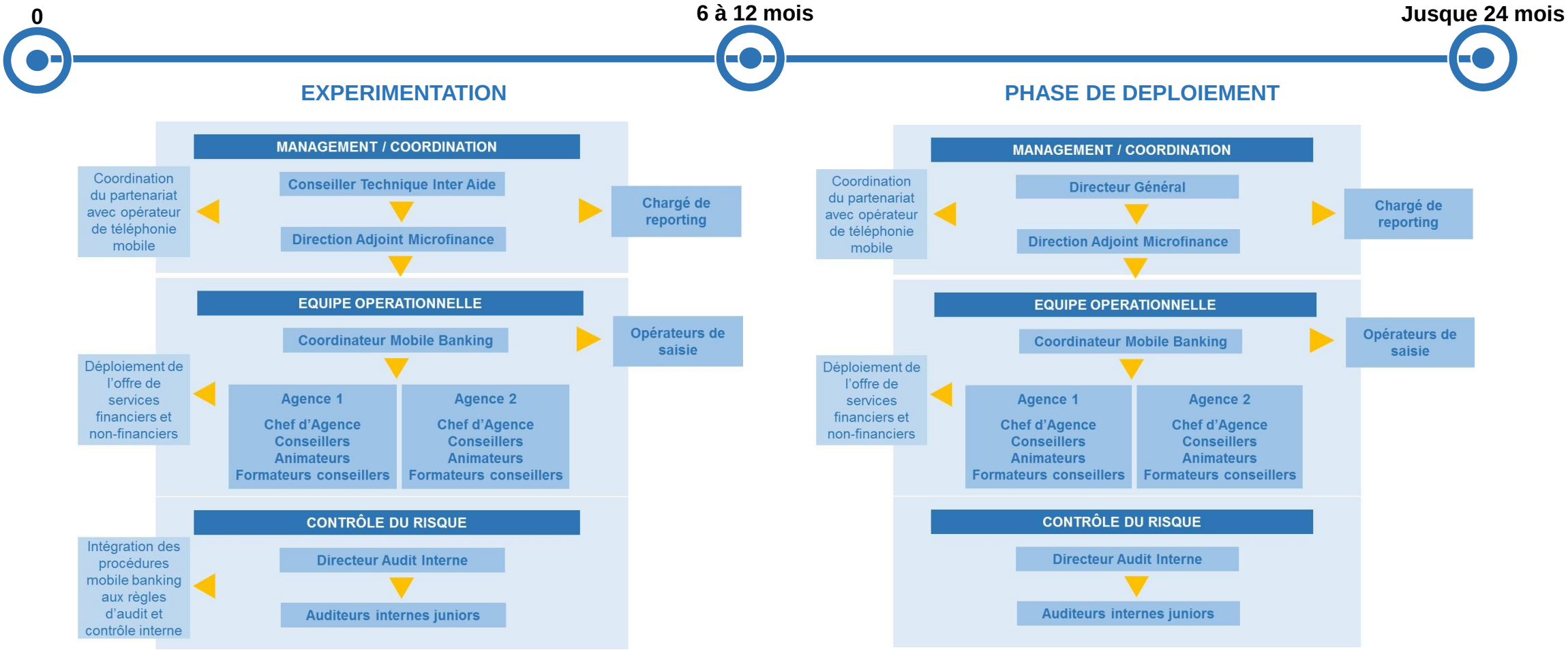
CHRONOGRAMME TYPE POUR LE LANCEMENT D'UN SERVICE DE MOBILE BANKING

Actions	Mois 1				Mois 2				Mois 3				Mois 4			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1. Préparation à la mise en place du service Mobile Banking																
1.1 Opérateur																
Choix opérateur téléphonie mobile partenaire																
Signature du contrat de partenariat commercial																
1.2 Organisation interne																
Recrutement (interne ou externe) d'un Coordinateur MB																
Définition des zones d'intervention concernées et choix des agences																
1.3 Marketing																
Définition du produit financier																
Intégration produit à LPF																
Préparation kit communication avec opérateur																
Définition d'un plan de communication pour lancement du produit																
1.4 Procédures																
Rédaction du manuel de procédures MB avec appui opérateur																
Validation du manuel par Direction et Audit Interne																
1.5 Formation																
Formation par opérateur du Coordinateur MB																
Formation des CA concernés avec Coordinateur MB (procédures+argumentaire de promotion du service)																
Formation BL et OS																
Diffusion information auprès de l'ensemble du staff																
1.6 Services bénéficiaires																
Préparation kit formation aux bénéficiaires (appui opérateur):																
Formation mobile banking																
Formation éducation financière																
2. Lancement du service Mobile Banking																
2.1 Mise en place du service																
Préparation des agences concernées par le lancement du service																
Mise en place kit de communication																
2.2 Communication de lancement																
Suivi plan de communication																
Organisation d'un événement de lancement (portes-ouvertes, stand, forum…)																
2.3 Démarrage des activités																
Analyse des premières demandes de prêts MB																
Octroi																
Suivi des remboursements																

inter aide MADAGASCAR

MODELE ORGANISATIONNEL.

Pour le développement d'un service de Mobile Banking, le modèle organisationnel ci-dessous pourrait être envisagé. Il s'agirait, pour les premiers mois d'expérimentation, que le nouveau volet soit piloté directement par un salarié d'Inter Aide, dans le cadre de l'assistance technique apportée par l'ONG à ses partenaires locaux. Une fois l'expérimentation validée, le volet serait encadré directement par la direction locale pour assurer la phase de déploiement.



inter aide MADAGASCAR

DEFINITION DES SERVICES FINANCIERS MOBILE BANKING.

Pour le développement d'une offre de services Mobile Banking, les produits financiers et non financiers des organisations partenaires devront être redéfinis pour répondre aux besoins des bénéficiaires tout en tenant compte des frais pouvant être liés au nouveau service. L'offre de services financiers et de micro-assurance santé pourrait prendre la forme suivante:

	SERVICES FINANCIERS MOBILE BANKING	
	Premier Prêt	**Prêt Successif**
Objectifs	Financement création ou développement d'AGR	Financement création ou développement d'AGR
Montant maximum	200 000 MGA	Doublement max. du précédent prêt Montant max = 3 000 000 MGA
Durée maximum	6 mois	12 mois
Type de remboursement	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel
Taux d'intérêt mensuel	3% linéaire	3% linéaire
Frais de dossier	Aucun	Aucun
Garantie	1 garant	1 garant
Epargne liée au prêt	25% du capital emprunté	PS <= 1 000 000 MGA = 25% PS > 1 000 000 MGA = 10%
Epargne préalable	Aucune	PS > 200 000 MGA et < 1 000 000 MGA = 10% du montant demandé PS > 1 000 000 MGA= 25% du montant demandé
Adhésion AFAFI	Obligatoire	Obligatoire
Cotisation AFAFI	Droit d'entrée = 1000 MGA Cotisation mensuelle de 500 à 2000 MGA	Droit d'entrée = 1000 MGA Cotisation mensuelle de 500 à 2000 MGA
VAD et VAV	Obligatoire	Obligatoire

DEFINITION DES SERVICES FINANCIERS MOBILE BANKING.

Le développement du Mobile Banking doit permettre aux partenaires locaux de mettre en œuvre de nouveaux services non financiers, qu'il s'agisse de formation ou d'accompagnement en éducation financière, en gestion d'AGR ; ou encore de conseils en santé.
L'offre de services non-financiers pourrait prendre la forme suivante:

	SERVICES NON FINANCIERS MOBILE BANKING	
	PRÊTS PRODUCTIF	MUTUELLE DE SANTE
Objectifs	Accompagner et former les bénéficiaires dans la gestion de leur AGR et de leur budget familial. Permettre l'autonomisation des emprunteurs et l'amélioration de leur revenu et de leurs conditions de vie	Améliorer l'accès aux soins et l'autonomie des adhérant dans la prise en charge de leur problème de santé.
Formation Mobile Banking	Formation de base obligatoire conçue en partenariat avec l'opérateur de téléphonie mobile Formation dispensée pour chaque PP: Découverte de l'offre mobile banking Utilisation du téléphone mobile Envoi de SMS Utilisation du menu RSS opérateur (transferts de fonds, réception octroi, remboursement, paiement factures, dépôt d'épargne....)	Formation de base obligatoire conçue en partenariat avec l'opérateur de téléphonie mobile Formation dispensée pour chaque PP: Découverte de l'offre mobile banking Utilisation du téléphone mobile Envoi de SMS Utilisation du menu RSS opérateur (transferts de fonds, réception octroi, remboursement, paiement factures, dépôt d'épargne....)
Formation collective obligatoire	Education financière Gestion d'une AGR	Education financière Gestion d'une AGR
Suivis et conseils individuels	Suivi-conseil Suivi utilisation Mobile Banking	Suivi-conseil Suivi utilisation Mobile Banking
Envois de SMS en masse	Le conseil de la semaine / ou du mois (gestion, commercial...) Convocation et planning réunions/formations Information octroi de prêt productif Rappel remboursement	Conseils en santé préventive (santé maternelle et infantile, maladie saisonnière...) Information en temps réel du traitement d'adhésion ou remboursement de sinistres Rappel renouvellement d'adhésion Information et localisation partenaires de santé

inter aide
MADAGASCAR

Programmes d’insertion économique et de protection sociale des familles vulnérables