

# Utilisation des services financiers mobiles par les pauvres : observations concernant le recours à M-PESA et son impact

Bien que la technologie soit de plus en plus reconnue comme un moyen d'élargir l'accès à la finance, ou à la banque à distance, il existe étonnamment peu de données publiées sur les utilisateurs à faible revenu. La présente Note est rédigée à partir des premiers travaux de recherche ethnographique sur M-PESA, l'une des toutes premières expériences réussies d'offre de services financiers via la téléphonie mobile. Ces travaux de recherche nous éclairent sur la façon dont les pauvres utilisent M-PESA, son impact sur leur vie et certaines conséquences imprévues liées à son utilisation.

M-PESA est un service utilisant la téléphonie mobile pour envoyer et stocker de l'argent, offert par Safaricom, le prestataire de services mobiles le plus important du Kenya. Les clients de Safaricom peuvent s'inscrire au service M-PESA en se rendant chez l'un des plus de 10 000 commerçants qui agissent comme des « agents » habilités à procéder à l'ouverture d'un compte, au traitement des dépôts et des retraits sur le « portefeuille » virtuel du client et à l'assistance à la clientèle. Les clients peuvent se servir d'une application installée sur leur téléphone mobile pour vérifier leur solde, envoyer de l'argent à d'autres personnes, régler des factures et acheter des minutes pour leur téléphone. Les fonds des clients sont détenus au sein d'un compte de fiducie spécial auprès de la *Commercial Bank of Africa*.

Depuis son lancement commercial en mars 2007, M-PESA a connu une croissance importante selon plusieurs critères clés. Près de 7 millions de clients se sont abonnés au service. Chaque jour, 150 millions de Ksh (1,96 millions d'USD) en moyenne sont transférés par l'intermédiaire de M-PESA, principalement des petites sommes, d'un montant moyen de 1 500 Ksh (20 USD) par transaction. À ce jour, le système a traité plus de 130 milliards de Ksh (1,7 milliards d'USD).

La présente Note contient 10 observations sur la façon dont les pauvres utilisent M-PESA et l'impact que le service a eu sur leur vie. Ces observations sont dérivées d'une étude ethnographique de 14 mois, conclue en novembre 2008, qui a été réalisée dans deux groupes de population distincts : Kibera et Bukura.

Kibera est un quartier informel (bidonville) à la périphérie de Nairobi. Plus d'un million de personnes vivent à Kibera. Il s'agit principalement de migrants provenant de villages ruraux qui sont venus chercher du travail à la ville. Les chercheurs ont suivi le cheminement des transactions jusqu'à un second site, un village fermier du Kenya occidental appelé Bukura. Un groupe de migrants urbains possède des habitations rurales à Bukura ou dans les villages environnants.

Plus de 350 personnes ont été interrogées et 21 groupes de discussion ont été organisés pendant la période de travail sur le terrain. Quatorze journaux financiers ont été distribués, principalement à des utilisateurs fréquents de M-PESA qui y ont enregistré leurs transactions financières quotidiennes pendant un mois en novembre et décembre 2008. Ces journaux ont éclairé la façon dont M-PESA s'est intégré aux pratiques financières des Kenyans pauvres et les a modifiées.

## Observations relatives à l'utilisation

**1. Il existe deux types d'utilisateurs : les expéditeurs urbains, principalement des hommes, et les bénéficiaires ruraux, qui sont principalement des femmes.**

À Kibera, une majorité de clients sont de jeunes hommes. Les clients déposent de l'argent auprès de M-PESA et transfèrent de l'argent aux membres de leur famille restés en zone rurale. À Bukura, la

clientèle se compose en majorité de femmes et de retraités. Ces clients utilisent M-PESA pour retirer l'argent que leur ont envoyé des proches installés en ville. La plupart de ces transferts relèvent de deux catégories : (i) des transferts récurrents qui constituent un revenu d'appoint pour le bénéficiaire et (ii) des transferts correspondant à des besoins ponctuels d'un montant important, tels que l'achat d'intrants pour l'agriculture. Les transferts récurrents sont plus fréquents (une fois par mois ou plus) et leur valeur est inférieure à celle des transferts ponctuels. Le plus souvent, les transferts ponctuels forfaitaires sont destinés à régler des frais de scolarité.

**2. Les utilisateurs urbains ont adopté M-PESA parce que c'est un moyen moins coûteux, plus facile d'accès et plus sûr que les autres options de transfert d'argent. Les utilisateurs urbains sont d'habitude ceux qui persuadent les bénéficiaires ruraux de s'abonner eux aussi au service.**

La plupart des participants à l'enquête interrogés à Kibera ont indiqué avoir choisi M-PESA pour des raisons de coût. Par exemple, cela coûte 0,39 USD d'envoyer 1 000 Ksh (13,06 USD) par l'intermédiaire de M-PESA, ce qui est 27 % moins coûteux que le système PostaPay de la poste (0,52 USD), et 68 % moins coûteux qu'un envoi par une société de transport routier (1,16 USD)<sup>1</sup>. Les utilisateurs urbains disent préférer M-PESA en raison de sa rapidité (le transfert est pratiquement instantané), de sa facilité d'accès (grâce à son réseau d'agents très important) et de sa grande sécurité (ils n'ont pas besoin de voyager avec de l'argent).

La majorité des participants interrogés à Bukura ont déclaré que leur famille installée en zone urbaine leur avait demandé de s'abonner et d'utiliser M-PESA. Le barème des prix est tel qu'il est moins coûteux d'envoyer de l'argent à un autre abonné qu'à une personne non abonnée au service. Par exemple, un transfert de 1 000 Ksh (13,04 USD) coûte 30 Ksh (0,39 USD) si l'utilisateur est abonné. Le destinataire doit verser 25 Ksh (0,33 USD) pour effectuer le retrait. Si le destinataire n'est pas abonné, Safaricom facture à l'expéditeur un montant total de frais plus élevé, soit 75 Ksh (0,98 USD).

**3. Pour les utilisateurs urbains, les obstacles à l'utilisation incluent l'échec des transactions et l'impossibilité d'obtenir de l'aide de la part de Safaricom. Pour les utilisateurs ruraux, les obstacles à l'utilisation comprennent les pénuries de liquidités.**

M-PESA utilise les mêmes canaux de transmission de données que les messages texto (SMS) et subit donc fréquemment des périodes de congestion aux heures de pointe des envois de SMS, d'où l'échec de certaines transactions. Le système ne les traite pas, ou il les traite mais n'envoie pas le SMS de confirmation après traitement. C'est un sujet de mécontentement fréquent pour les clients de Kibera. Lorsque cela se produit, l'agent téléphone à l'assistance clientèle de Safaricom pour le compte du client. Cependant, en raison du grand nombre d'appels, cela peut lui prendre plusieurs heures et il est donc quelquefois difficile de résoudre les problèmes de transaction.

À Bukura, la réclamation la plus fréquente concerne le volant de trésorerie des agents. Le système de M-PESA est tributaire des banques pour sa liquidité. Pour faire face aux retraits, les agents doivent maintenir leur volant de liquidité en se rendant régulièrement à la banque. Ces déplacements sont souvent coûteux en argent et en temps pour les agents ruraux puisque la plupart des banques sont installées dans les centres urbains. Certains agents réduisent leurs coûts en allant se ravitailler moins souvent en liquide. Cela nuit à l'efficacité de M-PESA et force certains clients à aller effectuer leurs retraits jusqu'en ville.

**4. Les flux de M-PESA se sont inversés durant la crise post-électorale du Kenya, période durant laquelle les utilisateurs ruraux envoyaient de l'argent et du temps de communication téléphonique à leurs connaissances en zone urbaine.**

En général, les transferts d'argent s'effectuent à partir des centres urbains et en direction de zones rurales du Kenya. Ces flux se sont toutefois inversés durant les crises post-électorales du pays en 2008. Durant cette période, le transport physique d'argent et de cartes de téléphone à travers le pays

<sup>1</sup> 1 USD = 76,6 Ksh au cours du 17 juillet 2009. [www.xe.com](http://www.xe.com)

n'était plus possible. Les jeunes émeutiers avaient barré un grand nombre de routes et les transports ferroviaires avaient été détruits. Menacés par les violences à caractère ethnique, un grand nombre de migrants urbains avaient besoin d'argent pour fuir et de minutes de téléphone pour communiquer des informations au sujet de leur situation.

Certains migrants ont reçu de l'aide de la part d'amis et de proches restés au village, qui ont transféré de l'argent et du temps de communication par l'intermédiaire de M-PESA. D'autres ont retiré du liquide auprès de M-PESA si leur compte affichait un solde. Les plupart des banques sont restées fermées durant la crise, ce qui gênait l'accès à l'argent. Certains des agents situés dans les zones urbaines concernées par la violence témoignent d'une forte demande de services durant la période et du fait que les clients urbains effectuaient plus de retraits que de dépôts.

##### **5. M-PESA sert de mécanisme de stockage aux personnes bancarisées aussi bien qu'aux personnes non bancarisées.**

Bien que les transferts de particulier à particulier représentent la majorité des utilisations de M-PESA, les clients urbains utilisent aussi M-PESA pour stocker de l'argent. Près d'un tiers des clients bancarisés habitant à Kibera conservent un solde positif sur leur compte de M-PESA.

Ils disent préférer M-PESA en raison de sa facilité d'accès. Il n'existe aucune banque à l'intérieur du bidonville, mais on y compte plus de 40 agents de M-PESA. Cela signifie que les clients de M-PESA n'ont pas besoin de sortir de Kibera pour accéder à leur argent. Il convient de remarquer que l'argent stocké auprès de M-PESA n'est pas utilisé de la même manière que l'argent conservé en banque. La plupart des utilisateurs se servent de M-PESA pour les produits de consommation journalière. Certains utilisateurs s'en servent aussi pour accumuler de « petites sommes » en un montant plus important. Dans ce cas, le terme « petites sommes » désigne les dépôts compris entre 100 Ksh (1,30 USD) et 1 000 Ksh (13 USD), soit environ la valeur d'une semaine de salaire. Dans certains cas, cet argent est l'objet de transferts en direction du domicile

en zone rurale. Dans d'autres cas, cette somme est économisée en vue d'une « urgence » ou d'un événement imprévu tel que des funérailles. La plupart du temps, les clients utilisent leur compte bancaire pour l'épargne à long terme. M-PESA n'étant pas conçu comme un mécanisme d'épargne, l'argent qui y est conservé ne génère pas d'intérêts. Cela a pour effet de dissuader beaucoup d'utilisateurs bancarisés de conserver de grosses sommes sur leur compte M-PESA.

Un cinquième des participants non bancarisés de Kibera utilisent M-PESA comme substitut aux méthodes d'épargne informelles, au lieu de conserver leur argent chez eux par exemple. La plupart d'entre eux déclarent qu'ils préfèrent conserver leur argent avec M-PESA en raison de sa plus grande sécurité. Ils n'ont pas à se demander si d'autres membres de leur foyer pourraient trouver ou voler leur argent. Beaucoup des participants non bancarisés indiquent par ailleurs qu'ils stockent leur argent auprès de M-PESA parce qu'ils font confiance à Safaricom, alors qu'ils ont l'impression que l'argent placé dans une banque court fortement le risque d'être perdu. Il n'est pas surprenant que les clients qui se servent de M-PESA pour leur consommation journalière y conservent moins d'argent que les clients qui l'utilisent pour y accumuler de « petites sommes ». Par comparaison avec les utilisateurs de Kibera, les clients des zones rurales se servent rarement de l'application pour stocker de l'argent. La plupart d'entre eux craignent d'avoir du mal à accéder à leur argent en raison des fréquentes ruptures de liquidité des agents de M-PESA.

## **Observations concernant l'impact**

### **1. Les utilisateurs ont commencé à faire des transferts moins importants et plus fréquents.**

Les habitudes de transfert ont fortement évolué durant les 14 mois d'observation sur le terrain. À mesure que les utilisateurs se familiarisaient avec M-PESA, ils ont commencé à effectuer des transferts de montants moins importants mais à une fréquence plus grande. Les journaux financiers ont confirmé cette évolution. Les journaux ont montré une moyenne de cinq transferts d'argent pour

novembre et décembre 2008. La valeur moyenne de ces transferts dépassait tout juste 1 000 Ksh. Avant d'adopter M-PESA, la plupart des utilisateurs envoyaient de l'argent chez eux une fois par mois ou tous les deux mois. Les utilisateurs ont expliqué qu'ils procédaient à des transferts plus fréquents en raison du moindre coût et de la plus grande facilité d'accès de M-PESA. On peut envoyer de l'argent n'importe où, n'importe quand, à condition d'avoir un solde positif dans son compte. Comme le fait remarquer un utilisateur urbain, « M-PESA ne ferme jamais ».

## **2. Le revenu des destinataires ruraux a progressé de 30 % depuis qu'ils ont commencé à utiliser M-PESA.**

Il a été demandé à soixante-dix participants à l'enquête si le revenu de leur foyer avait changé depuis qu'ils avaient adopté M-PESA. Cinquante-quatre participants ruraux (77 %) ont fait état d'une augmentation de revenu depuis leur adoption de M-PESA. Pour 38 participants, cette augmentation représente 5 % à 30 % des revenus du ménage. Une telle augmentation est le résultat de la plus grande fréquence des envois d'argent. En raison de la fragmentation des transferts, les migrants urbains ont transféré plus d'argent chez eux. De plus, les destinataires ruraux économisent de l'argent lors du retrait. Ils n'ont plus besoin de payer de coûts de transport vers les centres urbains où se situent la plupart des services de transfert d'argent. Ils peuvent maintenant effectuer leurs retraits depuis Bukura même. Cette augmentation est essentielle pour les destinataires ruraux, qui sont extrêmement dépendants des transferts d'argent pour vivre. Les journaux financiers révèlent que ces transferts d'argent constituent jusqu'à 70 % du revenu des ménages ruraux.

## **3. M-PESA renforce le pouvoir et l'autonomie des femmes en milieu rural, car elles peuvent plus facilement demander des fonds à leur mari et à d'autres proches vivant en ville.**

Le téléphone mobile, en association avec M-PESA, est un outil puissant de mobilisation des transferts d'argent. Avant l'introduction de ces technologies, les femmes vivant en milieu rural devaient prendre

le car jusqu'à la ville ou la poste pour obtenir de l'argent. Elles devaient ensuite revenir au village. Le tout pouvait leur prendre plus d'une semaine. Elles peuvent maintenant se servir d'un téléphone mobile pour demander un transfert d'argent et le recevoir chez un agent à proximité, et il est donc plus facile pour les femmes des zones rurales de demander des fonds à leur mari vivant en ville. Il leur est également plus facile de demander du liquide à d'autres proches si leur mari refuse d'effectuer les transferts. Cela a accru l'autonomie financière de ces femmes et a diminué leur dépendance envers leur mari.

## **4. Après avoir adopté M-PESA, les migrants urbains ont commencé à retourner moins souvent chez eux.**

Avant l'apparition de M-PESA, certains migrants urbains allaient remettre l'argent en personne. Ils préféraient cette méthode car l'argent était transféré directement à leur famille. Après l'avoir remis, ils pouvaient passer plusieurs jours chez eux avec leur famille. Beaucoup ont expliqué qu'après leur adoption de M-PESA, la fréquence de ces visites a diminué. Les migrants envoient l'argent à leur famille restée à la campagne par le biais de M-PESA, sans consacrer de temps et d'argent à ce voyage. La baisse de fréquence des visites au domicile est une source d'inquiétude pour les femmes restées dans les zones rurales. Beaucoup d'entre elles déclarent que si leur mari ne revient plus aussi souvent, il sera en proie à la solitude et se trouvera une « épouse de la ville ». Elles décrivent deux conséquences possibles : (i) une diminution ou une disparition des sommes envoyées au domicile et (ii) l'installation sur le terrain rural d'une coépouse de la ville. Cette conclusion s'inscrit en contradiction avec une hypothèse répandue selon laquelle les technologies de téléphonie mobile renforcent les relations existantes. Lorsque ces technologies servent de support aux services financiers, elles peuvent avoir l'effet contraire.

## **5. Les utilisateurs sont en train d'intégrer M-PESA au sein de leur portefeuille d'épargne. Les habitudes d'épargne en sont modifiées en conséquence.**

Les journaux financiers révèlent que M-PESA est utilisé en association avec des mécanismes

d'épargne répandus, dont l'ouverture d'un compte d'épargne bancaire, le recours aux clubs d'épargne informels et la thésaurisation au domicile. Les utilisateurs de M-PESA répartissent leur épargne entre tous ces mécanismes pour réduire le risque de perte globale de leur argent en cas d'échec de l'un de ces mécanismes. Avec l'apparition de M-PESA, les utilisateurs ont commencé à effectuer des dépôts fréquents de « petites sommes » sur leurs comptes de M-PESA. Les journaux financiers montrent que les utilisateurs procèdent en moyenne à 15 dépôts de ce genre chaque mois. Étant donné que la plupart des participants qui tenaient un journal financier sont des utilisateurs fréquents, on ne peut généraliser ce nombre élevé de dépôts à l'ensemble des utilisateurs. Cette conclusion révèle toutefois l'importance de l'utilisation de M-PESA par certains clients. Pour quelques-uns, il s'agit d'effectuer des dépôts fréquents de façon à accumuler un montant plus important, qu'ils peuvent ensuite investir dans leur domicile ou activité en zone rurale (achat d'une vache par exemple). D'autres déposent les montants cumulés sur leur compte bancaire pour gagner des intérêts sur l'argent déposé.

## Conclusion

L'adoption rapide et l'utilisation fréquente de M-PESA ont entraîné divers résultats favorables, de même que des conséquences imprévues. Ces impacts relèvent d'éléments spécifiques à la conception du système de M-PESA. L'effet le plus important du transfert électronique plutôt que physique de l'argent est de diminuer, ou même d'éliminer dans

certains cas, un grand nombre des obstacles spatiaux et temporels au transfert de l'argent. M-PESA permet donc de libérer les flux d'argent au Kenya qui peuvent alors pénétrer les zones rurales où l'accès au liquide était difficile. En outre, à mesure que M-PESA atteignait un seuil critique en nombre d'utilisateurs, on a observé l'apparition d'effets de réseau. Chaque nouvel utilisateur de M-PESA peut capter un large réseau d'expéditeurs et de prêteurs potentiels. Beaucoup des habitants des zones rurales ont rapidement remarqué ce potentiel et se sont servi de ce réseau pour augmenter leurs flux de revenu.

On remarque également des conséquences inattendues de l'utilisation de M-PESA, notamment au niveau des comportements d'épargne. Le fait que beaucoup de clients utilisent M-PESA à des fins d'épargne révèle une demande latente pour des produits d'épargne appropriés à l'intérieur des deux groupes de population étudiés. Il met aussi à jour un créneau potentiel important pour Safaricom. En s'associant avec des prestataires de services financiers, les opérateurs de téléphonie mobile peuvent occuper un rôle aussi important au niveau de la mobilisation de l'épargne qu'ils l'ont fait pour libérer les flux d'argent à travers le pays.

## Remerciements

La présente Note a été rédigée à partir des travaux de recherche doctorale de Mme Olga Morawczynski, avec un financement de *Microsoft Research* et de l'université d'Édimbourg.





Août 2009

Toutes les publications du CGAP sont disponibles sur son site : [www.cgap.org](http://www.cgap.org).

CGAP  
1818 H Street, NW  
MSN P3-300  
Washington, DC  
20433 États-Unis

Tél. : 202-473-9594  
Fax : 202-522-3744

Adresse électronique :  
[cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)

© CGAP, 2009

---

**AUTEURS :**

Olga Morawczynski et Mark Pickens