Consortium pour la Recherche Economique en Afrique (CREA)

Projet collaboratif sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)

**Technologies de l'Information et de la Communication et micro
finance de transfert de fonds au Congo Brazzaville.**

Policy Brief

**Gaston Nkouika-Ndingani-Nkita
Prisca Rolande Miyouna
Nadège Bibila**

**Centre d'Etudes et de Recherche sur les Analyses
et Politique Economiques(CERAPE)
E-mail : nkouika@yahoo.fr
kaprismith@yahoo.fr
cerape_congo@yahoo.fr**

Brazzaville, 29 mai 2010

1. Contexte

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) deviennent de plus en plus une nouvelle donne incontournable qui modifie radicalement l'environnement national et international. Elles apportent un nouvel élan à la croissance des entreprises et au bien-être des individus.

Au Congo, le secteur des télécommunications a connu un développement important au cours de la décennie 1990. Au centre de ce développement, figure l'orientation opérée par l'Etat vers son ouverture à la concurrence. Cette mutation a permis la naissance d'une réelle économie des télécommunications ayant entre autres une externalité positive, l'émergence d'un tissu d'institutions de micro finance de transfert dynamique. Dans ce cadre, l'implantation des firmes étrangères opérant dans les télécommunications, notamment dans le segment du téléphone, laisse affirmer qu'il s'agit d'une caractéristique de la mondialisation (Torrès, 2000, Boungou Bazika, 2004).

Avant l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications, l'Office National des Postes et Télécommunications (ON PT), entreprise publique appartenant à l'Etat était le seul opérateur dans ce secteur. Il avait le monopole total sur les services concernés et sur les équipements des télécommunications. La communication téléphonique se faisait au moyen du téléphone fixe et l'offre de téléphone ne concernait que les principaux centres urbains et les gares du Chemin de Fer pour réguler le trafic ferroviaire. Au niveau individuel, le téléphone fixe était presque l'affaire des personnes nanties, pouvant justifier d'un revenu suffisant et d'un logement décent (Makosso, 2005). De même, au début de l'implantation des sociétés de téléphonie mobile, le téléphone étant coûteux, il était considéré comme un bien de luxe.

Avec la libéralisation du secteur, le segment du téléphone mobile est aujourd'hui exploité par trois firmes internationales : Zain Congo, MTN et Warid créé au Congo en 2008. Avec la force de la concurrence, aujourd'hui cette réalité est dépassée, car de plus en plus, on constate un boom des TIC et, ce phénomène a permis l'émergence de la micro finance de transfert de fonds implantée dans la presque totalité du pays.

On peut constater, avec le développement des TIC, que les Congolais ont découvert certains métiers longtemps ignorés. Les TIC ont permis des modifications considérables dans la gestion des structures : la compression du temps, la possibilité de transmettre une même information à une multitude de correspondants en moins de temps et à des coûts moindres, la possibilité de véhiculer l'information auprès des personnes éloignées et enclavées. Les promoteurs d'initiatives économiques, au Congo Brazzaville, ont saisi l'opportunité qu'offrent l'Internet et le téléphone mobile pour développer une micro finance de transfert de fonds au niveau local aujourd'hui implantée dans tout le pays. Cette micro finance de transfert de fonds apporte aujourd'hui une solution satisfaisante aux énormes besoins de services de transfert des fonds des populations urbaines et rurales dont la demande était insatisfaite auparavant par les établissements financiers classiques en crise.

1.1. Problématique

Pour combler ce vide, la présente recherche se propose de répondre à la problématique suivante : Quelle incidence les technologies de l'information et de la communication exercent-elles sur les transferts assurés par les institutions de micro finance au Congo Brazzaville ? Quel est le coût des transferts supportés par les expéditeurs et les bénéficiaires ? Comment se structurent l'offre et la demande ?

1.2. Intérêt

Cette recherche se justifie par le rôle important que jouent les TIC dans le secteur de la micro

finance de transfert de fonds et par le dynamisme qu'elles induisent et les innovations qu'elles engendrent.

2. Méthodologie

2.1. Définitions des concepts utilisés

2.1.1. Micro finance de transferts

La réglementation sur la micro finance, mise en place par la Commission bancaire de l'Afrique centrale (COBAC), distingue trois (3) catégories d'établissements de micro finance (EMF) :

- La première catégorie comprend les structures qui collectent l'épargne et accordent des crédits uniquement à leurs membres. Il s'agit notamment de tous les EMF de type associatif, coopératif ou mutualiste.
- La deuxième catégorie comprend les structures qui collectent l'épargne et accordent des crédits aux tiers. Il s'agit des EMF constitués sous forme de société anonyme.
- La troisième catégorie comprend les structures qui accordent des crédits aux tiers sans exercer l'activité de collecte de l'épargne. Il s'agit des établissements de micro crédits, de projets, des sociétés qui accordent des crédits filières ou des sociétés à caution mutuelle.

La libéralisation de l'économie congolaise a favorisé la création de plusieurs institutions de micro finance dont l'activité principale est constitué par les dépôts et les crédits. Mais la demande massive et insatisfaite en service de transfert de fonds de proximité au niveau national s'est révélé être un créneau porteur. Par rapport à la situation antérieure où le transfert d'argent était une activité exclusive de la poste et des banques, l'offre de services de transfert de fonds est un produit nouveau mis en place par la micro finance.

En 2008, on dénombre deux institutions de micro finance dont l'activité principale est le transfert de fonds. Ces deux institutions ont des agences installées dans tout le pays qui permettent de transférer et de recevoir l'argent à tout moment. L'argent transféré par ces institutions, que nous désignons dans le cadre de ce travail par « micro finance de transfert de fonds », provient d'un client (expéditeur) qui donne l'ordre d'envoyer les fonds déposés à un client (bénéficiaire) vivant dans une autre localité du pays.

2.1.2. Coûts de transaction

On désigne par coûts de transaction les coûts engendrés par toutes les procédures ou les opérations qui rendent possibles des échanges mutuellement avantageux entre deux ou plusieurs individus. Dans le cadre de cette étude, les coûts de transaction chez les clients comprennent le coût de transfert, le coût de l'information, le coût de contrôle et le coût de transport.

2.2. Données et leurs sources

Les données qui sous tendent les arguments présentés dans ce rapport proviennent de la recherche documentaire et de l'enquête de terrain réalisée à Brazzaville et à Pointe-Noire. Les clients et les responsables des institutions de micro finance ont été interviewés sur la base d'un questionnaire et d'un guide d'entretien. 415 clients ont été interrogés, soit 259 à Brazzaville et 156 à Pointe Noire, les deux plus grandes villes du Congo. Deux institutions de

micro finance ont fait l'objet de cette enquête, Horty Services et Charden Farrel constituées au début des années 2000 et ayant une implantation nationale. Les clients (expéditeurs et bénéficiaires) des institutions de micro finance ont été questionnés dans les différentes agences avant ou après la transaction. Pour compléter les données obtenues auprès des clients, des entretiens ont été effectués auprès des informateurs clés qui sont les responsables des institutions de micro finance et de la direction de la micro finance au Ministère des finances et du budget.

Les entretiens auprès des responsables ont permis de collecter des informations sur le nombre des travailleurs, la masse salariale, le volume de transferts, la nature des TIC utilisées, le coût d'utilisation des TIC, la nature des innovations introduites dans la micro finance grâce à l'utilisation des TIC, les effets des innovations introduites, le volume du chiffre d'affaires et les problèmes auxquels les institutions de micro finance de transfert sont confrontées.

Chez les clients, les données collectées au cours de l'enquête concernent le profil socio démographique des expéditeurs et bénéficiaires, les caractéristiques des transferts, les coûts de transaction, la qualité des services offerts par les institutions de transfert de fonds et leurs contraintes.

2.2.1. Traitement et analyse des données

Les données de l'enquête ont été saisies avec le logiciel Excel. Ces données ont permis la production des statistiques descriptives et de faire des estimations avec le logiciel Stata 10. La méthode d'estimation retenue est l'approche économétrique. Cette approche a permis de faire l'estimation de la fonction linéaire de coût de transaction induite par le transfert de fonds et supporté par les clients des institutions de la micro finance.

Nous avons exclu le coût de transport parce que certains clients se déplacent à pied pour se rendre à l'agence de la micro finance. Dans ce cas, il a été difficile d'estimer ce coût.

3. Incidence des TIC sur l'offre et la demande de transfert de fonds

3.1. Incidence sur la demande

Au niveau de la demande, les TIC (téléphone mobile, Internet...) ont eu un impact direct sur la circulation de l'information et de la monnaie. De façon indirecte, elles ont impacté sur le volume des transferts, la satisfaction de divers besoins de consommation et d'investissement dans les autres localités et amélioré les conditions de vie des bénéficiaires.

3.1.1. Circulation rapide de l'information et des fonds

La transformation du téléphone mobile en produit de masse accessible à toutes les catégories de la population a rendu possible le développement de l'activité de transfert de fonds. Les clients peuvent facilement s'informer, transmettre l'information d'une localité à une autre. Tous les clients interrogés reconnaissent que le téléphone mobile est une innovation incontestable qui a révolutionné le transfert de fonds. Plus de $\frac{3}{4}$ de clients interrogés l'utilisent pour transmettre et contrôler l'information.

3.1.2. Importance des transferts de fonds

La circulation rapide de l'information et de l'argent (favorisée par l'utilisation des TIC) permet l'intensification des transferts de fonds. L'enquête a révélé que 86,27% de clients

interrogés (expéditeurs et bénéficiaires) effectuent régulièrement les transferts de fonds. Parmi les clients, 55% font par année un nombre de transferts inférieur à 10. Ensuite viennent ceux dont le nombre est compris entre 10 et 20 transferts, soit 33%. Enfin, 7%, 3% et 2% représentent respectivement les clients dont le nombre de transferts effectué est compris entre 21 et 40, 41 et 100 et plus de 100 par année.

Ainsi, on constate que la possibilité qu'offrent les TIC de vérifier rapidement l'information sur le transfert effectué permet aux clients expéditeurs de réaliser au moins 3 à 4 transferts par jour, ce qui était impossible avec le système de transfert de la poste.

3.1.3. Impact des transferts de fonds sur la demande

D'après les clients (expéditeurs et bénéficiaires), les motifs de transferts de fonds sont multiples. On peut regrouper ces motifs en trois catégories. La première catégorie concerne les dépenses d'investissement qui enregistrent 40% (21% d'investissement proprement dit et 19% pour les dépenses d'éducation). Alors que la deuxième catégorie est constituée par les dépenses de consommation au sens large qui représentent 33% (soit 6% des dépenses relatives au logement, 20% à la consommation, 7% à la consommation courante et la situation des décès 6%). Enfin, la troisième catégorie comprend les dépenses de santé représentant 21%.

Les transferts de fonds impactent de plusieurs manières sur les conditions de vie des bénéficiaires. Ils permettent donc de disposer de l'argent pour satisfaire divers besoins. Le choix des clients portant sur la micro finance comme moyen de transfert de fonds se justifie par la rapidité du transfert (52%), la simplicité des formalités (23%), la sécurité du transfert (12%), la proximité (9%), et le coût moins élevé du transfert faiblement cité.

3.2. Incidence des TIC sur l'offre de transfert de fonds

Les institutions de micro finance de transfert de fonds utilisent trois principaux moyens de communication pour relier les agences entre elles. Ce sont l'Internet, le message électronique (SMS) et le téléphone (mobile ou fixe).

3.2.1. Rapidité des transferts et simplicité des formalités d'envoi et de réception

Lors des entretiens, les responsables des institutions de micro finance ont reconnu le rôle important joué par les TIC dans la rapidité des transferts de fonds et la simplicité des formalités. Par contre, l'ancien système de transfert était caractérisé par une très grande lourdeur administrative. Ensuite, le temps entre l'expédition et la réception était très long, allant de 1 à 30 jours en fonction de la distance. Enfin, en plus de la longue durée d'attente, l'étude de Balongana et Mafouta (2007) signale que la sécurité du transfert n'était pas garantie à cause des malversations opérées par certains agents de la Poste.

3.2.2. Réduction du temps d'accès aux services des institutions de micro finance de transfert de fonds

L'utilisation des TIC par les institutions de micro finance a permis de réduire de façon considérable le temps d'accès aux services financiers. Si avant, il fallait plus d'un jour pour recevoir un transfert, maintenant 10 à 15 minutes suffisent lorsqu'il n'y a pas d'affluence. L'Internet, le téléphone portable et l'informatisation des institutions de micro finance de transfert de fonds ont permis de diminuer considérablement le temps de transfert et de réception des fonds.

3.2.4. Impacts indirects des TIC sur les institutions de micro finance de transfert de fonds

Il existe certains impacts indirects des TIC sur les institutions parmi lesquels on dénombre l'augmentation continue du volume des transferts et des commissions perçues, la masse salariale distribuée et le volume des emplois créés.

3.2.4.1. Evolution du volume des transferts de fonds

Grâce aux TIC, la micro finance de transfert de fonds utilise aujourd'hui des procédures plus sécurisantes et plus rapides. La rapidité et la sécurité des transferts ont permis une augmentation continue du volume des transferts.

Tableau 1 : Evolution du volume des transferts (Francs CFA)

Années	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	2 009*
Horty Service	Nd	155 839 275	16 214 176 500	24 255 418 320	24 923 180 320	14 977 353 440
Charden Farrel	2 571 664 230	7 116 041 855	7 552 635 656	16 131 611 239	15 829 153 678	3 696 131 000
Total	2 571 664 230	7 271 881 130	23 766 812 156	40 387 029 559	40 752 333 998	18 673 484 440

Sources : Direction des institutions de micro finance, Direction Générale de la monnaie et du crédit, Ministère des finances et du budget, novembre 2009.

Légende : * = données pour les premier et deuxième trimestres.

En effet, depuis 2007, en moyenne, 40 milliards de FCFA sont transférés par Horty Service et Charden Farrell chaque année.

Cette activité de transfert de fonds procure également des commissions non négligeables comme indiqué dans le tableau 2.

Tableau 2 : Evolution des commissions perçues (Francs CFA)

Années	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	2 009*
Horty Service	nd	4 675 178	486 425 295	727 662 550	747 695 410	449 320 603
Charden Farrel	77 149 927	213 481 256	226 579 070	483 948 337	474 874 610	110 883 930
Total	77 149 927	218 156 434	713 004 365	1 211 610 887	1 222 570 020	560 204 533

Sources : auteurs à partir des données de la Direction des institutions de micro finance, Direction Générale de la monnaie et du crédit, Ministère des finances et du budget, novembre 2009.

Légende : * = données pour les premier et deuxième trimestres

Les montants des commissions obtenues par les institutions de micro finance sur l'ensemble des transferts ont été estimés en appliquant un taux moyen de 3%.

3.2.4.2. La part des TIC sur les flux financiers des institutions de micro finance

Nous allons maintenant voir quelle est l'incidence des TIC sur certains flux financiers des institutions de micro finance. Les estimations faites sur les données fournies par Charden Farrell ont permis de répondre à la problématique concernée. En effet, cette institution a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 15,8 milliards de FCFA (32000000 \$ US) et des commissions

s'élevant à 474,8 millions de FCFA (950000 \$ US), supporté une masse salariale de 192 millions de FCFA (384000\$ US). Lorsque l'on estime la part des TIC dans ces flux, on peut observer que celle-ci est faible, ce qui dénote le rôle primordial des TIC dans la facilitation de l'offre des services de transfert (voir tableau suivant). Cette situation montre que cette institution réalise des dépenses relativement peu élevées dans les TIC, ce qui a comme incidence d'accroître sa marge bénéficiaire. Le coût d'accès aux TIC n'est donc pas un problème pour les institutions de micro finance, ce qui n'est pas de même pour les clients notamment ceux vivant en dessous du seuil de pauvreté.

Tableau 3 : Part des TIC dans certains indicateurs de gestion de Charden Farel

Désignation	Montant	Pourcentage des TIC
Chiffre d'affaire	15 829 153 678	0,15 %
Masse salariale	192 000 000	12,50 %
Commissions (résultat brut)	474 874 610	5,05 %
Coût des TIC	24 000 000	100,00 %

Sources : auteurs à partir des données du Ministère des Finances et du Budget

3.2.4.3. Création d'emplois et distribution des salaires

Les deux institutions étudiées ont contribué à la création d'un nombre important d'emplois dans un contexte où le taux de chômage s'élève à 39% de la population active. En effet, le nombre d'emplois créés s'élève à 487 agents. L'institution ayant créé le plus d'emplois est Horty Services puisque le nombre de ses agents s'élève à 300 personnes. Charden quant à elle emploie 187 personnes. Plus de 60% des employés de ces deux institutions sont des femmes.

S'agissant de la masse salariale distribuée, elle est estimée à 16 millions de francs CFA par mois pour Charden et 22,5 millions par mois pour Horty Services.

4. Incidence des TIC sur la structure des coûts de transaction

4.1. Structure des coûts de transaction

Les expéditeurs supportent en moyenne un coût de transfert de 2058 FCFA alors qu'au niveau des bénéficiaires ce coût est nul. Cette situation s'explique par le fait que ce sont les expéditeurs qui payent le coût de transfert. Les bénéficiaires ne dépensent rien en ce qui concerne les frais de transfert des fonds mais supportent d'autres coûts (d'information, de contrôle et de transport).

Tableau 4 : structure des coûts de transaction en fonction du type de clients (FCFA)

	Coût de transfert		Coût d'information		Coût de contrôle		Coût de transport		Coût de transaction	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Expéditeurs	2058	74	277	10	203	7	258	9	2796	100%
Bénéficiaires	0	0	211	44	76	16	189	40	476	100%
Écart	2058	89	66	3	127	5	69	3	2320	100%

Source: Enquête sur l'impact des TIC sur la micro finance de transfert de fonds à Brazzaville et Pointe-Noire, Mars, 2009

On constate également que, pour chaque transfert, chacun des clients de la micro finance de transferts supporte un coût de transaction ; mais celui de l'expéditeur est plus élevé : 2796 FCFA contre 476 FCFA pour le bénéficiaire. Chez l'expéditeur, les coûts de transfert, d'information, de contrôle et de transport représentent respectivement 74%, 10%, 7% et 9% du coût de transaction. Au niveau du bénéficiaire, le coût de transaction du transfert est constitué uniquement de 44% du coût d'information, de 40% de coût de transport et de 16% du coût de contrôle de l'information.

4.3. L'incidence des TIC sur le coût de transaction : une approche économétrique

Nous avons estimé l'influence de deux variables étroitement liées aux TIC, le coût de l'information et le coût de contrôle. Ces deux coûts sont conditionnés par l'accès aux TIC et le prix de la communication téléphonique. Il s'agit ici du coût supporté pour la communication téléphonique par les clients.

La régression montre que les variables coût de l'information et coût de contrôle sont significatives à 5%. Ces deux variables influencent le coût de transaction. Leur signe est positif. Cela montre que plus le coût de l'information et le coût de contrôle augmentent, plus le coût de transaction augmente. Entre les deux coûts, c'est le coût de contrôle qui influence le plus le coût de transaction. Son coefficient est plus élevé que celui du coût de l'information (4.17 contre 5.45).

Un des objectifs de la recherche est de mesurer les effets de l'accès aux TIC sur la rentabilité des institutions de micro finance. Pour atteindre cet objectif, on peut simplement mesurer le poids de cette charge spécifique (TIC) dans le chiffre d'affaires. Ce poids est faible, ce qui montre une incidence positive forte sur la rentabilité de l'entreprise.

Conclusion

Cette recherche a montré que les TIC ont une incidence positive sur l'offre et la demande des institutions de micro finance de transfert de fonds au Congo.

Au niveau des clients, les TIC permettent de faire circuler l'information et de la contrôler dans des délais rapides. Un autre avantage offert par les TIC est la rapidité avec laquelle circulent les fonds d'une localité à une autre même dans certaines zones relativement enclavées, notamment dans les zones semi-rurales et rurales. Enfin, le troisième avantage est la possibilité offerte aux clients d'opérer des transferts de fonds à des coûts accessibles.

Au niveau des institutions de micro finance, les TIC donnent la possibilité d'offrir des services de transferts à une large proportion de clients pauvres et non pauvres sur l'ensemble de l'étendue du territoire national plusieurs fois par jour, par semaine et par mois. Tout le monde, même les petits entrepreneurs utilisent les services des institutions de micro finance de transfert dans leurs transactions commerciales.

En second lieu, on constate que l'offre de services de transferts bénéficie de deux atouts importants grâce à l'utilisation des TIC : la rapidité du transfert et la simplicité des formalités administratives. Les institutions de micro finance ont utilisé l'innovation introduite par le téléphone portable et l'Internet pour améliorer leur offre de service.

Une autre incidence importante est la marge brute plus importante dégagée par l'activité de

transfert de fonds grâce à l'utilisation combinée du téléphone et de l'Internet pour l'offre des services comme le fait Charden Farell. Les deux institutions perçoivent des commissions annuelles non négligeables sur les activités de transfert de fonds.

Cependant, certaines contraintes identifiées réduisent l'incidence des TIC au niveau des clients et des institutions. Parmi ces contraintes, il y a le coût de l'information, l'environnement et les conditions d'accueil au niveau des institutions de micro finance.

Le coût de l'information demeure élevé comme le montre les données dans les tableaux ci-dessus. Il est un élément qui influe sur le coût de transaction. Le coût de l'unité vendue par les grandes firmes internationales comme Zain, MTN varie entre 150 FCFA et 200 FCFA la minute. Il demeure élevé surtout pour les couches pauvres.

L'environnement caractérisé par la rupture des connexions et les coupures de l'électricité fréquentes met certaines agences de micro finance dans une situation où elles sont confrontées à plusieurs difficultés de gestion et de fonctionnement qui impactent négativement la qualité des services offerts. Il en est de même des locaux exigus, de l'éclairage insuffisant, des files d'attente, la qualité et l'insuffisance des structures d'accueil des clients dans certaines agences des institutions de micro finance de transfert.

Recommandations

Pour augmenter l'incidence des TIC sur les clients et les institutions de micro finance de transfert de fonds, quelques recommandations ont été formulées à deux niveaux. Premièrement, au niveau des autorités de régulation et deuxièmement au niveau des institutions de micro finance de transfert de fonds.

- 1) Au niveau des autorités de régulation :
 - a) améliorer les infrastructures et la fourniture d'électricité pour faciliter l'utilisation des TIC ;
 - b) baisser les coûts d'accès aux TIC car le coût de la communication demeure encore élevé et empêche les pauvres d'avoir accès à l'information ;
 - c) veiller à préserver la concurrence dans le secteur afin de favoriser la baisse des prix et l'accès des pauvres aux TIC.

- 2) Au niveau des institutions de micro finance de transfert de fonds :
 - a) combiner l'utilisation du téléphone et de l'Internet afin de baisser les coûts des TIC dans les institutions de micro finance et améliorer les marges bénéficiaires;
 - b) améliorer la qualité des services offerts en particulier les conditions d'accueil de la clientèle.