

Social Finance Programme

Document de Travail (No. 40)

**ETUDE SUR LE TRANSFERT D'ARGENT DES
EMIGRES AU SENEGAL ET LES SERVICES DE
TRANSFERT EN MICROFINANCE**

Cerstin SANDER & Issa BARRO

en cooperation avec:

M. SALL

M. JUHLIN

C. DIOP

ISBN 92-2-215243-3 (version imprimée)

ISBN 92-2-215244-1 (version pdf)

**Employment Sector
International Labour Office, Geneva**

SOMMAIRE

Acronymes	3
Plan du pays	4
Résumé exécutif.....	5
Introduction.....	7
1. Contexte de la migration au Sénégal	9
2. Utilisation des transferts reçus	11
3. Le transfert d'argent au Sénégal	14
4. La réglementation des services de transfert d'argent.....	17
5. Les services du transfert d'argent – acteurs et mécanismes	20
6. L'implication des IMF's dans le transfert.....	31
7. Comparaison de la nature des services fournis	34
8. Recommandations.....	39
Annexe 1 : Guides d'entretien utilisés pour les « focus groups ».....	42
Annexe 2 : Guides d'entretien utilisés pour les institutions et les informels.....	44
Annexe 3 : Tableaux et graphiques.....	46
Bibliographie.....	49
Liste des personnes rencontrées.....	50

Acronymes

ACEP :	Agence de Crédit de l'Épargne pour la Production
ADP :	Aide Publique du Développement
AT-CPEC :	Appui Technique aux Caisses Populaires d'Épargne et de Crédit
BICIS :	Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie du Sénégal
BHS :	Banque de l'Habitat du Sénégal
BST :	Banque Sénégal-Tunisienne
BOA :	Bank Of Africa
BTP :	Bâtiment et Travaux Publics
CBAO :	Compagnie Bancaire de l'Afrique de l'Ouest
CCP :	Centre des Chèques Postaux
CIF :	Centre d'Innovation Financière
CMS :	Crédit Mutuel du Sénégal
CNCAS :	Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal
DID :	Développement International Desjardins
DJOMECE :	Djoloff Mutuelle d'Épargne et de Crédit
FECECAM :	Fédération des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricoles Mutuelles
FUCEC :	Fédération des Unions de Caisses d'Épargne et de Crédit
ICS :	Industrie Chimique du Sénégal
IFS-IMO :	International Financial Services-International Money Order
IMF :	Institution de Microfinance
ME :	Money Express
MG :	MoneyGram
Mutec :	Mutuelle de l'épargne et du crédit
PARMEC :	Projet d'Appui à la Réglementation de la Mutuelle d'Épargne et de Crédit
PASMEC :	Projet d'Appui aux Systèmes Mutualistes d'Épargne et de Crédit
PIB :	Produit Intérieur Brut
RCPB :	Réseau des Caisses Populaires du Burkina
RDC :	République Démocratique du Congo
SFD :	Systèmes Financiers Décentralisés
SGBS :	Société Générale de Banques au Sénégal
TG :	Télégiros
UEMOA :	Union Economique et Monétaire Ouest Africain
UMECU :	Union des Mutuelles d'Épargne et de Crédit
UN :	Unit Nations
UNACOIS :	Union Nationale des Commerçants et Industriels du Sénégal
UM-PAMECAS :	Union des Mutuelles de Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et le Crédit au Sénégal
WU :	Western Union

Note: le taux de change USD/FCFA est de 620 FCFA pour 1 USD.

Country map Senegal



Résumé exécutif

Le marché du transfert d'argent au Sénégal a connu une évolution rapide au cours de ces dix dernières années, tant aux niveaux de la nature et du nombre d'acteurs impliqués, de l'importance des sommes concernées, de l'impact socio-économique sur les bénéficiaires de transferts, qu'à celui des mécanismes mis en œuvre.

Malgré une présence toujours marquée du secteur informel sur le marché du transfert d'argent, on assiste depuis quelques années à une plus grande formalisation du service, à travers la quasi-totalité des banques commerciales qui utilisent les services d'opérateurs spécialisés – dont ils sont des agents agréés – tels que Western Union, MoneyGram, Money Express, Télégiros. Ces différents opérateurs utilisent des mécanismes ayant de grandes similitudes, même si chacun cherche à se distinguer par des stratégies commerciales plus ou moins différentes pour chercher à accroître ses parts de marché. Une de leurs caractéristiques principales – en plus de la rapidité et de la fiabilité du service – est le fait qu'ils ne proposent aucun autre produit en dehors de la réception et – sauf Télégiros – l'envoi de fonds ; il n'est même pas besoin d'avoir un compte bancaire pour utiliser ces services.

A côté des banques, on note une présence de plus en plus marquée de la Poste, notamment dans des zones faiblement bancarisées (dans certains quartiers populaires de la capitale et dans toutes les villes et de nombreux villages de l'intérieur du pays). C'est en effet dans ces zones que la Poste possède un avantage concurrentiel car elle y possède des bureaux opérationnels proches des populations bénéficiaires des transferts en provenance de l'étranger. Afin d'offrir une qualité de service identique à celle des banques commerciales, la Poste utilise ses services traditionnels pour les transferts locaux (nationaux) et des services de l'opérateur WU dont elle est également un agent pour les transferts internationaux. Cette stratégie lui donne un avantage concurrentiel de taille, notamment sur le segment de marché des transferts nationaux.

Ce marché très porteur attire également une autre catégorie d'acteurs : les institutions de microfinance qui y voient de plus en plus une source de diversification de leurs produits et de leurs revenus. Le dynamisme du secteur de la microfinance a eu pour effet une forte croissance du nombre de structures, des volumes d'épargne et de crédit, du nombre de membres et de la vulgarisation des services de proximité. Ainsi, le nombre de SFD est passé de 26 seulement en 1998 à près de 120 en 2000. Certaines de ces structures se sont constituées en réseaux de caisses et d'antennes qui rayonnent à travers tout le pays. Ces structures se sont généralement limitées à leurs services de base (épargne et crédit), mais il y a eu, par le passé, quelques tentatives d'incursion dans le marché du transfert d'argent. Depuis quelques années cependant, à la faveur de la concurrence que se livrent ces institutions de microfinance et leur volonté de diversifier l'offre de services financiers, on assiste à la naissance de collaborations entre certaines d'entre elles et des banques (cas de la mutuelle DJOMEC et de la Banque de l'Habitat du Sénégal) pour offrir des services de transfert.

Si ce marché du transfert constitue une formidable opportunité pour les institutions de microfinance – compte tenu notamment de leur niveau très élevé d'implantation à proximité des populations – il n'en demeure pas moins qu'il existe des contraintes de taille qui en limitent leur accès. Certes, il est possible, pour une institution de microfinance, d'offrir des services de transfert d'argent car ceci est autorisé par la Loi PARMEC ; cependant, elle devra en obtenir l'autorisation préalable auprès du Ministère de l'Economie et des Finances, ce qui suppose de se doter d'un « organe financier » qui devra être constitué sous la forme d'une société à capital variable régie, sauf dérogations, par les dispositions de la Loi portant

réglementation bancaire. Selon la Loi PARMEC, l'organe financier est une structure créée par un réseau et doté de la personnalité morale dont l'objet principal est de centraliser et de gérer les excédents des ressources des membres du réseau.

Il existe donc des opportunités pour les institutions de microfinance sur le marché du transfert d'argent, mais aussi des limites objectives liées aux difficultés – voire au manque de pertinence – de créer tout seul un organe financier. Par ailleurs, le métier de transfert d'argent, notamment en ce qui concerne les transferts internationaux, nécessite une expertise financière que ne possèdent généralement pas les IMF. Aussi, l'alternative la plus judicieuse serait pour une IMF d'envisager un partenariat avec une banque (voire la Poste). Un tel partenariat permet à la banque d'atteindre une clientèle située dans des zones qu'elle ne pourrait pas atteindre toute seule, mais où l'IMF partenaire possède des implantations.

Dans tous les cas, si les institutions de microfinance doivent entrer dans ce marché du transfert d'argent, elles devront le faire en tenant compte de leurs compétences distinctives. Elles devront chercher plutôt à se positionner sur le segment de marché des transferts nationaux où elles peuvent saisir des opportunités intéressantes ; en particulier, elles peuvent constituer des relais pour le paiement des salaires des agents des services déconcentrés de l'Etat, pour le règlement de transactions commerciales intérieures, etc.

En clair, le marché du transfert d'argent comporte plusieurs segments plus ou moins complexes. La recherche d'une plus grande vulgarisation du service de manière à le rendre accessible à toutes les couches de la population devrait tenir compte de la nécessaire spécialisation des différentes catégories d'acteurs. Ainsi, les banques qui disposent de moyens financiers et d'une expertise avérée dans le domaine des transferts internationaux pourraient mettre en œuvre des partenariats avec des institutions de microfinance pour que celles-ci puissent constituer des relais offrant des services de transferts au niveau intérieur compte tenu de leur forte implantation et de leurs coûts plus compétitifs et plus accessibles pour les populations.

Introduction

Au cours de ces dernières décennies, on a observé un accroissement important des flux migratoires, en particulier des sénégalais vers les autres pays africains, l'Europe et les Etats Unis. Cela malgré les mesures restrictives mises en œuvre par les 15 pays de l'Union européenne et les nombreux conflits en Afrique. Cette progression a eu un effet direct sur l'augmentation constatée des transferts de fonds des émigrés vers le Sénégal, notamment depuis la dévaluation du FCFA en 1994.

Les transferts de fonds des émigrés sont devenus un enjeu socio-économique déterminant dans l'économie sénégalaise dans la mesure où ils représentent une part significative des ressources du pays et constituent une source financière importante pour les familles des émigrés.

En particulier, deux aspects de ces transferts méritent attention :

- (i) ils sont davantage utilisés pour satisfaire des besoins de consommation courante des bénéficiaires ou d'investissement immobilier pour les émigrés eux-mêmes et leur famille ; ils n'interviennent que faiblement dans le financement de la création d'activités économiques génératrices de revenus ;
- (ii) de plus, bien que les banques constituent des acteurs sur le marché du transfert d'argent à travers leurs partenariats avec des opérateurs professionnels (Western Union, Money Gram), leur participation reste faible si on la compare aux volumes de transferts qui passent par des canaux informels ; cette prépondérance des informels dans le transfert d'argent ne favorise pas le rapprochement des bénéficiaires de ces transferts avec le système financier formel (ces bénéficiaires échappent aux banques qui n'ont ainsi pas de moyen de les appréhender pour en faire d'éventuels clients) ; une telle situation constitue bien entendu une limite pour les bénéficiaires qui ne peuvent avoir accès à des services financiers en cas de besoin, alors qu'ils auraient pu être des personnes « bancables » compte tenu des volumes de fonds qu'ils reçoivent régulièrement.

Ce sont là des enjeux de taille si l'on cherche à obtenir un impact plus significatif et plus durable des transferts au sein des populations et du développement socio-économique en général. C'est pour cette raison qu'il est apparu nécessaire d'explorer les motivations et systèmes qui pourraient influencer les voies et moyens pour orienter progressivement les ressources des transferts vers les services financiers formels et vers des investissements. Cela en explorant notamment les opportunités qui s'offrent au secteur financier à la base, en particulier pour mieux appréhender les rôles des institutions de microfinance plus proches des bénéficiaires des transferts.

La présente étude cherche :

- (i) d'une part, à mieux appréhender les transferts des fonds des émigrés en ce qui concerne, par exemple, leur importance, les caractéristiques, les canaux, les volumes, et les modes comme les services financiers offerts par les banques et les institutions de microfinance, ainsi que le contexte réglementaire du transfert d'argent; et
- (ii) d'autre part, à explorer les opportunités pour une implication réelle et/ou potentielle des institutions de microfinance au sein de cet important marché.

L'étude a été conduite sur la base de collecte d'informations primaires (enquêtes de terrain) et secondaires (consultation de divers documents).

La mission a rencontré des difficultés dues généralement à :

- une faible implication des institutions de microfinance dans le secteur du transfert d'argent ;
- la réticence des fournisseurs informels de services de transferts à participer à l'exercice¹ ;
- la réticence des fournisseurs formels à donner des informations chiffrées ;
- la difficulté à constituer des groupes thématiques de discussion².

¹ Il faut préciser que l'étude se déroulait quelques semaines seulement après que certains « informels » impliqués dans le transfert d'argent aient été arrêtés après un contrôle par l'Administration fiscale, ce qui a créé une certaine méfiance ; les informels évitaient de s'afficher.

² Le système utilisé par les opérateurs de transfert ne permet pas d'identifier les bénéficiaires ; les opérateurs informels et les institutions de microfinance ont montré quelque réticence à ce que l'équipe rencontrait les bénéficiaires des transferts sous formes de groupes de discussion. Ainsi, les opérateurs n'ont pas pu aider à constituer des groupes. Avec la Poste, l'équipe a pu en constituer au niveau des bureaux du Nord (les gens se connaissent plus facilement dans les petits villages que dans les villes).

1 : Contexte de la migration au Sénégal

1.1. Quelques données sur l'émigration au Sénégal³ :

Une des caractéristiques des sénégalais est leur forte tendance à l'émigration, ce qui fait dire souvent – non sans humour – que le Sénégal est un « exportateur de ressources humaines » au même titre que d'autres pays africains sont exportateurs de ressources naturelles. Selon les estimations officielles, 400 000 sénégalais vivaient à l'étranger en 1998 (A.S.Fall : 2003). La migration des sénégalais vers l'étranger s'est effectuée à un rythme annuel de 10 000 personnes entre 1995 et 2000 (UN : 2002). Les principales destinations sont avant tout les pays africains, avec en tête la Côte d'Ivoire (environ 150 000)⁴, suivie de loin par le Gabon, le Mali et la Guinée. Autres destinations privilégiées, les pays de l'Union européenne avec 125 000 émigrés estimés (dont 60 000 en France et le même nombre en Italie). Les Etats Unis, qui sont devenus un pays de destination de l'émigration vers le milieu des années 1980, ont connu une forte progression avec un nombre d'émigrés estimé à 15 000 (UN : 2002). Voyez aussi annexe 3 : Tableau et graphique: « Les Émigrés Sénégalais par Pays de Destination, Région et Statut ».

Les émigrés sénégalais viennent de toutes les régions du Sénégal, mais l'essentiel vient des régions de Saint-Louis et de Matam qui constituent la vallée du Fleuve *Sénégal*, ainsi que des villes de Dakar et de Touba. Ils sont à majorité jeunes hommes célibataires, généralement peu – ou pas - instruits. Ils font quelquefois partie de confréries religieuses ou de réseaux « bien huilés »⁵ qui facilitent leur départ, leur accueil à l'arrivée et leur insertion progressive au sein de la communauté des émigrés sénégalais. Les ressources nécessaires à l'obtention du visa et du coût du transport sont souvent obtenues à partir d'aides de parents ou d'amis, mais surtout des revenus épargnés quotidiennement dans la mise en œuvre d'activités informelles telles que le petit commerce, la vente à la sauvette dans les rues de Dakar, le lavage de voitures, etc.

Les principales raisons qui poussent les gens à émigrer sont plus d'ordre économique que politique ou autre. Elles ont pour noms la pauvreté, le sous-emploi et le chômage, la crise économique, et, surtout, dans le monde rural notamment, les faibles perspectives dans le domaine de l'agriculture (manque de terres cultivables, appauvrissement des sols, désertification progressive, manque d'eau, aléas climatiques). Ce que recherchent les émigrés dans les pays de destination, c'est « gagner de l'argent » à partir de leur travail, que ce soit un emploi salarié ou non salarié, ce qui leur confère le statut de quelqu'un qui a « réussi » aux yeux des proches et de la société en général. La motivation première est donc la recherche de

³ Ceci constitue une brève synthèse introductive de la très riche littérature sur le sujet de la migration au Sénégal. Pour plus de détails, se référer par exemple aux documents suivants : « Facteurs d'attraction et de répulsion à l'origine des flux migratoires internationaux Rapport national – Sénégal » - Population et conditions sociales 3/2000/E/n° 12 – Office Statistique des Communautés européennes (Novembre 1999) ; « Enjeux et défis de la migration internationale de travail ouest-africaine » - A.S.Fall – Université du Québec à Hull – Juillet 2002.

⁴ La crise politico-militaire a certainement réduit ce chiffre dans la mesure où certains émigrés sénégalais sont soit revenues au pays, soit parties vers d'autres lieux en attendant que les choses se calment pour envisager un éventuel retour.

⁵ De nombreux jeunes commerçants appelés « baol-baols » ou « modou-modous » sont des disciples de la confrérie Mouride qui disposent de fidèles presque partout dans le monde ; ceux-ci apportent ainsi une aide appréciable aux jeunes émigrés : aide financière, aide à l'arrivée, insertion, etc. Il en est de même de certains groupes ethniques tels que les Toucouleurs (ceux qui sont partis à l'étranger envoient de l'argent à leurs frères restés au pays pour « payer » le visa et partir à leur tour).

ressources financières – même si la recherche d'un certain épanouissement n'est pas négligeable non plus, surtout parmi les jeunes scolarisés - pour satisfaire des besoins de consommation et d'investissement pour soi-même et pour sa famille.

2 : Utilisation des transferts reçus

A quoi sont utilisés les transferts reçus ? Les entretiens que nous avons eus avec des acteurs formels ou informels et des bénéficiaires aussi bien à Dakar que dans le Nord du pays, en plus des études effectuées sur le sujet, nous permettent de reclasser les usages en trois grandes catégories : la consommation courante, l'épargne et les investissements.

2.1. La consommation courante

Ce volet représente l'essentiel des utilisations des transferts reçus des émigrés. Selon une étude récente (Ch. Diop, 2003), il représenterait 75% du total des transferts, ce qui n'est pas éloigné des 80% rapportés dans une autre étude (Daum, tiré de A.S. Fall : 2002).

Nos investigations ont permis de constater en effet que les sommes perçues par les familles des émigrés sont presque entièrement utilisées à des dépenses de consommation des ménages. C'est donc un enjeu vital pour les populations, notamment les communautés vivant dans les zones de forte émigration.

L'utilisation massive des transferts prioritairement pour des besoins de consommation courante constitue un élément important d'amélioration des conditions de vie des familles sénégalaises bénéficiaires – surtout celles vivant en milieu rural ou urbain défavorisé dans des contextes d'extrême précarité. Elle n'en pose pas moins le problème de la rationalité de leur utilisation. En effet, cette orientation des transferts peut mettre les bénéficiaires dans une situation de dépendance vis-à-vis des mandats attendus périodiquement et ne contribue que de façon marginale au développement économique. Dans de nombreux ménages, les sommes reçues sont généralement consommées avec la perspective d'autres transferts à des échéances souvent précises (fins de mois par exemple). Les entretiens que nous avons eus avec certains bénéficiaires nous permettent d'affirmer que, dans de nombreux cas, les sommes reçues par la famille servent à régler le problème de la « dépense quotidienne »⁶ et, partant, constituent ainsi une source principale de revenus. Il est clair que dans de tels cas, cette dépendance quasi-totale aux transferts peut entraîner quelque inquiétude.

2.2. L'épargne

Les transferts sont également placés en épargne pour environ 10% (Ch. Diop, 2003). Notamment l'épargne se fait souvent à la Banque de l'Habitat du Sénégal en vue probablement de réaliser prochainement un investissement immobilier⁷.

2.3. Les investissements

Les investissements sont très loin derrière la consommation. Il y a deux types d'investissement : l'immobilier et le commerce ou d'autres genre d'affaire commerciale.

⁶ Les émigrés envoient également des sommes importantes, directement à la famille ou effectuent des virements dans un compte bancaire ouvert en leur nom dans le pays d'origine. Ces sommes sont généralement destinées à l'épargne en vue d'acquérir un terrain ou une maison pour pouvoir y résider à leur retour ou en vue d'un placement rémunérateur.

⁷ La Banque de l'Habitat est plus accessible que les autres banques primaires en termes de conditions d'ouverture de compte et de dépôt minimum. De plus, c'est elle qui était traditionnellement chargée de faire des prêts immobiliers à des conditions avantageuses (taux d'intérêt réduits pour des logements à caractère social).

L'investissement le plus populaire parmi les migrants est l'immobilier. Cela représente l'essentiel des investissements et environ 8% des utilisations des transferts totaux (Diop, 2002). Les investissements sont destinés à l'acquisition de terrains, des maisons pour loger sa famille, préparer son retour, et/ou effectuer un placement (notamment à Dakar compte tenu de la forte rentabilité du secteur de l'immobilier depuis quelques années). Des études récentes ont montré par exemple que 7 sur 10 émigrés vivant dans les autres pays africains ont investi dans l'immobilier (Tall, 2000 dans A.S. Fall, 2003). En effet, à Dakar le migrant est devenu le principal investisseur immobilier car il est l'une des rares personnes à pouvoir acquérir un terrain ou une maison actuellement compte tenu du niveau extrêmement élevé des prix – qu'il a d'ailleurs parfois contribué à faire monter.

Les investissements productifs sont comparativement beaucoup plus rares et se concentrent dans les secteurs des transports (taxis, cars⁸), du commerce (importation de véhicules et pièces détachées d'occasion notamment) et, dans une moindre mesure, de l'agriculture (financement de projets d'élevage et de maraîchage notamment). Le système fonctionne généralement comme suit : tel ou tel membre de la famille⁹ d'un émigré demande à celui-ci une assistance pour l'aider à financer une petite activité (par exemple ouvrir une boutique, acheter un taxi, faire de l'embouche, etc.) ; généralement, les émigrés apportent leur soutien à de telles initiatives qui ont l'avantage de sortir un parent ou un ami du chômage et, dans certains cas, d'aider la famille à subvenir à ses besoins en diminuant la charge financière pour l'émigré¹⁰.

Malgré ces velléités d'investir, on note une faiblesse du niveau des investissements qui pourrait s'expliquer en partie par le faible niveau d'instruction des émigrés, leur manque d'esprit d'entreprise, la peur du risque de détournement des fonds par les parents (ou amis ou employés) chargés de gérer les affaires au pays, le statut même des émigrés (ce sont pour nombre d'entre eux des émigrés clandestins qui ne peuvent revenir fréquemment au pays pour suivre la gestion des affaires dans lesquelles ils auraient investi).

Conscients de ces limites, certains gouvernements étrangers ont cherché à encourager les émigrés au retour avec, comme mesure incitative, l'allocation d'un fonds leur permettant de financer un projet au pays.

2.4. Programmes gouvernementaux et communautaires

Le cas le plus fréquent est d'offrir des fonds d'investissement pour motiver le retour des émigrés dans leur pays. En 1983 par exemple, le gouvernement français a mis en œuvre un programme de retour réinsertion pour les émigrés qui le désiraient. Malheureusement, cette initiative n'a pas été un succès dans la mesure où six ans plus tard, 5 des 10 entreprises qui avaient été ainsi créées avaient fermé et les 5 autres étaient en situation de faillite (Diatta et Mbow, 1999 dans Black et al., 2003).

⁸ Des voitures de transport de personnes d'une capacité de 15 à 25 places utilisées au Sénégal.

⁹ Il arrive plus fréquemment que les émigrés eux-mêmes initient des projets dans leur localité d'origine et qu'ils en confient la gestion à leurs parents. Ces cas sont certes nombreux, tout autant que les échecs que l'on a pu y constater, soit du fait du manque d'expérience et de capacité des parents ou amis qui s'en occupent, soit du fait de manque de sérieux de leur part.

¹⁰ Si le parent bénéficiaire de l'appui financier réussit, cela lui permet de contribuer au budget de la famille et, partant, d'alléger la contribution de l'émigré qui peut dès lors envoyer moins d'argent.

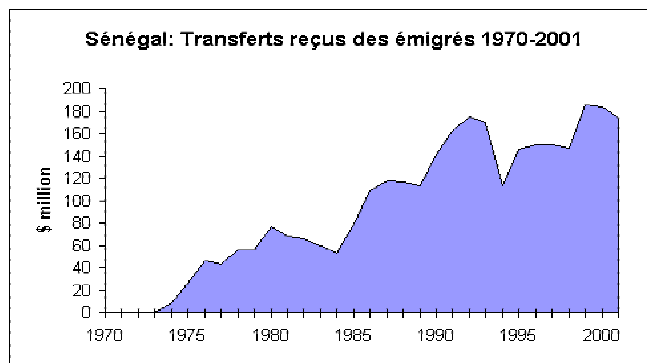
Par ailleurs, certaines communautés au Sénégal ont mis en œuvre des programmes d'investissement qui ont plutôt un caractère social : par exemple, les Soninké ont réussi à mettre en œuvre des projets d'investissements pour créer des écoles, centres de santé, et mosquées. Pour la plupart, de telles initiatives connaissent plus de succès que souvent des programmes publics (Grillo et Riccio, 2003). Ils sont généralement réalisés sur la base de contributions que font tous les ressortissants d'une même localité, quelque soit par ailleurs leur lieu de résidence à l'étranger ; ce système est très fréquent au sein des communautés Pular et Soninké (Nord et Est du Sénégal).

3 : Le transfert d'argent au Sénégal

3.1. Données financières :

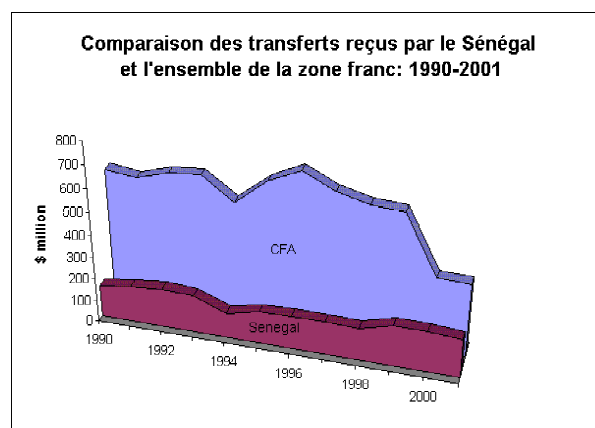
L'émigration représente une source financière importante pour une grande partie des Sénégalaises et pour le pays entier, compte tenu du volume des fonds qui sont transférés chaque année par les émigrés. Selon une étude récente¹¹, les transferts de fonds par les travailleurs émigrés étaient estimés à 270 millions USD en 2002.

Passant de 25 millions USD en 1997, ils ont connu une progression extrêmement rapide, soit 11 fois plus qu'il y a 5 ans. En fait, durant les dernières 30 ans, les transferts d'argent ont eu un très fort accroissement. Le graphique ci-dessous démontre l'évolution des volumes des transferts reçus des émigrés sénégalais entre 1970 et 2001.



Source: Données dérivés du Global Development Finance, Banque Mondiale (2003)

Le Sénégal est un des principaux pays de réception de fonds des émigrés (4^{ème} en Afrique sub-saharienne, derrière le Nigéria, le Lesotho et le Soudan)¹². Le graphique (ci-dessus) démontre l'importance relative des transferts reçus au Sénégal par rapport aux pays de la zone franc. Voyez l'annexe pour des comparaisons entre les transferts Sénégalais et celles des pays d'Afrique de l'Ouest et l'ensemble de l'Afrique sub-saharienne.



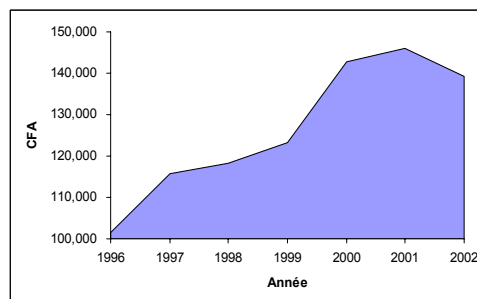
Source: GDF, 2003

¹¹ « Forum sur l'investissement et l'emploi: Rôle du secteur informel et des sénégalais de l'extérieur – Stratégie de mobilisation de l'épargne et sécurisation des investissements » : CPDS-GES (Dakar, 21 et 22 mai 2003) - Chimère Diop. Il faut préciser que les volumes des transferts dans cette étude de Ch. Diop sont différents de ceux de la Banque Mondiale et du FMI. Ces différences confirment la difficulté de collecter des informations dans ce secteur compte tenu de la part importante des informels sur lesquels il est quasiment impossible d'obtenir des chiffres complets et fiables. Les informations figurant ici doivent donc être prises avec précaution.

¹² Orozco, 2003a/b

Il n'y a pas d'informations précises concernant le montant annuel moyen des transferts par émigré. Cependant, des études récentes (NIDI/Eurostat, 2000) indiquent que les émigrés vivant en France envoient en moyenne entre 1,000 et 1,350 USD par an et par personne, représentant dans certains cas entre 15 et 65% de leurs revenus annuels (notamment dans la communauté des ressortissants de la Vallée du Fleuve Sénégal)¹³. Les entretiens que l'équipe a eu avec des groupes informels de bénéficiaires indiquent par ailleurs que le montant moyen des envois s'élève environ entre 160 et 240 USD par transaction selon les zones de provenance des transferts (Gabon, Côte d'Ivoire, Etats Unis, Italie, Espagne, France, etc.). Les transferts de fonds s'effectuent toute l'année, avec cependant des pointes consécutives aux principales fêtes religieuses musulmanes (Tabaski, Korité, Tamxarit), catholiques (Noël) et confrériques (Magal de Touba).

Etant donné que les transferts d'argent sont presque toujours réalisés en devises étrangères, plus fréquemment le dollar, des fluctuations de taux de change du FCFA par rapport aux autres monnaies peuvent avoir une très grande influence sur les montants effectivement reçus par leurs destinataires au Sénégal. Le tableau ci-dessous montre l'ampleur de la fluctuation moyenne annuelle d'un transfert de 200 USD par rapport au FCFA.



Source de taux d'échange : www.onada.com

3.2. Enjeux Socio-économiques :

Aujourd'hui les sommes en jeu sont considérables et les autorités du Sénégal sont conscientes de l'enjeu des transferts, notamment compte tenu de leur apport dans la balance des paiements. Actuellement (2002: estimations), ils représentent 7% du PIB et 82% de l'APD du Sénégal, contre 6% et 72% respectivement en 2001¹⁴. Ils correspondent également à 88% des transferts privés totaux (voyez le tableau ci-dessous). Par rapport aux autres secteurs de l'économie nationale, les transferts des travailleurs sont passés en première place en 2002¹⁵.

¹³ Husson et Sall : 2000

¹⁴ Selon Diop (2003), entre 1997 et 2002, le volume des transferts des émigrés est passé de 7% à 82% de l'aide publique au développement (APD). Autant le volume de l'APD a diminué (de 240 milliards FCFA en 1997 à 208 milliards en 2002), autant le volume des transferts a augmenté : de 16 milliards FCFA à 169 milliards FCFA au cours de la période. Ces chiffres sont à relativiser car d'autres estimations sont plus modestes. En effet, les estimations de la Banque Mondiale pour 2001 n'étaient que \$174 millions USD, équivalent à environ 127 milliards FCFA (GDF, 2003). De telles disparités entre les données sont assez fréquentes notamment parce que les différentes institutions utilisent des définitions différentes des variables et des sources d'information.

¹⁵ Ils ont devancé les recettes tirées des ressources halieutiques (162 milliards FCFA en 2002) et des exportations de phosphates et dérivés (les ICS ont exporté pour 109 milliards FCFA en 2002).

Les transferts constituent également un élément d'amélioration de l'urbanisation¹⁶. Selon une étude de la Banque de France de 1998 (A.S. Fall, 2002), le dynamisme du secteur du « Bâtiment et Travaux Publics » (BTP) est lié à la bonne tenue de l'immobilier résidentiel dans les zones urbaines et aux rapatriements des capitaux des émigrés.

A côté de leur rôle dans l'économie, ils ont pour but primaire l'amélioration des budgets des ménages. Comme tels, les transferts de fonds des émigrés jouent un rôle particulièrement important dans la lutte contre la pauvreté au Sénégal, notamment en milieu rural avec l'accroissement des fréquences de cycles de sécheresse et les mauvaises campagnes agricoles. Actuellement, les transferts d'argent constituent une des principales sources de revenus pour un grand nombre de familles sénégalaises. Selon certaines estimations (Van Doorn, 2002), ils pourraient représenter entre 30 et 80% des budgets des ménages. Dans certains villages de la région de Louga, les transferts reçus des émigrés représentent environ 90% des revenus des familles (Tall, 2001 dans A.S. Fall, 2003). C'est donc un élément important de régulation et d'amortissement des effets de la crise alimentaire en particulier dans les zones arides.

Surtout les transferts de faible montant, comme ceux destinés aux zones rurales, s'effectuent par les informels. Cela réduit d'une part l'effet sur l'économie et d'autre part les options d'épargne ou de crédit qui pourraient être réalisées par ceux qui reçoivent les transferts. Etant donné que la disponibilité de services de transfert par des opérateurs formels et réglementée par la Banque Centrale, le prochain chapitre présente la réglementation avant d'introduire les services et leurs mécanismes.

Evolution des Transferts Courants Au Sénégal, en Millions USD

	1997	1998	1999	2000	2001	2002*
Balance des transferts courants (total)	169	163	158	245	355	392
I. Transferts Publics	135	129	76	84	76	82
II. Transferts Privés	34	34	82	161	279	309
Dont envoi de fonds des travailleurs **	25	29	76	151	256	272

Source: Diop, 2003

* estimations

** dont Western Union et MoneyGram (estimé)

¹⁶ Les émigrés originaires de villages construisent de plus en plus selon un style moderne dans leurs villages, ce qui permet de transformer de petits villages en des villes urbaines (le cas de Touba est édifiant à cet égard) et de la qualité de l'habitat dans la mesure où une part des sommes transférées est destinée à l'investissement immobilier.

4 : La réglementation des services de transfert d'argent

4.1. La Loi Bancaire :

Les opérations bancaires sont régies par la Loi Bancaire applicable à l'ensemble des pays de l'UEMOA. Cette loi s'applique aux opérations des banques et établissements financiers. Les transferts de fonds de ou vers le Sénégal sont encadrés et contrôlés par la Banque Centrale et la Commission de contrôle des banques et ne peuvent être effectués que par des institutions bancaires dûment agréées¹⁷.

Selon la réglementation, les transferts sont plafonnés comme suit :

- transferts intérieurs : 4,838 USD maximum par transfert
- transferts au sein de la zone UEMOA : 1,613 USD maximum par transfert
- transferts internationaux hors zone UEMOA : 484 USD maximum par transfert.

La loi bancaire de 1990 applicable à l'ensemble des pays de l'UEMOA réglemente les opérations de transfert d'argent de telle sorte que seules les banques peuvent les effectuer. Ainsi, les opérateurs spécialisés sont obligés d'utiliser les banques pour le faire. Ceci constitue une limite importante si l'on sait que le Sénégal est faiblement bancarisé (le taux de bancarisation est de l'ordre de 6%)¹⁸.

Conscients de leur faible implantation, les banques s'efforcent d'y remédier partiellement en utilisant notamment des intermédiaires qui disposent de réseaux plus étendus. C'est ainsi qu'elles nouent des alliances avec d'autres institutions telles que les Systèmes Financiers Décentralisés et, dans certains cas, ouvrent des points de services dans des endroits aussi insolites que des Télécentres¹⁹ et des Cybercafés. Il faut préciser que ces points de services assez spéciaux effectuent leurs opérations de transferts sous la responsabilité entière de la banque qui en est le garant auprès de l'opérateur et des autorités monétaires ; la banque avait au préalable demandé et obtenu de la Banque centrale l'autorisation d'ouverture d'un bureau comme le lui permet la loi bancaire ; ce n'est que dans ces conditions que cela est possible (un Cybercafé ne peut avoir l'autorisation d'effectuer des opérations de transfert, à moins qu'une banque n'en ait fait un bureau agréé par la Banque Centrale).

La réglementation empêche ainsi l'implantation d'opérateurs privés non bancaires. C'est le cas notamment de Télégiros, un des fournisseurs de service de transfert d'argent. Compte tenu de son statut, Télégiros a été contraint d'opérer sous le couvert d'une banque pour pouvoir exercer en toute tranquillité. La rigidité de cette réglementation est sans doute à l'origine du développement de réseaux informels qui sont plus difficiles à contrôler. Ainsi, ces transferts de fonds ne sont pas contrôlés par la Banque centrale, ce qui affecte bien entendu la sécurité des transferts.

¹⁷ La Banque centrale définit les conditions d'exercice de telle ou telle activité financière. Les bureaux de change agréés n'effectuent que des opérations de change et non pas de transfert d'argent.

¹⁸ Ce qui signifie que seulement 6 sénégalais sur 100 ont accès à des services bancaires ; ceci est dû à plusieurs facteurs : (i) les banques n'ont que peu de points de services à l'intérieur du pays, en particulier dans le monde rural ; (ii) leurs conditions d'accès sont quasiment impossibles à remplir par la grande majorité des sénégalais (montant minimum exigé pour l'ouverture d'un compte, mouvements du compte, etc.).

¹⁹ Ce sont en fait des cabines téléphoniques privées où on peut téléphoner et, parfois, envoyer un fax.

En effet, le fait de limiter les opérations de transferts aux seules institutions bancaires – dont l’implantation est très faible – provoque des surcoûts dans la mesure où ces institutions sont obligées de compléter leur réseau par des sous agents avec lesquels ils se partagent les commissions.

Les plafonds de transferts indiqués ci-dessus dirigent quelques transferts envers les chemins informels. Généralement ils ne posent pas de problème aux expéditeurs, en particulier pour les transferts intérieurs et les transferts dans la zone UEMOA. Cependant, les entretiens que nous avons eus avec quelques utilisateurs déplorent le plafond de transfert hors zone UEMOA qu’ils considèrent comme faible. En effet, ils sont parfois obligés d’effectuer des transferts importants – surtout les commerçants de l’informel²⁰ – à des amis ou partenaires vivant hors zone UEMOA et sont contraints de fractionner les transferts pour se conformer aux exigences des opérateurs. Ceci est bien entendu très coûteux dans certains cas.

4.2. La Loi PARMEC pour les institutions de microfinance :

Les Systèmes Financiers Décentralisés sont régis par la Loi PARMEC²¹ (loi 95-03). La loi qui ne reconnaît cependant que les institutions mutualistes à forme coopérative. Les structures constituées sous d’autres formes doivent obtenir une autorisation sous la forme d’une convention cadre auprès du Ministère des Finances pour exercer légalement. Cette convention cadre a une durée de 5 ans et peut être renouvelée²².

Les institutions de microfinance opérant dans le cadre de la Loi PARMEC ont la possibilité d’effectuer des opérations de transfert d’argent. Ils devront au préalable être autorisées à la faire dans la mesure où cette activité sort des opérations normales de collecte d’épargne et d’octroi de crédit qui constituent leur métier naturel. L’autorisation est donnée par le Ministère des Finances (la cellule AT/CPEC²³) sur présentation et évaluation d’une demande motivée et documentée de l’institution de microfinance.

La loi PARMEC, en son article 55, autorise bien cela : « Tout réseau peut se doter d’un organe financier. L’organe financier est constitué sous forme de société à capital variable obéissant aux règles prévues à l’article 11 de la présente loi. Il a le statut de banque ou d’établissement financier et est régi, sauf dérogations, par les dispositions de la loi portant réglementation bancaire ». Selon la loi, l’organe financier est « une structure créée par un réseau et dotée de la personnalité morale dont l’objet principal est de centraliser et de gérer les excédents de ressources des membres du réseau »²⁴.

Etant donné que des critères n’ont pas été précisés, la Cellule AT/CPEC se base sur certains éléments d’interprétation tels que l’existence d’un système performant d’information de

²⁰ Certains commerçants remettent directement de l’argent à un des leurs qui se rend à l’étranger et effectue des opérations pour leur compte. Mais cela est devenu de plus en plus risqué à cause du contrôle des changes à l’Aéroport de Dakar. Aussi, ils utilisent de plus en plus les services des opérateurs.

²¹ Projet d’Appui à la Réforme des Mutuelles d’Epargne et de Crédit.

²² Comme exemples, on peut citer certaines structures qui pratiquent des opérations de crédit et/ou d’épargne et qui ne sont pas constituées sous une forme coopérative (« Horizons Verts » par exemple).

²³ Cellule d’Appui Technique des SFD rattachée au Ministère des Finances et qui veille à l’application de la réglementation.

²⁴ Loi n. 95-03 du 5 janvier 1995 portant Réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d’épargne et de crédit.

gestion, une solide assise financière, et l'existence de correspondants à l'étranger (institutions pouvant donner des garanties de bonne exécution des opérations). Les IMF ayant obtenu l'autorisation d'effectuer des opérations de transfert d'argent devront se conformer à la règle 95/5, à savoir que cette activité ne doit pas représenter plus de 5% du total des opérations de l'IMF.

4.2.1. Opportunités/Problèmes posés par la loi :

La loi PARMEC constitue une opportunité intéressante pour les IMF pour se faire une place sur ce marché porteur du transfert d'argent compte tenu de leur capacité à fournir des services de proximité aux populations, même en milieu rural reculé. Cependant, ces IMF sont limitées par la loi car pour pouvoir entreprendre des activités de transfert, ils doivent former un 'organe financier'. Si elles n'en disposent pas, alors elles doivent passer impérativement par une banque. Cela implique une multiplicité d'intermédiaires et une cherté accrue du coût du service pour les utilisateurs. En effet, l'IMF opérerait en qualité de sous agent d'une banque qui lui rétrocéderait une partie seulement des commissions perçues ; pour que ces opérations de transfert soient intéressantes pour elle, l'IMF serait tentée de facturer des frais additionnels à ses clients (frais de dossier par exemple).

L'idée d'un organe financier n'est pas nécessairement attractive pour les IMF. Or une IMF telle que le PAMECAS par exemple n'a pas intérêt à se doter seule d'un organe financier pour faire le transfert parce que cela n'est ni rentable, ni compétitif ; de plus, elle ne dispose pas de ressources humaines qualifiées pour mener à bien cette activité, ce qui poserait le problème de leur recrutement et de leur rémunération.

Pour lever cette contrainte, les IMF pourraient se regrouper et créer ensemble un organe financier sous régional, ce qui assurerait une rentabilité qu'une IMF seule ne pourrait obtenir que difficilement. Il faut cependant souligner que, si la loi prévoit qu'un réseau peut se doter d'un organe financier, elle ne spécifie pas si plusieurs réseaux peuvent se doter d'un même organe financier. Ce qui implique que deux réseaux devraient se fédérer pour pouvoir créer un organe financier commun.

A ce jour, les IMF n'ont pas senti un grand intérêt à créer individuellement leur propre organe financier pour opérer sur le marché du transfert d'argent ; de même, elles n'ont que peu d'intérêt à opérer sous le couvert de banques. Ce sont là deux importantes limites imposées par la réglementation en ce qui concerne les transferts, tout au moins les transferts internationaux.

Par contre, des opportunités intéressantes existent en ce qui concerne les transferts domestiques. En effet, les IMF ont l'avantage d'être proches des populations et présentes sur un territoire très étendu (certains comme le Crédit Mutuel du Sénégal couvrent presque toutes les régions du pays). Elles peuvent jouer un rôle de premier plan dans les transferts intérieurs où les banques ne sont pas compétitives (les transferts intérieurs par les opérateurs tels que Western Union sont inimaginables compte tenu du coût pour l'expéditeur). Leur seul gros concurrent serait la Poste qui, avec son produit « mandat fax » et l'étendue de son réseau, permet d'atteindre les populations même dans des zones reculées. La loi devrait tenir compte du rôle que pourraient jouer les IMF dans les transferts domestiques et s'adapter en conséquence.

5 : Les services du transfert d'argent – acteurs et mécanismes

5.1. Evolutions récentes :

Le marché du transfert d'argent au Sénégal a connu une évolution rapide au cours des 10 dernières années. Cela aussi bien au niveau de la nature et du nombre d'acteurs impliqués qu'à celui des mécanismes mis en œuvre.

L'évolution la plus significative concerne notamment la formalisation progressive des services de transfert. En effet, par suite de la rigueur de la réglementation bancaire, on a longtemps assisté à un développement de mécanismes informels qui avaient le gros avantage de permettre de contourner la réglementation, d'éviter les coûts élevés des banques et de réduire les délais.

S'étant aperçus de l'importance de ce marché, notamment des volumes transférés par les émigrés et de leurs limites, certaines banques ont noué des alliances avec des fournisseurs internationaux et professionnels de services de transferts tels que Western Union, MoneyGram qui disposent de puissants réseaux fiables et qui ont mis au point des procédures « en temps réel » (immédiat) et sûres. Plusieurs banques étendent ainsi leurs réseaux – ou recherchent des alliances avec des sous-traitants – pour atteindre les bénéficiaires jusque dans les zones rurales. C'est ainsi que, par exemple, la CBAO et la Société Générale (comme agences qui font parti du réseau Western Union) ont mis en œuvre une politique d'expansion avec la création de nouvelles agences, la signature de protocoles avec des intermédiaires locaux) pour se rapprocher des bénéficiaires des transferts.

Cependant, les politiques d'expansion mises en œuvre actuellement par certaines banques ont progressivement réduit les parts de marché des informels. Les actions combinées des banques (recherche d'accroissement de leurs parts de marché) et des autorités monétaires (les autorités monétaires sont préoccupées par l'assainissement du secteur et la formalisation du service de transfert) ont également eu pour effet de réduire l'implication des informels²⁵. Malgré ça et les contrôles de plus en plus fréquents effectués par les autorités monétaires²⁶, les transferts informels n'ont pas pour autant disparu.

Une autre évolution – timide pour l'instant – est l'implication de plus en plus visible des Systèmes Financiers Décentralisés dans la fourniture de services de transferts d'argent. Ces structures interviennent souvent en qualité de sous agents de certaines banques compte tenu de leur implantation proche des populations bénéficiaires de transferts (zones rurales notamment) et de la faible implantation des banques à l'intérieur du pays. Si cette évolution

²⁵ Les transferts formels ont connu un développement rapide au cours de ces dernières années. En effet, après la restructuration bancaire intervenue au début des années 90, les banques ont adopté une attitude prudente vis-à-vis du crédit et se sont progressivement en situation de baisse relative des prêts octroyés, ce qui a eu des effets négatifs sur leur compte d'exploitation. Elles ont vite cherché à compenser ces baisses par la mise en place de produits nouveaux, ce qui les a orienté massivement vers le produit de transfert d'argent car elles ont compris que les commerçants sénégalais en particulier utilisaient déjà à grande échelle ce produit de manière informelle pour leurs opérations.

²⁶ Par exemple, un récent contrôle a eu lieu au Marché HLM de Dakar – l'un des plus grand marché de la capitale – et a permis d'arrêter des informels en train d'effectuer des remises de fonds transférés par des émigrés, ce qui est illégal. Ce type de contrôle s'effectue périodiquement; il a pour but d'assainir le secteur et de réduire la concurrence déloyale pratiquée par des personnes non habilitées; il permet également de mieux cerner les volumes de transferts du et vers le Sénégal de manière à mieux contrôler la masse monétaire en circulation.

se confirme, on va probablement assister, dans les prochaines années, à des poussées de plus en plus fortes d'une multitude d'acteur, y inclus des IMF, pour chercher à s'implanter et à jouer un rôle significatif sur le marché du transfert d'argent – grâce notamment à la mise en place de produits adaptés aux préoccupations des bénéficiaires qui, pour l'instant, n'ont d'autre choix que de se tourner vers les banques ou les informels.

5.2. Transferts formels : caractérisation, mécanismes, coûts des services, particularités/caractéristiques des produits

5.2.1. Les divers modes de transferts :

Les expériences formelles les plus importantes en matière de transfert de fonds au Sénégal sont l'œuvre des structures suivantes : les banques, La Poste et quelques institutions de microfinance. Les opérateurs professionnels sont également présents sur ce marché (Western Union, Money Gram, etc.) à travers les réseaux des banques, de la Poste et même de certaines IMF.

Parmi les différents modes de transfert *internationaux* disponibles, il faut noter :

- le mandat poste international : c'est un système très utilisé, malgré les délais souvent longs et le coût parfois élevé. Par exemple, la commission de transfert dans les pays de l'UEMOA est de 2% avec un minimum de 1 000 FCFA ; dans la zone franc, la commission est de 3% avec un minimum de 1 500 FCFA ; la commission passe à 4% (avec un minimum de 2 000 FCFA) lorsque qu'il s'agit de transferts en dehors de la zone franc ; de plus, les bénéficiaires de mandat doivent payer des frais, mais ceux-ci sont d'un faible montant (300 FCFA) ; mais la Poste intervient également sur le marché international du transfert avec ses propres produits (en plus de nouveaux produits des opérateurs spécialisés tels que Western Union) tels que le produit « IFS-IMO » (international financial services – international money order) ;
- les transferts de compte à compte : le titulaire d'un compte bancaire à l'étranger peut transférer une certaine somme d'argent de ce compte à son propre compte ou à tout autre compte dans son pays ; pour cela, il peut utiliser les transferts électroniques tels que les SWIFT ou les télex : ces transferts sont sûrs, mais pas suffisamment rapides (on observe un délai moyen de 48 heures) ; ils sont réputés être relativement chers notamment lorsque les opérations sont effectuées dans deux zones monétaires différentes (zone dollar et zone FCFA par exemple) ;
- les transferts de fonds à travers les réseaux des opérateurs spécialisés tels que Western Union, MoneyGram, etc. : ce sont des transferts très fiables et très rapides, mais très coûteux de l'avis de la plupart des personnes interviewées²⁷ ; au Sénégal, ces types de transferts sont effectués par les banques et la Poste (comme agents) ainsi que par d'autres structures telles que certains SFD ou autres Télécentres et Cybercafés (comme sous agents de l'agence des banques soit avec Western Union ou MoneyGram).

²⁷ Les entretiens que l'équipe a eu avec certains utilisateurs indiquent clairement leur préférence pour ce mode de transfert pour la commodité, la fiabilité et la rapidité (les opérations s'effectuent vite sans trop de tracasseries administratives et les fonds sont reçus presque immédiatement et il n'y a pas de risque) ; mais ils déplorent le coût élevé et, pour certains d'entre eux, le plafonnement des montants que l'on peut transférer surtout en dehors des pays de la zone du FCFA.

Les transferts *domestiques* sont dominés par la Poste avec ses divers produits : mandat fax et mandat classique (le classique est en voie de disparition)²⁸. La Poste a un positionnement concurrentiel de premier plan par la densité de son réseau très ancien et bien présent dans presque toutes les localités du pays (il n'y a donc pas nécessité à investir dans la construction de points de services).

L'importance des transferts via les réseaux d'opérateurs spécialisés – notamment au cours de ces dix dernières années - commande d'en faire une description et une analyse plus détaillées.

5.2.2. Description et analyse des opérateurs spécialisés de transferts :

La majorité des transferts internationaux sont effectués par des banques installées au Sénégal et qui utilisent les services d'opérateurs spécialisés avec lesquelles elles ont passé des conventions. Les principaux opérateurs spécialisés sont : Western Union, Money Gram, Télégiros, et Money Express. Nous allons décrire et analyser leurs mécanismes et les produits offerts.

Western Union (WU):

Western Union est un opérateur nord-américain créé en 1871 qui a évolué dans le transfert monétaire à travers un système télématique basé sur un serveur central. Au Sénégal, Western Union a démarré en 1995 avec la Compagnie Bancaire de l'Afrique de l'Ouest (CBAO : actuellement 31% du volume de transactions du réseau WU). La CBAO, à son tour, a contracté avec la Poste comme sous agent de WU en 1997. Aujourd'hui, la Poste est devenue agent autonome et direct de WU (depuis février 2003) et représente à elle seule 30% du réseau WU.

WU dans sa politique d'extension collabore également avec d'autres banques de la place notamment la Société Générale de Banques au Sénégal (SGBS : 32% du réseau WU) qui était sous-agent en 1999 puis agent en 2001 ; depuis fin 2001, la BICIS est elle aussi devenue agent de WU, tout comme Ecobank (septembre 2002). Aujourd'hui, le réseau de Western Union compte 141 guichets à travers le pays. Il s'est concentré dans les zones à forte émigration (banlieues périphériques, la ville sainte de Touba, et certains villages de la vallée du fleuve Sénégal). WU possède 90% du marché de transferts formels extérieurs au Sénégal.

Un des gros avantages de WU est la rapidité du service : un transfert met dix minutes pour que le bénéficiaire puisse y accéder (le temps nécessaire à accomplir les formalités administratives). De plus, dans ce système, ni l'émetteur ni le récepteur n'ont l'obligation d'ouvrir un compte bancaire pour effectuer un transfert et l'expéditeur n'a même pas besoin de décliner son identité (ceci est particulièrement avantageux pour les émigrés clandestins qui peuvent rester dans l'anonymat).

WU Sénégal offre spécifiquement des services de transfert : envoi et réception d'argent au niveau national, interrégional et international. Au Sénégal, WU joue plutôt un rôle de

²⁸ Le mandat classique a montré ses limites et peu de gens l'utilisent encore aujourd'hui: le temps pour percevoir l'argent est trop long et fonction des délais de courrier postal ; dans certaines zones du pays, le courrier arrive tardivement, après des semaines (surtout pendant l'hivernage à cause de l'impraticabilité de certaines routes). Avec la vulgarisation du téléphone, le mandat classique a été abandonné petit-à-petit et en voie d'être remplacé par le mandat fax : le Receveur du bureau de Poste du lieu du destinataire est informé presque aussitôt et il peut joindre rapidement le destinataire grâce au n° de téléphone qui est indiqué sur le fax.

récepteur puisque environ 93 % des transactions sont des réceptions²⁹. Les envois de fonds sont reçus en monnaie locale conformément à la réglementation bancaire. Suivant les différents cas, le système de commission appliqué par WU Sénégal est variable. Nous pouvons l'observer dans le tableau ci-dessous (les montants sont pris à titre d'exemples pour illustrer). La commission à l'envoi est répartie entre les agents suivants : l'agent émetteur, l'agent récepteur, et la maison mère de Western Union.

WU constitue la première structure de transfert de fonds au Sénégal, occupant la plus grande part de marché. L'avantage comparatif de WU réside principalement dans la grande sécurité des transferts - ce qui renforce la confiance des clients - mais aussi dans la rapidité et le service de proximité qu'il offre grâce à son large réseau au Sénégal (141 guichets). Ce réseau constitue en effet le principal avantage comparatif de WU sur ces concurrents. Cependant, certains agents tels que la CBAO, dans leur souci d'augmentation de leur part de marché, ont tendance à utiliser des sous agents dont la crédibilité pourrait être remise en question (cas des Télécentres et des Cybercafés ou de cantines dans les marchés), ce qui risquerait de cannibaliser le produit, de miner la sécurité des transactions et d'entamer la réputation de sécurité de WU.

WU est le service le plus connus au Sénégal : en effet, la plupart des gens connaissent son existence et s'orientent directement vers lui en cas de besoin de transfert (à titre d'exemple, lorsque vous demandez à un chauffeur de taxi à Dakar le mode par lequel il reçoit de l'argent de l'étranger, il désigne aussitôt WU).³⁰

Le système de transfert de WU est simple ; un exemple permet de le comprendre aisément :

- ⇒ un émigré à Paris voulant envoyer une somme d'argent à sa mère à Touba remplit au niveau de l'agence d'émission la plus proche de son lieu de résidence un coupon vert sur lequel il inscrit la somme en monnaie étrangère (Euro, Dollars, Francs suisses... en fait, la monnaie ayant cours légal dans son pays de résidence) ainsi que les coordonnées du bénéficiaire ;
- ⇒ le caissier lui donne un numéro de référence à communiquer au bénéficiaire de l'envoi (dans ce cas sa mère) et lui indique le montant en FCFA qui sera versé à sa mère ;
- ⇒ celle-ci, après avoir été informée du numéro d'envoi par l'expéditeur des fonds, se présente à l'agence Western Union la plus proche (en l'occurrence Touba), munie du numéro de référence, d'une pièce d'identification et des coordonnées de l'expéditeur (son fils) ;
- ⇒ après vérification de ces données, le caissier lui remet les fonds sans frais pour elle.

Montants en USD	Commission	%
Envoi national (Saint-Louis) : 96	9	9.75%
Envoi sous régional zone UEMOA (Mali) : 435	32	7.36%
Envoi international (ETATS UNIS) : 483	48	10.0%

Source : CBAO

²⁹ Selon les estimations, WU représenterait environ 90% des transferts formels reçus au Sénégal.

³⁰ Pour mesurer le degré de satisfaction de ses clients, WU va entreprendre une étude qui va démarrer en août 2003 pour une durée de 6 mois de la phase test.

MoneyGram (MG) :

MoneyGram est un système de transfert rapide d'argent créé en 1988 basé à Denver (Etats Unis), avec un bureau à Londres qui gère les transferts. Au Sénégal, la Banque Sénégal-Tunisienne (BST) est l'agent principal de MoneyGram, mais la Banque de l'Habitat du Sénégal (BHS) utilise également ce produit depuis septembre 1999 avec la signature d'une convention avec la société mère de Denver. Une convention existe également avec la Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal (CNCAS), mais celle-ci est sous agent de la BST et n'effectue que la réception des transferts. Les envois de fonds via le système MoneyGram proviennent essentiellement des pays suivants : l'Italie (le plus gros marché), l'Espagne, le Portugal, les Pays-Bas, les Etats Unis.

Le système de transfert de MoneyGram est similaire en apparence à celui de WU. En comparaison avec WU, MoneyGram offre un service aussi rapide et tout aussi sécurisé, mais à moindre coût. L'explication se trouverait dans la différence de politique commerciale entre les deux structures. Selon le Directeur de la Production de MoneyGram, WU a une politique commerciale à grand renfort de gros cadeaux (moutons à la vieille de la Tabaski, téléphones portables, etc.) qui sont naturellement pris en compte dans le calcul du prix de revient. MoneyGram par contre préfère faire de petits cadeaux (stylos par exemple) dont le coût ne grève pas trop son prix de revient. Selon lui, cette différence explique le fait que MG soit moins cher. Nous pensons également que compte tenu de leur faible part de marché, MG, à travers la BST, a décidé d'adopter une politique de coûts faibles pour attirer la clientèle (ils sont moins connus que WU).

Cependant le produit a fait l'objet de beaucoup d'améliorations suite à de nombreuses réclamations des clients. En effet, avant l'avènement de l'EURO, tous les transferts de la zone émettrice à celle réceptrice passaient par une conversion à Denver de la somme en dollars avant d'être reconvertie en monnaie locale (la couverture du transfert se faisant en US dollars). Il en résultait une diminution de la somme annoncée par l'émetteur à l'arrivée dans la zone de réception.

Avec l'avènement de « l'Euroland », ce problème a été résolu et les clients reçoivent exactement la somme annoncée par l'émetteur qui envoie de la zone Euro. En effet l'idée empruntée a été de faire les couvertures des transferts payés par les fournisseurs locaux en Euro et dollars (de moins en moins en dollars d'ailleurs)³¹ de telle sorte que ceux-ci reversent effectivement la contre-valeur en FCFA des sommes envoyées en devises.

MoneyGram au Sénégal utilise le logiciel SEITA (celui utilisé dans l'aviation et qui est extrêmement fiable et rapide). La commission est partagée entre la banque émettrice, celle réceptrice (dans ce cas la BST) et la société MoneyGram aux Etats Unis. La part de la commission qui revient à la BST en sa qualité d'agence de réception est partagée avec la CNCAS (sous agent), mais le bénéfice de la trésorerie extérieure reste à la BST.

Dans le système MoneyGram de la BST, le circuit d'envoi national est peu utilisé, à cause sans doute de son manque de compétitivité en comparaison avec les autres formules disponibles (taxi brousse, poste, parent, circuit informel) qui sont nettement moins coûteuses.

³¹ L'Euro s'est rapidement imposé comme monnaie d'échanges internationaux et les récentes baisses du dollar ont conforté sa position. Aussi, la BST a obtenu de Money Gram que les couvertures des opérations de transfert puissent être effectuées en Euros autant que possible de manière à prévenir les risques négatifs de change au détriment des bénéficiaires. Ce, d'autant plus que la plupart des utilisateurs de ce service vivent dans les pays de l'Union Européenne.

Puisque la majorité des clients sont des analphabètes, la BST a eu l'idée d'employer des guichetiers pour aider les clients à remplir les bordereaux, étant donné que le caissier ne peut à lui seul faire le travail de décaissement, de contrôle d'identité et de remplissage des bordereaux³².

Le passage à la couverture Euro, le recrutement de guichetiers pour assister les clients non instruits et l'extension de son réseau avec le partenariat avec la CNCAS ont beaucoup amélioré la qualité du produit de transfert de Money Gram au Sénégal. Malgré cela, sa part de marché reste de loin inférieure à celle de WU qui dispose quand même d'un réseau beaucoup plus étendu (141 points de service contre 20 seulement pour MG).

Une des stratégies en cours d'étude au sein de la BST pour accroître sa part de marché est le partenariat avec certaines institutions de microfinance disposant d'un réseau étendu à l'intérieur du pays et faisant preuve de sécurité, de fiabilité et de liquidité. Le Directeur de la Production de la BST garde ces informations confidentielles, mais nous croyons savoir que des négociations assez avancées sont en cours avec le CMS (Crédit Mutuel du Sénégal) ainsi que le Réseau des Mutuelles de l'UNACOIS³³. Il faut préciser que l'Agence de Crédit et de l'Épargne pour la Production (ACEP) est le principal réseau au Sénégal en termes de volume d'épargne et de crédit et a une large couverture géographique, notamment dans les villes. Quant au Réseau des Mutuelles de l'UNACOIS, il a également une forte présence à Dakar et dans les villes du Centre notamment.

Télégiros (TG):

Le produit Télégiros est particulier dans le sens qu'il s'effectue en dehors des réseaux des banques. Bien entendu, pour effectuer des opérations de transfert conformément à la loi bancaire, Télégiros s'abrite sous le couvert de la Bank of Africa (BOA) Sénégal qui, elle, est agréée. Télégiros se sert de son compte ouvert à la BOA pour recevoir périodiquement les fonds de l'institution émettrice des transferts et pouvoir ainsi poursuivre ses opérations de paiement. Télégiros est l'œuvre d'un promoteur privé sénégalais en partenariat avec Télégiros Espagne.

Télégiros est opéré à partir de l'Espagne. Il ne propose qu'un service de réception et de paiement des transferts. Il ne peut par exemple être utilisé pour envoyer des transferts à partir du Sénégal vers l'extérieur. Télégiros offre cependant d'autres produits non financiers, tels que la vente de cartes pour téléphones fixes et portables et d'appareils de téléphone; il souhaite également, à terme, offrir des produits dans le domaine de l'immobilier en ciblant tout particulièrement les préoccupations des émigrés.

Le réseau de Télégiros est très faible : seulement 7 caisses dans 5 villes (Dakar, Louga, Thiès, St louis, Touba) qui constituent les points de service où les bénéficiaires peuvent récupérer les

³² Lorsqu'on reçoit un transfert d'argent, on doit présenter un document d'identification tel que la Carte d'Identité Nationale. Il arrive cependant que l'expéditeur demande simplement que le transfert soit remis à une personne sur la seule base d'un code et, dans ce cas, le bénéficiaire n'a pas besoin de se faire identifier avec une pièce ; il doit simplement se présenter au guichet et décliner le code.

³³ Le Réseau des Mutuelles de l'UNACOIS est différent de l'UMECU. En effet, l'UNACOIS s'est scindée depuis quelques années en deux entités indépendantes, chacune ayant son propre réseau de mutuelles.

transferts reçus ; Télégros n'a pas noué de partenariat avec d'autres structures pour élargir son réseau de points de service.

Le transfert d'argent de Télégros se fait via un serveur central se trouvant aux Etats Unis³⁴. Ainsi dès qu'un envoi d'argent est effectué, Télégros est informé par l'ordinateur central de manière instantanée (au plus 5 minutes). Pour avoir accès aux fonds, le bénéficiaire du transfert doit fournir les informations suivantes : pièce d'identité, montant de l'envoi, et le nom de l'expéditeur. La commission appliquée par Télégros représente 5 à 7 % de la somme à envoyer, susceptibles d'être revus à la baisse en fonction de la concurrence.

Le montant moyen journalier des transferts reçus par Télégros est d'environ 3,225 USD, avec une moyenne de 145 USD par transfert. Nous n'avons pas obtenu les chiffres de WU et MG, mais si on se base sur leur part de marché (WU possède 90% du marché) respective, nous sommes en mesure d'affirmer que le volume de leurs transferts journaliers est de loin supérieur à celui de Télégros.

Money Express (ME):

Le produit Money Express a été créé, non pas par une banque, mais par une société informatique sénégalaise : Chaka Computer. C'est un produit utilisé par la BHS (Banque de l'Habitat du Sénégal) pour effectuer des transferts nationaux et internationaux. Le produit Money Express n'est utilisable pour l'instant que pour les envois à partir des Etats Unis, mais une mission exploratoire a été entreprise par la BHS pour vendre le produit Money Express en Italie et en Espagne où il existe une forte communauté d'émigrés sénégalais.

La BHS n'ayant que deux agences à l'intérieur du pays (en plus de son siège), a aussi cherché à étendre son réseau de points de services de transfert en mettant en place une collaboration avec l'UMECU qui est un réseau de mutuelles d'épargne et de crédit des commerçants, agriculteurs et industriels du secteur informel. Cette relation de partenariat est d'ailleurs antérieure au produit Money Express ; elle avait été mise en place pour des raisons de complémentarité. En effet, la BHS ne possède que deux agences à l'intérieur (Kaolack et Ziguinchor), ce qui oblige les clients à effectuer de longs déplacements. Elle a donc collaboré avec l'UMECU (qui a un réseau plus étendu) qui effectue certains paiements (salaires des fonctionnaires payés par virement dans leurs comptes à la BHS) pour son compte. Dans le réseau de l'UMECU, les branches suivantes sont les plus importantes en terme de volume de transfert : Tamba, Kaolack, Thiaroye Gare. Un système de compensation hebdomadaire a été établi entre la mutuelle et la BHS. Un autre partenariat est également prévu entre la BHS et deux autres mutuelles de la place établies dans la zone du fleuve car le réseau de l'UNACOIS n'est pas présent dans cette zone.

Le montant des transferts reçus par la BHS via ce système de transfert s'est élevé à environ 20 millions de dollars qui ont été émis à partir du bureau de la BHS à New York. La commission de transfert est partagée entre l'émetteur, le concepteur du produit (Chaka Computer) et le récepteur. La BHS, selon que l'UNACOIS est impliquée ou non dans la transaction, partage sa commission avec la mutuelle.

Le transfert se fait en temps réel (immédiat) et Money Express offre une gamme complète de services de transfert : cash à cash, compte à cash (suite à une demande pressante de la clientèle), compte à compte, cash à compte. Pour prendre possession du montant transféré, le

³⁴ Les opérations de transfert s'effectuent à partir d'Espagne, mais le serveur central est aux Etats-Unis.

bénéficiaire est tenu de montrer une pièce d'identification mais une certaine souplesse existe pour des cas de bénéficiaires ne disposant pas de cette pièce³⁵. Cette flexibilité est très appréciée par les bénéficiaires, surtout qu'elle n'existe pas au niveau des autres opérateurs tels que WU, MoneyGram qui sont très stricts sur l'identification correcte des bénéficiaires pour éviter de devoir supporter des pertes en cas de paiements indus.

Le produit Money Express est réputé moins cher sur le plan national et international que celui de WU (quelque fois 25 à 30 % moins cher), aux dires des responsables de la BHS.

La Poste :

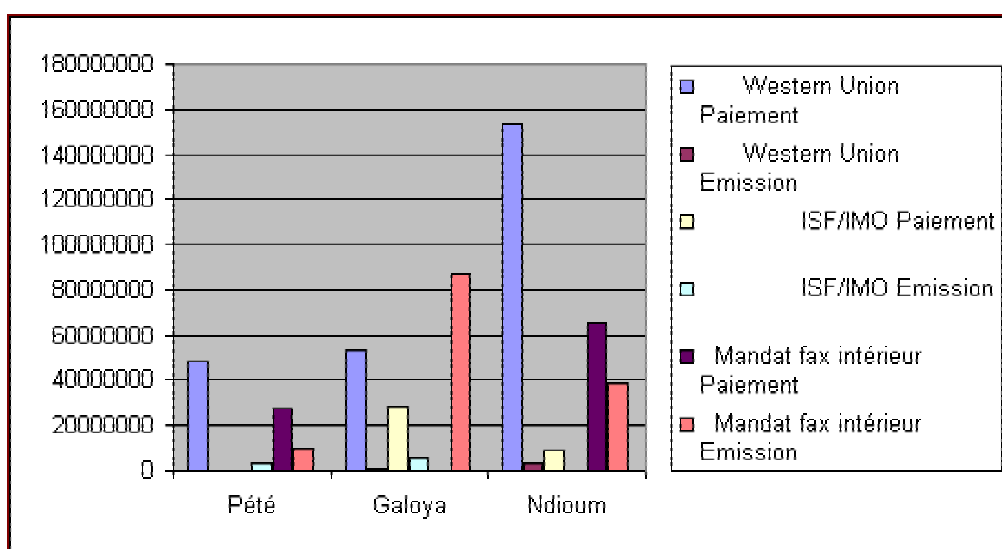
La Poste utilise aussi bien ses produits propres (mandats, etc.) que les produits d'opérateurs spécialisés (WU). En guise d'illustration, le tableau ci-dessous donne quelques chiffres sur le dynamisme de trois bureaux de Poste visités dans la région Nord.

Les pays d'émission les plus fréquents sont le Gabon, l'Espagne, l'Italie, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, la France, le Congo, l'Allemagne, la Guinée Equatoriale, la Belgique, le Niger, le Nigéria, la RDC et les Etats Unis.

Importance des transferts de fonds dans 3 bureaux de Poste, janvier à juillet 2003

	Western Union		ISF/MFO		Mandat fax intérieur	
	Païement	Emission	Païement	Emission	Païement	Emission
Pété	78,000	-	-	5,000	44,000	15,600
Galoya	85,000	806	45,000	8,500	-	140,000
Ndioum	246,000	5,000	14,500	-	104,800	63,000
TOTAUX	410,000	5,800	59,700	13,500	148,800	219,000

Source : entretiens avec les Responsables des Bureaux de Poste de Pété, Galoya et Ndioum



Source : Enquêtes DCEG

³⁵ Il y a deux cas de figure: ceux qui possèdent une pièce d'identité mais qui ont oublié de l'apporter pour retirer les transferts reçus et ceux qui ne disposent pas du tout de cette pièce. Ce dernier cas est rare, mais il existe, notamment dans certaines zones où les gens ne s'y prennent pas à temps pour demander la carte d'identité nationale.

5.3. Transferts informels: caractérisation des acteurs, modalités, types de services fournis :

Les transferts informels sont par nature difficiles à appréhender, en particulier dans le contexte actuel marqué par une recrudescence des contrôles des opérations de transferts au Sénégal. Il n'en demeure pas moins que les transferts dits « informels », qu'ils soient nationaux ou internationaux, occupent une place importante. A titre d'illustration, une étude récente (Ndir et Ngom : 2001) estime que les banques ne contrôlaient guère plus de 27,2% de la masse monétaire totale du pays et que le taux de bancarisation n'est que de 6%.

Ce sont les Pulars (ethnie du Nord du Sénégal) qui ont été les premiers à mettre en œuvre des circuits de transferts informel en utilisant leurs réseaux d'émigrés notamment dans les pays d'Afrique centrale. Aujourd'hui encore, ils en sont les principaux utilisateurs, les autres – Modou modou³⁶ notamment – préfèrent davantage recourir aux circuits formels (WU, etc.).

Il existe différents types de transferts informels. Nos investigations nous ont permis d'en détecter deux que nous présentons ci-dessous en encadrés. Ces deux exemples suffisent à illustrer le transfert informel.

Il offre de nombreux avantages - la proximité des bénéficiaires, la simplicité des opérations, l'accessibilité surtout pour les non instruits, le faible coût - mais comporte des risques - le manque de liquidités des informels à certains moments obligeant de nombreuses allées et venues de la part des bénéficiaires, le risque de détournement, etc.

Le risque de nombreuses allées et venues est surtout le lot des femmes. En effet, il est fréquent qu'elles soient renvoyées plusieurs fois avant de pouvoir disposer de leurs transferts. A la lumière des entretiens de groupes, il est apparu que ce comportement vis-à-vis des femmes est dû à leur manqué d'arguments muscles, contrairement aux homes qui, eux, savent se faire payer en utilisant la force le cas échéant.

³⁶ On les appelle "Modou modou" ou "Baol baols" selon le pays d'émigration. Ce sont des émigrés sénégalais originaires généralement du Centre du Sénégal (dans la région naturelle du Baol) qui s'adonnent généralement au commerce dans les pays d'émigration.

Encadré 1 :

Transfert informel d'argent de Galoya

Un commerçant installé à Galoya avait un frère vivant aux Etats Unis avec qui il a créé un réseau informel de transfert d'argent. Cette activité qui a pris naissance depuis huit années avait un effet bénéfique pour la communauté des villages environnants.

Au départ, il s'est agit pour ces frères de rassembler une somme de 30 millions FCFA à partir de cotisations ; cette somme a été mise à la disposition du frère basé à Galoya qui pouvait ainsi offrir des services de transfert par le paiement des transferts émis à partir les Etats Unis. Le système fonctionnait comme suit :

- ▶ le frère basé aux Etats Unis collectait les fonds des transferts et envoyait un fax à Galoya en indiquant les montants, noms et prénoms des destinataires ;
- ▶ à partir de Galoya, les paiements sont effectués par prélèvements sur les 30 millions FCFA au profit des bénéficiaires ;
- ▶ chaque semaine ou tous les 10 jours, le frère basé aux Etats Unis effectuait un transfert de fonds via un compte bancaire pour alimenter son frère de Galoya en trésorerie ;
- ▶ tous les trois mois, le bilan est fait à partir des Etats Unis pour déterminer les gains.

A côté de ce service de transfert, les frères avaient ouvert un magasin de distribution de produits alimentaires et un autre de matériaux de construction et de quincaillerie à Galoya. Ceci permettait aux émigrés qui le souhaitaient de demander que les transferts émis par eux soient payés aux bénéficiaires expéditeurs de fonds de traduire par des denrées alimentaires (consommation de la famille) ou des matériaux (aménagement ou construction de maisons) ; bien entendu, les émetteurs de transferts étaient au préalable informés des prix pratiqués.

Tout allait pour le mieux pour tout le monde jusqu'au moment où une agression a fait perdre au gérant de Galoya une somme estimée à 10 millions FCFA. A partir de ce moment, les opérations ont connu une baisse due au manque de liquidité pour faire face à la demande. Ainsi l'activité a connu une forte baisse, passant de 80 millions FCFA de transferts par mois à seulement 30 millions, du fait de la perte de confiance des populations dans le système (émetteurs comme bénéficiaires).

Le gérant continue de bénéficier de la confiance de beaucoup de personnes basées aux Etats Unis. Il estime que le noyau dure de sa clientèle est constitué d'amis, de parents ou de proches qui ont une confiance totale à son système et désirent bénéficier des autres services offerts dans ses magasins (denrées alimentaires et matériaux de construction). Il pense que son système est très utilisé par les émigrés qui n'ont pas encore un statut de résident et qui ont peur de se faire expulser. C'est le cas notamment des quelques transferts qu'il enregistre en provenance de l'Europe (France, Belgique, Angleterre et Allemagne) où il a des correspondants qui agissent selon le même principe que son frère vivant aux Etats Unis.

Source : Interviews groupes de discussion de Galoya, Pété et Ndioum

Encadré 2 :

Transfert informel inter africain

Le système décrit ci-dessous concerne un transfert en provenance d'un pays d'Afrique Centrale vers un pays d'Afrique de l'Ouest.

Le client initiateur qui souhaite faire un transfert d'argent s'adresse à un informel (1) et lui remet l'argent du transfert en dollars ou autre devise internationale. Ce dernier dépose les fonds au niveau de son bureau local (comptoir de diamant ou or, etc.) qui donne ordre à la maison mère à Anvers, Tel Aviv ou autres, de remettre l'équivalent au destinataire intermédiaire en dollars ou autre monnaie convertible selon les indications du client initiateur qui a envoyé l'argent¹.

Le destinataire intermédiaire communique à l'informel (2) du pays de destination qu'il dispose d'un tel montant en dollars ou autres et lui donne ordre de remettre au destinataire final le montant du transfert (moins les commissions de change seulement) avec les indications du client initiateur du transfert. Ces indications peuvent être les suivants :

- ▶ remettre à une personne la totalité du montant en devise ou en monnaie locale. Cette personne devra détenir une clé d'identification transmise par le client initiateur ;
- ▶ remettre une partie de l'argent en devise à une personne pré identifiée par une clé d'identification et le reste de l'argent en monnaie locale à une autre personne avec sa propre clé d'identification ;
- ▶ alimenter un compte local ;
- ▶ approvisionner une personne ou une famille en produits alimentaires, en biens d'équipements ou autres.

Ce type de transfert est très utilisé dans les pays d'Afrique Centrale et plus particulièrement les pays lusophones. Il s'appuie fondamentalement sur le commerce des pierres précieuses (diamant, or, etc.). La diversité de l'utilisation des fonds s'explique par le fait qu'il s'agit souvent de gros montants (7 chiffres et plus).

Les fonds mis à la disposition de l'informel (2) sont utilisés par des commerçants pour des besoins d'approvisionnement en Europe ou ailleurs.

Ces commerçants sont informés par l'informel (2) des fonds disponibles à l'étranger et sont sollicités pour prendre en charge la remise localement des fonds en monnaie locale pour des besoins familiaux de consommation ou d'investissement dans l'immobilier ou le mobilier.

En somme, l'ordre de transfert initial est pris en charge par la vente de pierres précieuses dans les capitales de commerce de ces pierres précieuses et l'argent, en réalité, ne quitte aucun pays vers un autre physiquement.

Il s'agit d'une collecte locale de fonds et d'un processus de mise à disposition de fonds par compensation pour des commerçants ou hommes d'affaires qui souhaitent disposer de l'argent partout où ils vont sans avoir à payer des coûts de transactions bancaires ni courir les risques liés au transport de liquidités.

Source : Interviews groupes de discussion de Galoya, Pété et Ndioum

6 : L'implication des IMF dans le transfert

Quelques IMF offrent des services de transfert d'argent, par exemple comme sous-agent de Western Union ou MoneyGram. Pour mieux comprendre leurs stratégies et pour estimer le potentiel d'un nouement plus profond du secteur de microfinance aux services de transfert, ce chapitre regarde la situation actuelle dans le secteur.

6.1. Aperçu du secteur de la microfinance :

Le secteur de la microfinance au Sénégal a connu un essor rapide à partir du début des années 90 à la faveur de la restructuration bancaire et financière. Entre 1988 et 2000, le nombre d'institutions est passé de 30 à 121 (4 fois plus) et le nombre total de points de services est passé de 233 à 324 (+39%). Dans le même temps, l'épargne mobilisée est passée de 9,8 milliards à 18,4 milliards FCFA (doublement) et l'encours des prêts est passé de 11,4 milliards à 20,3 milliards FCFA (quasi doublement). Le nombre de membres est quant à lui passé de 184 713 en 1998 à 267 207 membres en 2000, soit une augmentation de près de 45%³⁷.

Etat du secteur de la microfinance au Sénégal

	1998	1999	2000
Nombre de SFD (épargne et crédit)	26	119	117
Nombre de SFD (crédit direct)	3	3	4
Nombre de projets à volet crédit	1	0	0
Nombre total de SFD	30	122	121
Nombre de membres	184 713	226 131	267 207
Epargne collectée (Millions USD)	15,8	21,9	29,6
Encours de crédit (Millions USD)	18,4	24,0	32,7
Etat des crédits sains	96,8%	96,6%	95,7%

Source: Banque de données des SFD Sénégal : PASMEC-MRDM/BCEAO, 2000

Au Sénégal, trois principaux SFD dominant le secteur et se partagent 84% du marché de la microfinance : le CMS (Crédit Mutuel du Sénégal) avec 59,6% du marché, l'ACEP (Agence de Crédit et d'Epargne pour la Production) avec 7,2% du marché et l'UM-PAMECAS (L'Union des mutuelles de partenariat pour la mobilisation de l'épargne et le crédit au Sénégal) avec 17,2% du marché. De ces trois réseaux, il semble que ce soit le CMS qui ait réellement fait des efforts pour mobiliser l'épargne des émigrés sénégalais vivant en France. Le tableau suivant donne quelques informations sur l'importance des trois réseaux :

³⁷ Source: Banque de données sur les Systèmes Financiers Décentralisés – Sénégal, 2000: PASMEC – MRDM/BCEAO

Quelques Informations sur des IMFs Prépondérantes au Sénégal

	CMS	ACEP	UM-PAMECAS
Montant des crédits octroyés par an en USD	8 millions (2000)	10,6 millions (1997)	11,3 millions (2001)
Nombre d'antennes	73	24 (1997)	
Nombre de crédits octroyés	15,804		
Nombre de membres		7,700	110,878 (2001)

Source: Mission économique de l'Ambassade de France à Dakar, 2003

6.2. Etat de l'implication des IMF dans le marché du transfert d'argent :

Historiquement, les institutions de microfinance se sont très peu impliquées dans le transfert d'argent en dehors de quelques rares expériences. La Mutec, créée en 1997/98 par des anciens diplômés de la Faculté de Sciences économiques de l'Université de Dakar, a été la première à offrir des services de transfert. Elle s'occupait entre autres du transfert de fonds des émigrés du Gabon vers le Sénégal. En son temps, cela a été salué par les émigrés Sénégalais au Gabon qui préféraient le système de la mutuelle à celle de la Poste, qui n'était pas efficient. Malheureusement, la Mutec s'est vue retirer son agrément par la cellule AT-CPEC du fait de nombreux problèmes rencontrés dans le fonctionnement dus notamment au manque de liquidités pour payer les bénéficiaires de transfert et aux problèmes de gestion interne.

Actuellement, les SFD qui interviennent dans le service de transfert d'argent sont l'UNACOIS et DJOMECE qui possèdent une autorisation à cet effet et qui utilisent le produit Money Express pour les transferts internationaux. DJOMECE, implantée dans les zones de Linguère et Dara, effectue des transferts en collaboration avec la BHS. Elle a investi le marché domestique des transferts des salaires des instituteurs et vacataires de l'enseignement, leur permettant ainsi de percevoir sur place leurs salaires sans avoir à faire les nombreux déplacements longs et coûteux jusqu'à Dakar. Les enseignants qui le souhaitent ouvrent un compte au niveau de la mutuelle et retirent ainsi leurs salaires à temps et sans se déplacer. Ils payent pour ce service FCFA 1000 par salaire.

L'UM-PAMECAS, qui est l'une des trois mutuelles les plus performantes du Sénégal, a également une petite expérience de transfert de fonds, à travers des interventions ponctuelles pour certains de ses clients. Dans ce cas, le processus de transfert s'effectue de la manière suivante : PAMECAS possède un compte dans plusieurs banques de la place dont la CITIBANK ; quand un client doit recevoir de l'argent de l'extérieur, la somme passe dans le compte de PAMECAS. Dès confirmation de la réception de la somme, le compte du bénéficiaire est débité au niveau de la caisse locale du réseau PAMECAS.

Outre cette expérience ponctuelle, la mutuelle envisagerait de s'engager de façon formelle dans le circuit de transfert de fonds, mais elle se heurte à l'obligation de trouver une garantie de la part d'une banque internationale (ce qui est très difficile, surtout aux Etats Unis). Elle pourrait reprendre l'activité de transfert de l'ONG ACRA (transferts de fonds des émigrés sénégalais vivant en Italie) et serait en négociation avec l'ONG belge ADA Luxembourg qui est très expérimentée dans le domaine du transfert de fonds surtout en Amérique Latine. Les contacts avec cette ONG font état de discussions prochaines (au mois d'août) qui porteront entre autres sur les modalités de collaboration future dans le domaine du transfert de fonds.

Au niveau régional, la réflexion est entamée entre six grands réseaux d'épargne et de crédit (PAMECAS au Sénégal, Kafo Jiginew et Nyesigiso au Mali, FUCEC au Togo, FECECAM au Bénin et RCPB au Burkina Faso) avec le Centre d'Innovation Financière (CIF) pour étudier les opportunités de mise en œuvre de services de transferts d'argent³⁸.

La rareté d'IMFs évoluant dans le marché de transfert du Sénégal cache en fait beaucoup de difficultés que ces dernières ont à entrer sur ce marché. La première difficulté et la plus importante est certainement celle relative à la réglementation qui oblige les IMF à se doter d'un organe financier. Ces difficultés étaient détaillées dans le chapitre sur la législation.

Encadré 3

Expérience de l'ONG ACRA

L'activité transfert d'argent faisait partie d'un projet de mise en place et de suivi de mutuelle d'épargne et de crédit dans les zones d'origine d'émigrés vivant en Italie. Le projet comportait aussi une composante appui au « retour des émigrés sénégalais » dans leurs régions d'origine. L'ONG avait développé un partenariat avec la banque de Tréviglio, Italie (qui est une ancienne mutuelle rurale devenue banque), la mairie de Bergamo, les associations des émigrés sénégalais de la zone de Lombardie, l'association des émigrés ressortissants de Baba Garage et celle de Keur Madiabel. Dans le cadre du projet financé par l'Union Européenne et sous le conseil de ces associations d'émigrés, deux mutuelles d'épargne et de crédit ont été implantées à Baba Garage et Keur Madiabel. Les émigrés avaient adhéré à l'idée qu'ils trouvaient plus commode que le système de Western Union. La banque de Tréviglio, dans une volonté d'appui au développement, s'est proposée d'offrir des avantages et faveurs aux émigrés sénégalais par des facilitations pour l'ouverture de comptes bancaires. Dans le cadre de ce projet, une seule transaction d'environ 500 000 FCFA a été faite suivant ce mécanisme : la banque de Tréviglio dès le dépôt de la somme dans le compte de l'émigré informe la mutuelle qui a un compte au niveau de la CNCAS. Dès confirmation de la CNCAS, la mutuelle décaisse instantanément. La mutuelle prend une commission de 5%. L'avantage de ce système, outre le faible coût, est la proximité du service pour les familles des émigrés.

Les frais énormes qui ont été prélevés par la CNCAS dans le cadre de cette transaction ont occasionné beaucoup de réclamations de la part du client. Par la suite plus aucune transaction ne s'en est suivie³⁹.

Une des raisons majeures qui a été relevée comme étant la cause de la défaillance de ce système de transfert est le manque de confiance des émigrés en la capacité de la mutuelle à gérer leur argent. Ils sont restés pour la plupart plus de 10 ans en Europe et ont gardé une image très archaïque de leur village ; ils assimilent souvent la mutuelle aux systèmes de tontines très fréquents dans les villages et qui ont un caractère très informel. Par conséquent, même s'ils ont reconnu que le système qui leur était proposé est plus compétitif que celui de WU en matière de prix, ils n'en ont pas eu suffisamment confiance pour l'utiliser (problème de sécurité).

³⁸ Le Centre d'Innovations Financières est basé à Ouagadougou et a été mis en place à l'initiative des 6 principaux réseaux cités. Il bénéficie de l'appui de la Société DID (Développement International Desjardins) et d'autres organismes pour venir en appui technique aux SFD membres.

³⁹ L'équipe n'a malheureusement pas obtenu de chiffres relatifs au montant des frais que la CNCAS a encaissés aux bénéficiaires des transferts.

7 : Comparaison de la nature des services fournis

Globalement, les banques utilisant les produits des opérateurs spécialisés ne fournissent qu'un service de réception et un service d'envoi de fonds au niveau national comme international. Ces services sont d'autant plus accessibles aux populations qu'ils peuvent être effectués sans obligation d'avoir un compte bancaire préalablement à l'opération. L'utilisation de sous-agents comme des Cybercafés améliore l'accès mais réduit la possibilité d'épargne, par exemple.

La Poste profite parfois des paiements des transferts pour proposer aux bénéficiaires l'ouverture de comptes d'épargne, ce qui a pour effets (i) de réduire les montants à décaisser immédiatement et, partant, de diminuer les tensions de trésorerie, et (ii) d'augmenter sa clientèle et sa collecte d'épargne.

Les institutions de microfinance intervenant sur ce marché offrent le même type de services de réception et d'envoi de fonds. Ils offrent en outre d'autres services financiers, notamment un service d'épargne ainsi que le virement de salaires (cas de la mutuelle Djo Mec⁴⁰ par exemple) pour un coût très modeste par rapport aux frais qui seraient engagés si les salariés devaient effectuer le déplacement pour percevoir leurs salaires.

Les informels disposent d'une gamme plus large de services. A côté des services financiers – envoi et réception de fonds à l'intérieur du pays comme au niveau international -, ils proposent des services non financiers (fourniture de denrées alimentaires, de matériaux de construction, etc.) grâce à leurs activités commerciales.

7.1. Avantages concurrentiels de chaque catégorie d'acteurs

Pour les besoins de cette analyse, les acteurs seront reclassés en quatre (4) catégories :

- (i) les banques qui utilisent les produits des opérateurs spécialisés : il s'agit des quelques banques qui offrent des services de transfert d'argent via les réseaux WU et MoneyGram ; ces banques interviennent surtout dans le transfert international car elles ne sont pas compétitives lorsqu'il s'agit de transferts domestiques ;
- (ii) la Poste ;
- (iii) les IMF ;
- (iv) les informels.

Les avantages comparatifs seront déclinés en termes de :

- rapidité, sécurité et fiabilité des services offerts ;
- accessibilité : proximité, facilité d'utilisation, commodité, montants, discrétion ;
- diversité des services ;
- coûts.

⁴⁰ La BHS a une convention avec la mutuelle Djo Mec (intervenant à Diourbel) selon laquelle cette mutuelle effectue les paiements des salaires des clients domiciliés à la BHS afin d'éviter à ces clients de se rendre à Dakar (déplacements longs et coûteux, perte de quelques jours de travail). La compensation est faite par la BHS chaque semaine.

La rapidité, la sécurité et la fiabilité des services :

Des avis recueillis auprès des utilisateurs (bénéficiaires et expéditeurs locaux) de transferts, il est ressorti sans équivoque que les produits WU et MG sont incontestablement les plus rapides, les plus sûrs et les plus fiables. En effet, il est possible d'obtenir un transfert de l'Étranger – aussi loin que les États Unis ou le Canada – en 10 minutes, le temps que durent les formalités d'envoi, de transmission de l'information aux ordinateurs et de contact par téléphone du bénéficiaire par l'expéditeur. Les bénéficiaires perçoivent les fonds presque immédiatement, dès que leur expéditeur effectue le dépôt au guichet et leur communique les détails de l'opération. Il n'est nullement besoin d'avoir un compte bancaire et le service est facile à utiliser. En cela, le système est imbattable. Par ailleurs, il est possible de percevoir les fonds dans n'importe quel guichet quelque soit l'endroit où l'on se trouve, la compensation s'effectuant automatiquement.

De plus, les bénéficiaires perçoivent exactement le montant annoncé par l'expéditeur, quelque soit la monnaie en cours dans le pays de résidence de celui-ci (USD, Euro, Franc Suisse, etc.). Enfin, les utilisateurs n'ont pas manqué de souligner globalement leur confiance par rapport à ces produits. Cette confiance vient du fait que les opérations s'effectuent par et dans des banques qui ont « pignon sur rue » (SGBS, CBAO, BST, Crédit Lyonnais notamment) et qui sont suffisamment liquides⁴¹.

Les produits Money Express (avec BHS et CNCAS) et Télégros donnent également des gages de sécurité, de rapidité et de fiabilité, mais sont moins connus du grand public.

La Poste dispose de certains produits assez rapides également, tels que le mandat fax sur le plan intérieur. Mais pour la plupart, ses produits sont moins rapides que ceux des opérateurs tels que WU et MG. Par ailleurs, et malgré la confiance dont jouit la Poste du fait de son appartenance à l'État, il y a souvent un inconvénient majeur : certains bureaux de Poste ont du mal à honorer les paiements des envois, à cause du manque de liquidités, ce qui oblige les bénéficiaires à faire de nombreux « va-et-vient » pour retirer leur argent⁴². Un exemple : « au niveau des localités de Ndioum et Pété, il arrive souvent que les bureaux de Poste soient en rupture de trésorerie ; dans ces cas, on demande généralement aux bénéficiaires de mandats de se représenter à nouveau ultérieurement »⁴³.

Les IMF possèdent quelques atouts, mais aussi une faiblesse de taille, à savoir leur impossibilité parfois d'effectuer les paiements des transferts lorsque la compensation avec l'institution partenaire extérieure n'intervient pas suffisamment tôt ou lorsqu'elles ont peu de liquidités disponibles pour ce type d'opérations (par exemple pendant les périodes de forte demande de crédit des membres). Par ailleurs, elles ne disposent pas de réseau au plan international, à moins qu'elles soient des sous agents des banques.

Mais c'est surtout avec les opérateurs informels que les utilisateurs rencontrent des difficultés, non pas au niveau de la rapidité (l'information arrive généralement assez vite), mais au niveau de la sécurité et de la fiabilité. En effet, ces opérateurs sont souvent installés

⁴¹ Il faut cependant souligner quelques réserves: en effet, depuis quelques temps et certainement à cause de la concurrence qu'elles se livrent, certaines banques n'hésitent pas à faire effectuer des opérations de paiement de fonds dans des guichets à l'intérieur de structures non bancaires (CyberCafés par exemple) dont certains clients se méfient quelque peu (ces CyberCafés drainent trop de monde et ne sont pas réputés pour leur sécurité).

⁴² Parfois, le montant à recevoir est fractionné en plusieurs fois, en fonction de la liquidité du bureau de Poste.

⁴³ Dixit un membre du focus group.

dans leur boutique au marché, avec tout juste un téléphone, un fax et un cahier dans lequel ils notent les informations - avec parfois des risques d'erreurs. Les bénéficiaires sont très exposés⁴⁴ et, dans certains cas, ils ont du mal à retirer leur argent⁴⁵. Par ailleurs, les bénéficiaires ont parfois du mal à les localiser, du fait de leur grande mobilité (comme disait un bénéficiaire, « les informels sont très mobiles ; ils peuvent changer d'endroit à tout moment, ce qui nous amène parfois à les rechercher pendant longtemps avant de les retrouver ». Leur souci de discrétion compte tenu de l'illégalité dans laquelle ils exercent leur service est sûrement une des causes de cette mobilité.

L'accessibilité : proximité, facilité d'utilisation, commodité, montants autorisés, discrétion

La Poste possède certainement le meilleur avantage concurrentiel dans ce domaine. Ses produits sont accessibles à la plupart des sénégalais compte tenu de leur présence très étendue et très ancienne dans toutes les localités significatives du pays. Ils sont également très variés, notamment au plan intérieur et chacun peut utiliser le service qui lui sied le mieux en fonction de ses impératifs (rapidité, coût).

Les procédures de réception sont simplifiées, mais ils sont parfois complexes à utiliser pour les envois, notamment par les personnes analphabètes – il faut dire que cette difficulté est levée grâce à l'assistance des agents des guichets qui aident les utilisateurs à remplir les formulaires. La Poste fait ainsi preuve d'une grande compréhension pour aider les bénéficiaires non instruits « on peut bénéficier de conseil et d'assistance auprès des Receveurs de la Poste pour téléphoner gratuitement à l'expéditeur des fonds afin par exemple d'élucider des erreurs qui pourraient se glisser dans la transcription des numéros d'identification des transferts »⁴⁶.

La Poste préserve également la discrétion des opérations : « lorsqu'on entre dans un bureau de poste, personne ne sait à-priori pourquoi on y va, ce qui n'est pas le cas lorsqu'on entre dans un guichet de banque ou de WU »⁴⁷. La Poste a aussi l'avantage d'être bien intégrée dans la communauté, ce qui constitue un avantage certain. Une anecdote toute simple permet de mesurer son degré d'intégration et sa flexibilité :

Au mois de Mai 2003, un client éleveur qui devait s'acquitter d'une amende dans un délai très court a dû faire appel à un parent à l'étranger qui lui a envoyé une somme de 300.000 FCFA qui lui est parvenue par la Poste au bout de trois heures. Le bureau de Poste ne disposant pas de cette somme (insuffisance de recettes du jour) a dû emprunter à un tiers pour payer le transfert compte tenu de l'urgence et de la gravité de la situation. Etant un important acteur de la communauté et entretenant des relations amicales avec celle-ci, le bureau de Poste a pu aisément bénéficier de prêt auprès d'un commerçant. Dans ces cas – rares, il est vrai – le receveur a expliqué qu'il avait le souci de conserver de bonnes relations avec les usagers de la Poste.

⁴⁴ On connaît l'insécurité qui sévit dans la plupart des marchés où le fait de transporter des sommes d'argent importantes constitue un énorme risque (on peut y laisser sa propre vie).

⁴⁵ Lors des entretiens avec un groupe au Marché HLM (Dakar), la seule femme du groupe a signalé des cas de discrimination pour les retraits de fonds. En effet, selon elle, les femmes ont plus de mal à obtenir leur argent et il est fréquent que l'opérateur informel leur fasse faire plusieurs « va-et-vient » avant de se décider enfin à payer, bien que l'argent soit disponible depuis longtemps. Cela est dû, toujours selon elle, que les femmes n'ont pas d'argument « musclé » à faire valoir, contrairement aux hommes qui, eux, se font payer sur-le-champ.

⁴⁶ Dixit un membre du focus group.

⁴⁷ Id. que ci-dessus.

Les opérateurs informels possèdent aussi l'avantage de la proximité et de la facilité d'utilisation (peu de bureaucratie). Ils sont de ce fait accessibles et on peut envoyer les montants que l'on souhaite, sans plafond, ce qui n'est pas le cas pour les opérateurs formels.

Les produits des opérateurs formels sont disponibles surtout dans certains centres urbains. Et même dans ces centres, leur implantation n'est pas très étendue. Ceci est dû au fait que les banques elles-mêmes, qui en sont les fournisseurs, ont un faible taux d'implantation. Un effort est en train d'être fait pour étendre l'accessibilité, à travers des partenariats avec d'autres structures qui permettent ainsi de multiplier les points de services⁴⁸. Le recours aux produits des opérateurs formels comporte une contrainte significative : le plafonnement des montants que l'on peut envoyer en fonction des zones monétaires de destination. Cette contrainte ne peut être levée, à l'état actuel de la réglementation, qu'au détriment du coût pour l'expéditeur qui devra ainsi fractionner son envoi en plusieurs envois selon l'importance des sommes à envoyer.

Sur ce chapitre, les quelques rares institutions de microfinance qui interviennent possèdent sans doute le meilleur avantage concurrentiel, compte tenu surtout de leur forte implantation aussi bien dans les centres urbains que dans les villages. C'est donc un marché très porteur pour ces IMF si la réglementation leur donne plus de possibilités pour y entrer – ce qui n'est pas encore le cas.

La diversité des services :

A ce niveau, les opérateurs informels disposent d'une large gamme de services – non financiers - à côté des transferts d'argent. En effet, ils proposent parfois des denrées alimentaires, des matériaux de construction aux expéditeurs comme aux bénéficiaires⁴⁹. Mais ils ne proposent pas d'autres services financiers.

Dans ce domaine, c'est plutôt la Poste qui est l'opérateur qui offre le plus de possibilités, avec une large gamme de produits financiers, notamment au plan intérieur. En effet, les utilisateurs ont la possibilité d'ouvrir des comptes sur livret ou des comptes CCP (Centre des Chèques Postaux).

Les services des opérateurs formels se limitent strictement au transfert d'argent ; ils ne proposent aucun autre produit. En particulier, les fournisseurs de ce service (pour la plupart les banques) n'offrent pas de services d'épargne. Ceci trouve une explication dans le fait que les services de transferts comme WU par exemple sont offerts sous le couvert de la rapidité et que le fait d'offrir d'autres services pourrait ralentir les opérations ; de plus, parce que les banques ne sont généralement pas très intéressées par la clientèle des bénéficiaires des transferts (ce sont souvent des gens ayant peu de moyens ne leur permettant pas de répondre aux critères d'ouverture de comptes bancaires ou n'ayant pas suffisamment de moyens financiers pouvant intéresser les banques).

Potentiellement, ce sont les IMF qui pourraient avoir le meilleur avantage concurrentiel en matière d'offre de produits financiers aux utilisateurs des services de transfert d'argent, compte tenu de la proximité, de l'adaptation des conditions d'accès aux possibilités des populations même pauvres, etc. Etant donné qu'elles peuvent également offrir des services d'épargne, cela rajoute un service attractif de base.

⁴⁸ Ceci risque cependant de se faire au détriment de la sécurité comme l'équipe l'a vu.

⁴⁹ Dans certains cas, l'expéditeur donne l'ordre à l'opérateur de mettre à la disposition du bénéficiaire qu'il aura désigné, non pas de l'argent, mais des denrées alimentaires ou des matériaux de construction.

Les coûts :

Il y a comme une sorte de corrélation directe entre, d'une part, la sécurité, la rapidité et la fiabilité et, d'autre part, le coût. Cette corrélation est évidente surtout en ce qui concerne les transferts internationaux. En effet, les opérateurs formels tels que WU, MG, etc. ont des coûts plus élevés que les opérateurs informels. A cet effet, les entretiens que nous avons eus au Marché HLM de Dakar⁵⁰ indiquent clairement que les opérateurs informels sont moins chers. A cause de cela la préférence que leur accordent certains expéditeurs, quand bien même les bénéficiaires ont largement exprimé leur désapprobation pour les informels et leur préférence pour les opérateurs formels⁵¹.

7.2. Avantages du transfert d'argent pour les acteurs

Nos recherches ont montré que les transferts d'argent représentent une formidable manne financière pour les familles des émigrés sénégalais. Ils constituent aussi une source d'entrée de devises très précieuse pour la balance des paiements.

Pour les banques qui les pratiquent le transfert ils offrent également une importante source de devises. En effet, la majeure part des transferts provient de pays à devises fortes telles que l'Euro et le dollar US. C'est dans ces devises que les banques locales sont couvertes sur les opérations de paiement des transferts qui, eux, sont effectués en monnaie locale (FCFA). Outre les commissions perçues sur les opérations de transfert, ces devises sont particulièrement utiles à ces banques locales dans le règlement de leurs opérations de commerce extérieur (règlement des importations pour le compte de leurs clients importateurs).

Les institutions de microfinance intervenant dans ce secteur ne profitent cependant pas de cette opportunité dans la mesure où elles sont obligées d'opérer sous le parapluie d'une banque dans laquelle leur compte est libellé en monnaie locale. Elles ne profitent en fait que des commissions de transferts. Il en est de même des opérateurs intervenant sous le parapluie d'une banque locale, notamment Telegiros.

⁵⁰ Il s'agit d'un des plus grands marchés de Dakar, situé dans les cités HLM (Habitations à loyer modéré)

⁵¹ Il est clair que pour les bénéficiaires, il est plus aisé d'avoir à faire avec WU ou MG compte tenu de la rapidité, de la fiabilité et de la sécurité ; alors que pour certains expéditeurs de transferts, la question se pose en termes de coût du service qui est moins élevé avec les informels.

8 : Recommandations

L'étude a révélé des problèmes, mais aussi des opportunités intéressantes pour une implication future plus importante dans le métier du transfert d'argent pour deux catégories d'acteurs dans le marché : d'un côté la Poste et la Banque postale, de l'autre les institutions de microfinance. Il est clair que ces options seront affectées par des questions réglementaires, particulièrement en ce qui concerne la délivrance de services de transfert d'argent par les institutions de microfinance.

8.1. Recommandations de fourniture de services de transfert d'argent

Cette première revue du marché a révélé deux grandes options pour la mise en oeuvre de services de transfert d'argent : la Poste et les IMF. Des préalables seront requis pour chacune de ces options :

Pour les services postaux:

- ⇒ améliorer l'efficacité
- ⇒ améliorer la couverture géographique
- ⇒ explorer les options de liaison avec les institutions de microfinance pour renforcer leur couverture ;

Pour les IMF:

- ⇒ mettre en place un organe financier
 - indépendant
 - fédéré
- ⇒ collaborer avec des banques commerciales
 - en qualité de sous-agents pour des fournisseurs tels que WU/MG/TG, etc.
 - explorer des arrangements alternatifs en s'inspirant par exemple de l'idée du PAMECAS
- ⇒ explorer des opportunités de développement de services de transferts locaux (pour les paiements, les salaires, les règlements de frais de scolarité, les transactions financières des petits commerçants, etc.).

On devrait explorer davantage les opportunités de développement de ces deux principaux fournisseurs de services de transfert d'argent, en mettant notamment l'accent sur les aspects suivants:

- les possibilités de lien entre ces deux acteurs de manière à ce que les réseaux des IMF puissent constituer des relais et compléments pour la Poste;
- les axes de collaboration future entre la Poste et les IMF ;

- l'identification et la levée des goulots d'étranglement qui constituent encore des contraintes pour une plus grande efficacité dans le service de transfert par la Poste ; etc.

Pour ce faire, il faudrait envisager la conduite d'une étude de faisabilité afin de déterminer les partenaires potentiels ainsi que les conditions pour l'exploration de partenariats entre la Poste et les IMF dans le cadre du transfert d'argent. Pour nombre d'IMF en effet, la signature d'accords de collaboration avec une structure telle que la Poste constitue sans doute une solution plus aisée que celle qui consiste à chercher à mettre en place son propre système de transfert d'argent. On pourrait ainsi explorer également les opportunités de sous-contrats à travers des réseaux d'IMF – soit individuellement, soit encore à travers un parapluie recouvrant plusieurs IMF. Dans le cadre de cette étude, il serait important de conduire des études de cas des expériences à ce jour, aussi bien au Sénégal que dans d'autres pays, afin d'identifier les facteurs clés de succès ainsi que les risques potentiels à éviter.

Cette étude – ou une deuxième étude – devrait également prendre en charge une question importante, à savoir comment faire en sorte de ne pas confiner les services de transfert d'argent aux seules remises de fonds mais de les étendre à des services globaux de transferts et de règlements. Ceci, afin d'appréhender la demande en services de transferts au niveau national, le marché, les segments de clientèle. Ceci devrait sans doute être le marché dans lequel les IMF pourraient mieux intervenir, par opposition aux transferts de fonds internationaux qui exigent une capacité à gérer des sommes beaucoup trop importantes, une maîtrise des questions de change et des réseaux d'agents internationaux.

Les avantages et inconvénients comparatives des différentes options devraient être mis en lumière. Cela devrait apporter un éclairage sur les opportunités de mettre en œuvre des services de transferts d'argent et de produits connexes qui seraient plus appropriés pour servir les besoins des expéditeurs et des bénéficiaires. Cette revue ne devrait pas se limiter aux seuls produits de transferts, mais aussi aux autres services financiers tels que l'épargne, les prêts hypothécaires, etc.

Par ailleurs, on devrait passer en revue le contexte réglementaire et proposer des ajustements le cas échéant afin de faciliter la mise en œuvre et le développement d'autres services et d'autres fournisseurs de services de transferts d'argent.

8. 2. Recommandations d'amélioration de la réglementation :

De manière générale, la loi bancaire ne constitue pas une contrainte pour les banques dans la pratique du transfert d'argent. La contrainte qui se situe au niveau du plafond des transferts à partir du Sénégal vers l'extérieur peut être facilement levée en fractionnant les envois importants dont le volume dépasserait le plafond autorisé.

La difficulté existe toutefois pour la loi 95-03 relative aux institutions de microfinance et l'obligation qu'elle porte de créer un organe financier qui, seul, peut être autorisé à effectuer des transferts. Or, mettre en place un organe financier n'est pas à la portée des IMF – à quelques rares exceptions près. En effet, cela demande des moyens financiers (capital et fonds propres) et une expertise qui sont très au-delà des capacités actuelles de ces IMF. La seule possibilité qui pourrait s'offrir à eux – sous réserve que la loi soit clarifiée à ce niveau – est de se regrouper en fédération et de créer ensemble un organe financier. Mais cela poserait d'autres types de problèmes compte tenu des différences de méthodologies, etc.

Nous recommandons une revue de la réglementation, de préférence en collaboration avec les autorités monétaires de l'UEMOA en vue d'apprécier s'il est possible d'alléger la réglementation des IMF de manière leur faciliter l'accès au marché de transfert d'argent, surtout compte tenu :

- de leur plus grande proximité des familles des émigrés ;
- de leur plus forte implantation que les banques ;
- de leur reconnaissance juridique et du contrôle qu'exerce le Ministère des Finances (cellule AT/CPEC) et qui constitue une garantie suffisante ;
- en raison également de la possibilité qu'elles ont de proposer d'autres produits à ce segment de clientèle tels que des produits d'épargne (les banques ne sont pas très intéressées par proposer des produits à ce type de clientèle en dehors des transferts) ; cela donnerait une opportunités aux IMF d'accroître leur portefeuille de services financiers à partir des mêmes points de services et d'attirer de nouveaux clients.

8.3. Recommandations sur la rôle du BIT

Le BIT devrait jouer un rôle central dans la mise en œuvre des différentes études futures et du développement de services de transferts d'argent. C'est pourquoi, nous lui recommandons :

- d'identifier les opportunités des différentes options proposées en d'en attester le potentiel de mise en œuvre ;
- de s'impliquer dans la sensibilisation des acteurs afin que ceux-ci puissent appuyer le processus ;
- de mettre en œuvre et de faciliter les consultations pour revoir la réglementation en matière de transfert d'argent ;
- d'appuyer la recherche de marché et les initiatives pilotes des IMF en ce qui concerne les transferts domestiques ;
- d'appuyer la recherche de marché et les initiatives pilotes des IMF qui cherchent à développer de nouveaux produits connexes aux produits de transfert, par exemple l'épargne et les prêts hypothécaires.

Annexe 1. Guides d'entretien utilisés pour les "Focus groups"

Questions principales	Questions de clarification
1. Comment les gens de cette localité effectuent les transferts d'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels sont les services formels que les gens utilisent? ▪ Quels sont les services informels et comment ils fonctionnent ? ▪ Décrivez les formes de transfert.
2. Parmi les moyens de transfert utilisés, quel est le plus utilisé ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qu'est-ce qui est le plus utilisé entre les services formels et les services informels ? Pourquoi ? Et quel est celui qui vient en seconde position ?
3. Pouvez-vous nous dire quels sont ceux qui utilisent le plus ce mode de transfert d'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sont-ce les femmes, les hommes, les élèves, les commerçants ? ▪ Pouvez-vous donner les raisons pour lesquelles ces personnes préfèrent ce mode de transfert d'argent ?
4. Pour quels usages les gens de la localité reçoivent-ils des transferts d'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Où est-ce que les gens envoient de l'argent et pourquoi ? D'où est-ce que les gens reçoivent des transferts d'argent et pour quels besoins ? (origine géographique) ▪ Autres usages indirects (infrastructure de base, mariage, maison...) ▪ Quel type de relation vous avez avec la ou les personnes qui font le transfert d'argent
5. Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence les gens de la localité transfèrent-ils de l'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quelles sont les méthodes utilisées pour transférer de l'argent de l'étranger vers le Sénégal ou à l'intérieur du Sénégal ? Quelles sont les méthodes utilisées pour transférer de l'argent du Sénégal vers l'étranger ? ▪ Y a-t-il des moments de l'année où les gens transfèrent plus d'argent ? ▪ Y a-t-il des moments de l'année où les gens transfèrent moins d'argent ? ▪ Quelles sont les raisons de ces situations ?
6. Pourriez-vous nous donner une idée des volumes d'argent transférés ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quel est le montant moyen d'argent transféré à chaque fois ?
7. Combien coûte le transfert d'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que pensez-vous de ce coût ? ▪ Quel coût voudriez-vous suggérer ?
8. Depuis quand recevez-vous des transferts d'argent ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels sont les changements intervenus depuis que vous avez commencé à recevoir les transferts : <ul style="list-style-type: none"> - Volume d'argent - Institutions - Procédures ▪ Les exigences de l'institution ou de « l'informel »
9. Quelles sont les procédures d'accès à l'argent transféré ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Y-a-t-il des difficultés que les femmes rencontrent pour retirer l'argent transféré ?
10. Quels autres services l'institution ou l'agent informel vous offrent-ils ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Epargne ? avance ? petit prêt ? assurance ? ▪ En bénéficiez-vous ?

<p>11. Quels sont les risques sur les transferts d'argent ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Est-ce que les gens constatent des pertes dans les transferts ? Si oui, à quels moments y a-t-il des pertes ? A quelle fréquence ? Comment cela se produit-il ?
<p>12. Quels sont les problèmes rencontrés au niveau de chacun des modes de transfert d'argent que vous avez indiqués ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services de transfert d'argent sont-ils facilement accessibles aux gens de la localité ? Sont-ils en mesure d'effectuer aisément des transferts ? Quels sont les obstacles au transfert d'argent ? ▪ Les services de transfert d'argent sont-ils fiables ? ▪ Est-ce que l'argent transféré arrive rapidement et en totalité ? ▪ Est-ce que les gens arrivent à transférer tout l'argent souhaité et au moment voulu ou y a-t-il des obstacles ou des problèmes à ces niveaux ?
<p>13. Quelles sont vos suggestions pour résoudre ces problèmes ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qui est le mieux approprié pour effectuer le service de transfert d'argent ? Pourquoi ?

Annexe 2. Guides d'entretien utilisés pour les institutions et les informels

Services/produits de transferts d'argent

- ✓ Quels sont les services que vous fournissez à ceux qui transfèrent de l'argent et à ceux qui le reçoivent ? comment ces produits/services ont évolué dans le temps ?
- ✓ Décrivez vos procédures actuelles de transfert de d'argent par l'intermédiaire de votre réseau ? quelles sont les caractéristiques et les différences dans les procédures pour ce qui concerne le transfert aux échelles internationale (Europe, Asie, Amérique...) ; interrégionale (pays africains) et nationale ? Collaborez vous avec d'autres banques internationales pour faciliter le transfert d'argent jusqu'au Sénégal ? Collaborez vous avec des institutions financières ou non-financières au Sénégal pour faciliter le transfert d'argent à l'intérieur du pays ?
- ✓ Qu'est ce qui est demandé à celui qui reçoit ou envoie, pour respectivement avoir accès ou envoyer de l'argent (carte d'identification, ouverture d'un compte...)
- ✓ Quels sont les coûts liés à l'envoi ou à la réception d'argent ? quelles sont les différences de coûts suivant qu'il s'agit de transfert national, interrégional ou international ? Concernant les transferts international ou interrégional, est il possible de retirer l'argent en la monnaie étrangère d'origine ? Quand l'argent est envoyé en monnaie étrangère, comment est déterminé le coût de l'envoi ou de la réception (pourcentage fixe en addition au taux d'intérêt, + une commission)
- ✓ Comment les bénéficiaires du transfert (familles ou individuels) ont accès à l'argent à travers votre réseau (nombre d'agences à l'intérieur du Sénégal b, ATMS ? cartes d'ATMs, collaboration avec d'autres réseaux sur le marché national) ?
- ✓ Quel est le temps de transfert concernant le transfert national, interrégional et international
- ✓ Que faites vous pour assurer la sécurité de vos transferts (national, international et interrégional)
- ✓ Quels sont les volumes de transferts nationaux, interrégionaux et internationaux ; le nombre moyen de transactions par mois ? Notez vous des variations saisonnières
- ✓ Quels sont les pays/zones géographiques d'où proviennent le plus de transferts d'argent/ ou qui reçoivent le plus de transferts
- ✓ Avez vous eu l'expériences d'offrir d'autres services financiers aux migrants qui envoient ou aux bénéficiaires des transferts (compte d'épargne, compte en dollars, opportunités d'investissement...)

Structure des prix – concurrence

- ✓ Comment le marché des produits financiers pour les migrants et leurs familles évolue en ce moment ? y a t'il eu selon vous en ce moment ou par le passé une augmentation du nombres d'acteurs dans le marché ? Cela a t'il eu un effet sur les prix ?

Formalisation – institutions financières formelles incluant les institutions de microfinance

- ✓ Comment estimez vous les valeurs/volumes des transferts passant par le circuit informel (hawala, associations sénégalaises à l'étranger...) comparées à celles du circuit formels ? Qu'est ce qui vous empêche de prendre des parts de marché des acteurs informels ? Diriez vous que l'industrie de transfert d'argent est récemment devenue plus formalisée ? Pourquoi ? Est ce que l'industrie a bénéficié par exemple de la chute du transfert informel d'argent après les événements du 11 septembre ? Qu'est ce qui aurait besoin d'être modifié en terme de politique/législation gouvernementale ; la perception ou culture des gens, infrastructures, ... pour favoriser le transfert d'argent du circuit formel ? Qu'est ce qui serait nécessaire à faire pour appeler les services informels de transfert à appliquer la régulation ?

Circuit informel – institutions non – financières informelles

- ✓ Qu'est ce qui pousse les gens à utiliser vos services plutôt que ceux formels ? Quel est votre principal avantage (prix, sécurité, plus accessible, plus large réseau, plus rapide, plus personnel) ?

Importance du service de transfert d'argent dans votre organisation

- ✓ Est ce que les services de transfert d'argent joue un rôle central dans votre organisation Comment cette ligne de services a évolué sur ces 10 dernières années ? Y a t'il eu une régulière/irrégulière augmentation/diminution (en RT ??) durant cette période ? Quelle est la valeur annuelles de transfert d'argent que vous recevez

Législation

- ✓ Donnez des exemples de législation et ou politiques gouvernementale qui affectent votre activité de transfert positivement ou négativement (politique de taxe qui touchent les transferts formels ou informels, législation qui permet aux structures comme la votre d'offrir de façon flexible des produits comme le compte en dollars... ?)
- ✓ Percevez vous des obstacles pour une expansion future de vos services/secteur de transfert (législation telle que celle qui gère les questions de licence, infrastructures/équipement...)

Institutions de microfinance - IMF

- ✓ Qu'est ce qui vous a poussé à commencer à offrir des services de transferts d'argent aux travailleurs migrants ? Quel est votre expérience sur le terrain ? Comment vos services ont évolué dans le temps ?
- ✓ Qu'est ce qui devrait être fait pour que les IMF aient une plus grande part de marché et soient capable de fournir un suivi des services financiers aux migrants et à leurs familles bénéficiaires
- ✓ Si d'autres IMFs en Afrique désirent offrir des services de transfert d'argent , que leurs conseillez vous ?

Annexe 3. Tableaux et Graphiques

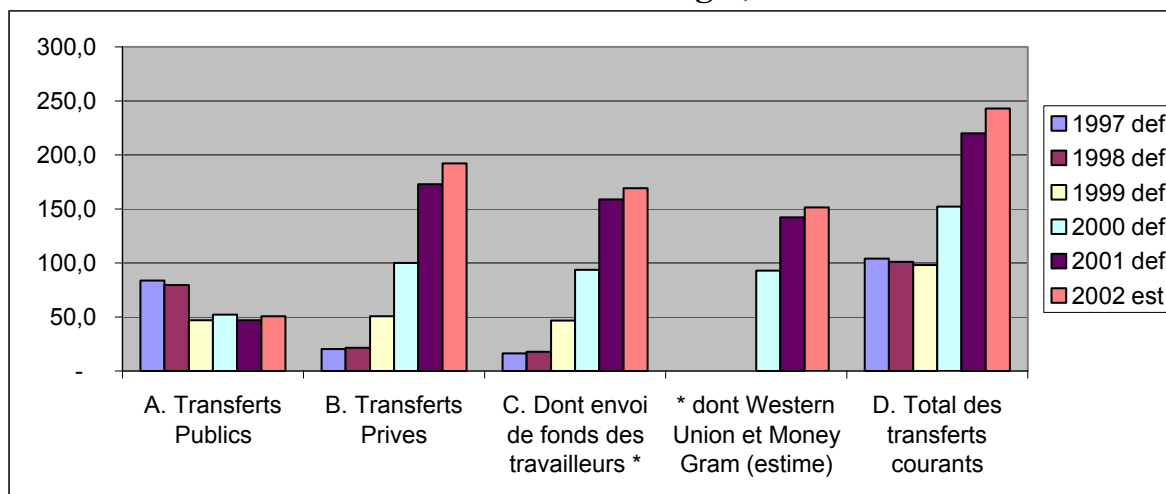
Le tableau ci-dessous donne une estimation des émigrés sénégalais par pays de destination et par région, ainsi que leur statut dans le pays d'accueil.

Les Émigrés Sénégalais par Pays de Destination, Région et Statut

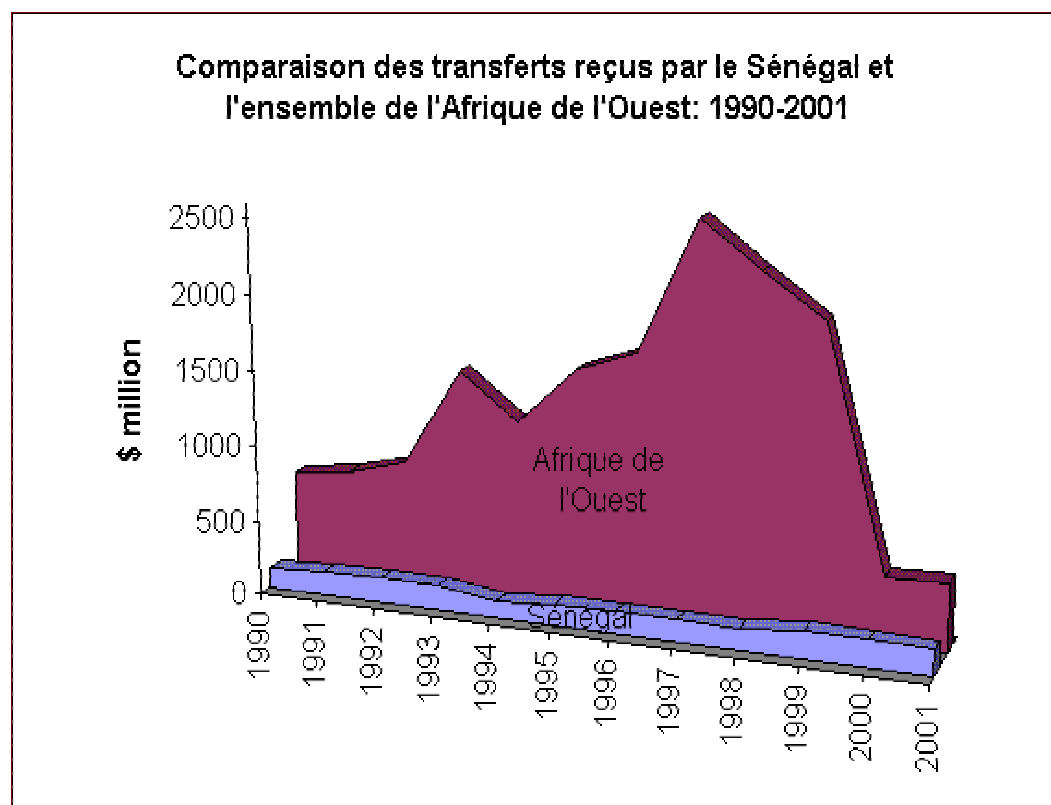
Pays	Chiffres OIM/ONU (Février 1997), 2000		Chiffres OCDE 1985 à 1998	Nelly, 1997	World Refugee Survey 2001	NIDI/Eurostat 2000
	Nombre d'émigrés	Emigrés réguliers	Emigrés régularisés	Nombre d'émigrés	Nombre de réfugiés	Estimation des flux (%)
Côte d'Ivoire	150,000	45,000				7%
Mali	30,000	8,424				
Gabon	33,725					
Guinée	15,000	6,676				
Guine-Bissau					5,000	
Gambie					5,000	17%
Total Afrique sub-saharienne	228,725	60,100			10,000	24%
Egypte	30,000	2,000				
Etats du Golfe	10,976	7,560				
Mauritanie						10%
Total Afrique du Nord et Moyen Orient	40,976	9,560				10%
ETATS UNIS	15,000	3,200				
Total ETATS UNIS	15,000	3,200				
Autres non-UE						25%
Italie	60,000		36,100			29%
France	60,000	45,000				5%
Allemagne	5,000	1,400				
Espagne			3,600			4%
Portugal			1,400			
Autres Union Européenne						3%
Total Union Européenne	125,000	46,400	41,100			41%
Estimations UE séparées				76,766		
Total Général	409,701	119,260	41,100	76,766	10,000	100%

Sources : " World Migration Report 2000 " IOM/UN (2000), " Trends in International Migration, OECD/ SOPEMI (2002), "Atlas des migrations Ouest-Africaines vers l'Europe, 1985-1993 " Nelly (1997), "World Refugee Survey 2001" USCR (2001) , " Push and pull factors of international migration: comparative report" NIDI/Eurostat (2000)

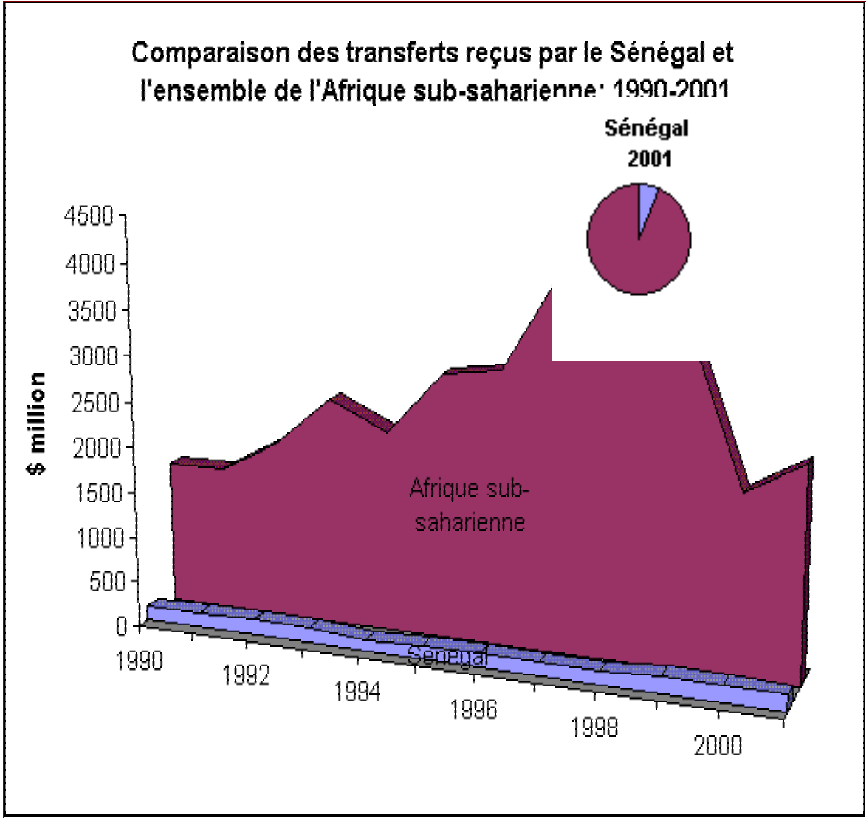
Evolution des Transferts Courants Au Sénégal, en Milliards de Francs CFA



Source: Diop, 2003



Source: GDF, BM (2003)



Source: GDF, BM (2003)

Bibliographie

- Black, R. ; Sabates-Wheeler, R.; Skeldon, R.; Waddington, C.; Winters, A. : Mapping study of Migration Issues – 2003, Sussex Centre for Migration Research
- Diop, Ch : Forum sur l'investissement et l'emploi – Rôle du secteur informel et des sénégalais de l'extérieur : Stratégie de mobilisation de l'épargne et sécurisation des investissements - mai 2003
- Fall, A.S.: Enjeux et défis de la migration internationale de travail ouest africaine – juillet 2002, ILO International Migration Papers 62F
- Grillo, R. et Riccio, B.: Trans-local Development: Italy-Senegal (8186) – 2003, Paper at the International Workshop on Migration and Poverty in West Africa, March 13-14, 2003, University of Sussex
- Husson, B et Sall, B.: Migration et développement – novembre 2000, Groupe de Recherche et de réalisations pour le Développement Rural dans le tiers monde (GRDR)
- International Organization for Migration (IOM)/United Nations (UN): World Migration Report 2000
- Ndir Ngom, A.: Les banques commerciales sénégalaises peuvent-elles répondre efficacement aux besoins de financement d'une économie en développement ? – 2001, Université René Descartes (Paris V)
- Nelly, R. : Atlas des migrations Ouest-Africaines vers l'Europe, 1985-1993 – 1997
- Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute (NIDI)/Eurostat : Push and pull factors of international migration: comparative report – 2000
- Office Statistique des Communautés européennes (Novembre 1999) « Facteurs d'attraction et de répulsion à l'origine des flux migratoires internationaux Rapport national – Sénégal » - Population et conditions sociales 3/2000/E/n° 12
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)/SOPEMI : Trends in International Migration 2002 – 2002
- Orozco, M.: Worker Remittances in an International Scope – 2003a, Inter-American Dialogue (IADB)
- Orozco, M.: Worker Remittances: An International Comparison – 2003b, Inter-American Dialogue (IADB)
- Tall, S.M.: Les investissements immobiliers des émigrés à Dakar – janvier 2000 (Thèse de Doctorat)
- US Committee for Refugees (USCR) : World Refugee Survey 2001 – 2001
- Van Doorn, J.: Globalisation, remittances and development – 2002, ILO
- World Bank: Global Development Finance. Striving for Stability in Development Finance - 2003

Liste des personnes rencontrées

1. Assane Seck, Directeur Commercial de la Poste
2. Aly Ngouille Ndiaye, Directeur du Crédit de la Banque de l'Habitat du Sénégal
3. Djibril Diop, Coordonnateur Adjoint de la Cellule AT/CPEC
4. Aïssatout Diop Sakho, Chef du Service Western Union à la CBAO
5. Souleymane Soumaré, Directeur de la Production, Banque Sénégal-Tunisienne (MoneyGram)
6. I. Touré, Directeur du PAMECAS
7. Hamet Ndour et Chimère Diop, REMIX (Cabinet de Consultation)
8. Abdou Salam Fall, Institut fondamental d'Afrique noire (IFAN), Université Cheikh Anta Diop à Dakar (Sénégal).
9. A. Garba, réseau LEPPE, www.leppe.com
10. Pape Kouyaté, Receveur de la Poste de Ndioum
11. Samba Ndiaye, Receveur de la Poste de Galoya
12. Demba Mbaye, Receveur de la Poste de Pété
13. Focus group marché HLM Dakar
14. Focus group Ndioum