

# République démocratique e du Congo

**RENDRE L'ACCÈS POSSIBLE (MAKING  
ACCESS POSSIBLE):  
RAPPORT SUR LE DIAGNOSTIC DE  
L'INCLUSION FINANCIÈRE  
2016**

## LE PRÉSENT RAPPORT A ÉTÉ RÉALISÉ PAR LE CENTRE DE LA RÈGLEMENTATION ET DE L'INCLUSION FINANCIÈRE (CENFRI) EN COLLABORATION AVEC LE CETHER

### AUTEURS

Mia Thom, Barry Cooper, Jaco Weideman, Wicus Coetzee, Jeremy Gray, Christine Hougaard, and Henri Plessers

**Soutien au pays et coordination des parties prenantes** Monah Andriambalo

### PARTENARIAT POUR UN BUT COMMUN

Rendre l'accès possible (Making Access Possible) (MAP) est une initiative multi-pays destinée à appuyer l'inclusion financière par le biais d'un processus de diagnostic reposant sur des données factuelles issues des pays et sur un dialogue entre parties prenantes, en vue de l'élaboration de feuilles de route sur inclusion financière nationale et identifier les principaux facteurs de l'inclusion financière et l'action recommandée. Par sa conception, MAP vise à renforcer et cibler le dialogue sur le développement intérieur sur l'inclusion financière. Le projet global cherche à collaborer avec d'autres plateformes et entités internationales qui ont un impact sur l'inclusion financière, en utilisant les preuves recueillies au niveau des pays. La méthodologie et le processus du MAP ont été élaborés conjointement par le Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU), le FinMark Trust (FMT) et le Centre de la réglementation et de l'inclusion financière (Cenfri) afin de favoriser la croissance du secteur de l'inclusion financière.

Au niveau des pays, les principaux partenaires du MAP collaborent avec les gouvernements, d'autres parties prenantes et donateurs clés afin d'assurer un processus inclusif et global. Le MAP RDC a été financé par FinMark Trust et produit par Cenfri.

Le présent document présente les conclusions globales du diagnostic qui figurent dans la feuille de route élaborée en collaboration avec le Comité directeur du MAP RDC.

### REMERCIEMENTS

Les auteurs tiennent à exprimer leur gratitude à tous ceux qui nous ont aidés à élaborer le présent rapport.

Le ministère des Finances, bien représenté par M. Mule Mule, a fourni les conseils et le soutien nécessaires tout au long de notre processus de recherche. Les autres membres du Comité directeur du MAP, y compris le ministère des Finances et la Banque centrale ont également fourni une rétroaction et des contributions précieuses à nos conclusions. Le représentant du FENU RDC, Monah Andriambalo a fourni des avis et une assistance cruciale tout au long du processus du MAP. L'équipe du Cether dirigée par Henri Plessers, a fourni une assistance précieuse : l'organisation d'innombrables réunions, la conduite des recherches, l'organisation d'évaluations mystères; cette équipe nous a donné un aperçu de la RDC et de son peuple.

Enfin, nous tenons à remercier les diverses personnes que nous avons rencontrées, les membres du gouvernement, les prestataires de services financiers, les organismes professionnels, les fournisseurs de technologie, les opérateurs de télécommunications et les organismes donateurs pour leur temps, leurs points de vue cruciaux qui ont guidé cette recherche et pour leurs efforts afin d'offrir des services financiers aux personnes exclues.

## Table des matières

Liste des abréviations et des acronymes.....	x
Le MAP en chiffres.....	xii
Le MAP en bref.....	xvi
1. Présentation du MAP.....	1
2. Pourquoi l'inclusion financière?.....	4
3. À quels niveaux se situent les insuffisances?.....	9
3.1. Différentes réalités pour différents marchés cibles.....	9
3.2. Principaux besoins.....	11
3.3. État de l'inclusion financière et développement du marché financier.....	18
3.4. Comblant le vide.....	37
4. Qu'est-ce qui crée l'écart?.....	42
4.1. Un environnement difficile pour un jeune secteur financier en croissance.....	42
4.2. Des défis de distribution énormes renforcent l'économie monétaire, absence d'intermédiation.....	45
4.3. Les risques liés à l'incapacité à gérer les relations avec les clients.....	46
4.4. Les défis à relever par le système afin d'influer sur l'économie transfrontalière..	47
4.5. Des défis constants pour un environnement incitatif en dépit de l'engagement envers l'inclusion.....	48
5. Remédier aux insuffisances.....	53
5.1. Étendre la présence du système de paiement et son utilisation.....	54
5.2. Stimuler les transferts d'argent afin d'attirer et de partager les ressources.....	55
5.3. Construire la confiance en vue de l'épargne.....	56
5.4. Ouvrir l'intermédiation pour l'investissement.....	57
5.5. Amélioration des options de gestion de risques.....	58
5.6. Création des institutions et d'un cadre favorable.....	60
Élaboration de la Note contributive 1 de la RDC: Marché cible.....	1
1.1. Contexte du marché cible.....	1
1.1.1. Cadre de vie.....	2
1.1.2. Leurs réalités.....	3
1.1.3. Structures d'assistance sociale.....	6
1.2. Utilisation des services financiers.....	7
1.2.1. Utilisation par type de produit.....	12
1.2.2. Niveau d'utilisation.....	14
1.2.3. Utilisation en fonction des niveaux de revenu.....	15
1.3. Difficultés dans l'utilisation des services.....	17
1.3.1. Les obstacles à l'accès.....	17
1.3.2. Les obstacles à l'utilisation.....	18
1.4. Segmentation du marché cible.....	20
1.4.1. Présentation des segments.....	21
1.4.2. Utilisation sur les segments de marchés cibles.....	24
1.4.3. Niveau et étendue de l'utilisation des services financiers sur les segments des marchés cibles.....	25
1.4.4. Profil des marchés cibles.....	26

1.4.5.    Le besoins des services financiers par le marché cible .....	34
Élaboration de la Note préliminaire 2 de la RDC: Cadre réglementaire relatif à l'inclusion financière.....	37
2.1.    Politique générale et environnement commercial.....	37
2.2.    Cadre réglementaire du secteur financier.....	41
2.2.1.    Organes réglementaires .....	41
2.2.2.    Plan réglementaire .....	43
2.3.    Questions relatives à l'inclusion financière .....	56
2.3.1.    Conditions-cadre .....	56
2.3.2.    Problèmes et déficits réglementaires.....	59
2.4.    Recommandations.....	62
2.4.1.    Élaboration des conditions cadres pour l'inclusion financière.....	62
2.4.2.    Renforcement des capacités autour d'un changement de paradigme d'inclusion sociale.....	63
2.4.3.    Réaliser une réglementation stratégique.....	64
Note contributive 3 de l'initiative MAP de la RDC : Marché pour les paiements.....	70
3.1.    Utilisation actuelle.....	71
3.2.    Cas d'utilisation .....	85
3.3.    Prestataires de services .....	87
3.3.1.    Banques .....	89
3.3.2.    Opérateurs de réseau mobile.....	95
3.3.3.    Opérateurs de transferts de fonds .....	97
3.4.    Gamme de produits.....	98
3.4.1.    Produits liés aux comptes.....	99
3.4.2.    Produits non liés aux comptes.....	102
3.5.    Les obstacles à l'utilisation .....	106
3.6.    Les questions de réglementation à examiner .....	111
3.7.    Obstacles et opportunités .....	112
Note 4 de contribution au projet "Rendre l'accès possible en RDC" : l'assurance.....	116
4.1.    Utilisation actuelle.....	117
4.2.    Environnement des prestataires .....	121
4.2.1.    Options du secteur formel.....	121
4.2.2.    Options du secteur informel.....	123
4.3.    Gamme de produits.....	126
4.4.    Obstacles à l'utilisation.....	128
4.5.    Questions de réglementation.....	129
4.6.    Obstacles et opportunités .....	132
4.6.1.    Les conditions structurelles indispensables au développement du marché.	135
4.6.2.    Vers la croissance du marché de détail .....	136
Annexe I: liste des documents.....	137
Annexe II: vue d'ensemble des lois et de la réglementation.....	139
Bibliographie.....	141



## Liste des figures

Figure 1. L'approche du MAP .....	2
Figure 2. Difficultés financières chez ceux qui bénéficient ou non de services financiers .....	6
Figure 3. Segmentation de la population congolaise par zone géographique .....	10
Figure 4. Principaux besoins en services financiers exprimés .....	12
Figure 5. Le calendrier de développement du secteur macroéconomique et financier de la RDC .....	19
Figure 6. Évolution du nombre d'acteurs, de comptes, de dépôts et de prêts depuis 1997 ..	19
Figure 7. L'utilisation des services financiers en RDC en perspective .....	20
Figure 8. L'inclusion financière en RDC dans les comparaisons régionales .....	21
Figure 9. Access Strand par sexe .....	21
Figure 10. Habitudes d'utilisation des comptes .....	22
Figure 11. Fréquence de l'utilisation des comptes bancaires .....	23
Figure 12. Utilisation des marchés cibles et répartitions par sexe et lieu d'habitation .....	24
Figure 13 Consommation à travers les marchés cibles et répartition selon le genre et le lieu .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 14 Consommation du crédit parmi les MPME et agriculteurs à revenu plus élevé .....	25
Figure 15 Les raisons de l'emprunt .....	25
Figure 16 Les événements à risque les plus fréquents vécus au cours des douze derniers mois ainsi que les réponses .....	26
Figure 17 Utilisation des différents types d'instruments de transfert d'argent .....	27
Figure 18 Concentration du secteur bancaire .....	29
Figure 19 Engagements du système bancaire (2014) .....	30
Figure 20 Actifs du système bancaire (2014) .....	31
Figure 21 L'infrastructure du système de paiement .....	33
Figure 22 L'utilisation des espèces contre les instruments de paiement électronique .....	35
Figure 23 Qui fournit quels produits à qui ? .....	38
Figure 24. Les perceptions du client autour des services financiers formels .....	39
Figure 25 La frontière d'accès : un scénario d'opportunité potentielle .....	41
Figure 26 Un représentant de la banque transportant des espèces vers des zones rurales ..	44
Figure 27 Étapes de développement du marché du capital .....	58
Figure 28. Localisation géographique des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête FinScope .....	3
Figure 29. Aperçu général d'Access Strand .....	8
Figure 30. Access Stand en sens inverse .....	9
Figure 31. Comparaison d'Access Strand au niveau régional .....	10
Figure 32. Modèles d'utilisation des comptes .....	11
Figure 33. Fréquence d'utilisation des comptes bancaires .....	12
Figure 34. Utilisation des services sur les marchés de produits .....	13
Figure 35. Niveau d'utilisation .....	15
Figure 36. Utilisation en fonction des segments de revenus. ....	16
Figure 37. Niveau d'accès par marché cible .....	24
Figure 38. Niveau d'utilisation par le marché cible .....	25
Figure 39. Données démographiques sur les personnes formellement employées .....	26
Figure 40. Utilisation des services financiers par les personnes formellement employées ...	27
Figure 41. Données démographiques sur les personnes non formellement employées .....	28
Figure 42. Utilisation des services financiers par les personnes non formellement *employées .....	29

Figure 43. Données démographiques sur les MPME .....	29
Figure 44. Utilisation par les MPME .....	30
Figure 45. Données démographiques sur les producteurs.....	30
Figure 46. Utilisation des services financiers par les MPME .....	31
Figure 47. Nature de la chaîne de production.....	32
Figure 48. Données démographiques sur les personnes à charge.....	33
Figure 49. Utilisation des services financiers par les personnes à charge .....	34
Figure 50. Les besoins financiers identifiés .....	72
Figure 51. Mode de paiement de divers services.....	73
Figure 52. Canaux de paiements des revenus.....	74
Figure 53. Taux d'accès aux comptes de transactions en RDC.....	75
Figure 54. Comparaison du taux de détenteurs de comptes de transactions officiels.....	75
Figure 55. Le taux de détenteurs de comptes de transactions par marché cible .....	76
Figure 56. Proportion des détenteurs de comptes bancaires officiels et la fréquence des opérations par mois.....	77
Figure 57. Raisons évoquées pour avoir un compte bancaire .....	78
Figure 58. Transactions bancaires .....	78
Figure 59. Répartition des détenteurs de comptes bancaires par sexe.....	79
Figure 60. Répartition des détenteurs de comptes bancaires par région.....	80
Figure 61. Utilisation de l'argent mobile par marché cible .....	81
Figure 62. Utilisation des banques et de l'argent mobile.....	81
Figure 63. Sources des expéditeurs et bénéficiaires des transferts de fonds.....	82
Figure 64. Source des transferts de fonds reçus au cours des 12 derniers mois. ....	84
Figure 65. Fréquence des transferts de fonds reçus .....	84
Figure 66. Nombre de détenteurs de comptes bancaires en RDC.....	89
Figure 67. Quels sont les avantages d'un compte bancaire? .....	91
Figure 68: vous êtes client/e de laquelle de ces banques? .....	92
Figure 69. Infrastructure du système de paiements de la RDC.....	93
Figure 70: le système de paiements régional de la SADC – SIRESS .....	94
Figure 71. Sensibilisation à l'argent mobile.....	96
Figure 72. Moyens préférés de transferts d'argent .....	97
Figure 73. Raisons pour lesquelles il faut avoir un compte bancaire.....	100
Figure 74. Volume moyen des transactions d'argent mobile par mois .....	102
Figure 75. Valeur des transferts de fonds effectués au niveau national.....	103
Figure 76. Valeur des transferts de fonds transfrontaliers .....	104
Figure 77. Taux moyen des frais de transferts de fonds de l'Afrique du Sud vers les pays de la SADC choisis.....	105
Figure 78. Raisons évoquées pour ne pas utiliser un compte bancaire.....	107
Figure 79. Les raisons qui empêchent les gens d'utiliser un compte d'argent mobile .....	109
Figure 80. Le nombre d'adultes ayant vécu divers événements à risque au cours des 12 derniers mois.....	117
Figure 81. Nombre d'adultes utilisant l'épargne, le crédit, l'assurance ou une combinaison de services pour gérer les risques .....	119
Figure 82. L'assurance en fonction du marché cible .....	120
Figure 83: développement du marché des assurances.....	135

## Liste des tableaux

Tableau 3 Paysage des fournisseurs de services financiers de la RDC .....	28
Tableau 4 Mécanismes de distribution pour les différents types de transactions à travers les principaux types de fournisseurs de services financiers .....	32
Tableau 5 Densité de l'infrastructure de distribution .....	32

## Liste des encadrés

Encadré 1. Le rôle des différents services financiers dans la lutte contre la pauvreté et la croissance .....	6
Encadré2. Explication d'Access Strand .....	7
Encadré3: RDC et le rapport «Faire les affaires ».....	39
Encadré4. Autorités réglementaires et leurs pouvoirs.....	41
Encadré5. Coopératives d'épargne et de crédit: acteurs et leur rôle .....	49
Encadré 6: infrastructure du système de paiements de la RDC.....	93
Encadré7. Clients mystère et agents du secteur informel .....	105
Encadré 8. Exemples comparatifs au plan international : politiques axées sur la diaspora .	114
Encadré9. Le cas de la <i>mutuelle</i> de santé "Sunga Famille Na Mboka" .....	123
Encadré10: les conditions à remplir par les compagnies d'assurance et de réassurance désirant opérer en RDC .....	130
Encadré11. Une vue d'ensemble des facteurs d'échelle.....	134

## Liste des abréviations et des acronymes

CCI	Chambre de compensation informatisée
LBC	Lutte contre le blanchiment des capitaux
ANAPI	Agence nationale de promotion des investissements
ARCA	L'Autorité de Régulation et Contrôle des Assurances (Regulatory Authority and Insurance Supervision body)
ARPTC	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (Regulatory Post and Telecommunication Authority)
DAB	distributeur automatique de billets
B2B	Entreprise à entreprise
B2G	Entreprise au Gouvernement
BCC	Banque Centrale du Congo (DRC Central Bank)
BCDC	Banque Commerciale du Congo
BIAC	Banque Internationale pour l'Afrique au Congo
BIC	Banque International de Crédit
CCA	Conseil Consultatif des Assurances (Insurance Advisory Board)
CCBG	Comité des gouverneurs des banques centrales de la SADC
CDF	Franc congolais
CENAREF	Cellule Nationale des Renseignements Financiers (National financial intelligence unit)
CFT	Lutte contre le financement du terrorisme
ZMC	Zone monétaire commune
COOCEC	Centrale des Coopératives d'Epargne et de Crédit (Centralised Credit and Savings Co-operative)
COOPEC	Coopératives d'Epargne et de Crédit (Credit and Savings Co-operative)
CPL	Lignes de traitement en continu
D2B	Donateurs aux entreprises
D2P	Donateurs aux personnes
RDC	République démocratique du Congo
TEF	Transfert électronique de fonds
IME	Institutions de monnaie électronique
FBN	First Bank of Nigeria
FMT	FinMark Trust
FPI	Fonds de Promotion de l'Industrie (Industry Promotion Fund)
FPM	Fonds pour la Microfinance (Microfinance Fund)
PSF	Prestataire de service financier
G2B	Gouvernement aux entreprises
RNB	Revenu national brut
FMI	Fonds monétaire international
INSS	L'Institut National de Sécurité Sociale (National Social Security Institute)
KYC	Connaître l'identité de son client
MAP	Rendre l'accès possible (Making Access Possible)
MECRE	Mutuelle d'Épargne et de Crédit (Savings and Credit Mutual)
IMF	Institution de micro-finance
MNO	Opérateur de réseau mobile
MdF	Ministère des Finances

MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
OTF	Opérateur de transfert de fonds
OECD	Organisation de coopération et de développement économique
OHADA	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (Organization for the Harmonization of African Business Law)
P2B	Personnes aux entreprises
P2G	Personnes aux gouvernements
P2P	Personnes aux personnes
PASMIF	Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance (Microfinance sector programme)
POS	Point de vente
RCP	Rendement des capitaux propres
RBTR	Système de compensation et de règlement bruts en temps réel
RTL	Ligne en Temps Réel
SA	Société Anonyme (Public Limited Company)
SACCO	Coopératives d'Epargne et de Crédit
SADC	Communauté de développement de l'Afrique australe
SARL	Société à Responsabilité Limitée (Limited Liability Company)
SIRESS	Système régional intégré de règlement de la SADC
SONAS	Société Nationale d'Assurances (National Insurance Company)
ASS	Afrique subsaharienne
STC	Société Congolaise de Transfert (National Transportation Company)
TMB	Trust Merchant Bank
FENU	Fonds d'équipement des Nations Unies
USD	Dollar des États-Unis
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
ZAR	Rand sud-africain

## Taux de change/ franc congolais - dollar des États-Unis

Change Le franc congolais (CDF) est la monnaie locale de la République démocratique du Congo. L'équivalent du dollar des États-Unis (USD) utilisé tout au long du présent document a été calculé en se fondant sur un taux de change moyen de 12 mois (entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 31 décembre 2015) est de CDF 909/USD.

## Le MAP en chiffres

### Faits clés<sup>1</sup>

PIB de 33 milliards de dollars US

Population totale de 75 millions d'habitants

14,4% de la population ont accès à l'électricité

16 millions de personnes possèdent un téléphone portable

75% des adultes savent lire et écrire

### Priorités en matière d'inclusion financière

Domaines prioritaires 1: **ACCROÎTRE L'EMPREINTE ET  
L'UTILISATION DU SYSTÈME DE PAIEMENT**

Plus de 90% des adultes font leurs paiements en espèce

Domaines prioritaires 2: **AUGMENTER LES TRANSFERTS D'ARGENT  
AFIN D'ATTIRER ET PARTAGER LES RESSOURCES**

7 millions de personnes reçoivent de l'étranger des transferts d'argent -  
jusqu'à 9 milliards de dollars US

Domaines prioritaires 3: **ÉTABLIR LA CONFIANCE AFIN  
D'ÉPARGNER**

Seulement 37% des adultes ont confiance aux banques et seulement  
20% aux SACCO et aux IMF

Domaines prioritaires 4: **POMOUVOIR L'INTERMÉDIATION EN VUE  
DE L'INVESTISSEMENT**

Extension du crédit au secteur privé-seulement 6% du PIB

<sup>1</sup> D'après la Banque mondiale (2016b) et GSMA (2014)

Domaines prioritaires 5: **AMÉLIORER LES OPTIONS EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES**

4 millions d'adultes réduisent la consommation ou vendent leurs biens pour gérer les risques

Domaines prioritaires 6: **METTRE EN PLACE DES INSTITUTIONS ET DES CADRES POUR UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE**

L'exécution des contrats absorbent 80% de la créance privée  
**Aperçu général de l'accès aux finances en RDC**

**33%** des adultes ont au moins utilisé les services financiers auprès des prestataires officiels de service financier, mais...

...seulement **3%** des adultes utilisent plus de 2 services financiers officiels

...tandis que **13%** des adultes n'utilisent que les services financiers informels.

Cela a pour conséquence que **54%** des adultes n'utilisent pas les services financiers.

**Ventilation de l'accès aux finances en RDC par marché des produits**

**24%** des adultes utilisent les services de transferts de fonds

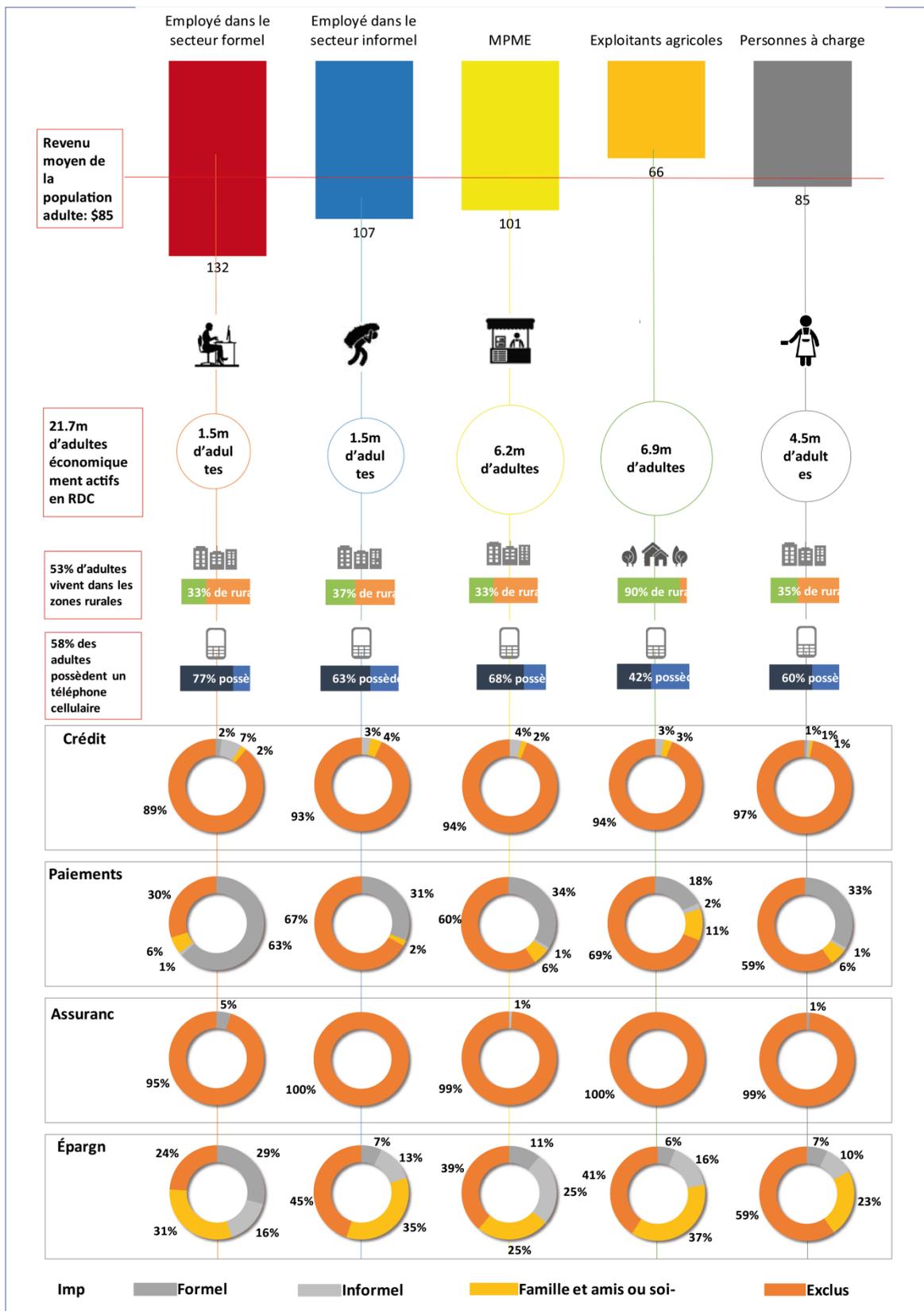
**10%** des adultes épargnent avec les prestataires officiels de service financier

**17%** des adultes épargnent dans des groupes informels d'épargne

1% des adultes ont une assurance

1% des adultes empruntent auprès d'une institution officielle

# Les marchés cibles en un coup d'œil



Sources: FinScope (2015)

## Le MAP en bref

*L'inclusion financière est essentielle à l'existence et à la croissance* L'intermédiation financière peut booster la croissance économique en mobilisant les épargnes en vue de l'investissement, en réduisant les coûts de transaction et en augmentant l'efficacité.<sup>2</sup> Au niveau des ménages, elle peut contribuer au bien-être en réduisant les coûts de transaction et en permettant aux populations de mieux gérer les risques, en affectant des capitaux à des fins productives et en accumulant des richesses au fil du temps. Les services financiers peuvent également faciliter l'accès aux services de base, comme la santé ou l'éducation. Mais est-ce possible de réaliser cela en RDC?

*Défis liés à la sensibilisation structurelle* La RDC est un pays où il est très difficile de faire des affaires et le secteur financier ne fait pas exception. Les décennies de conflit ont paralysé tout le secteur financier. Par conséquent, toute une génération de congolais a grandi sans avoir accès à des services financiers officiels. Ils comprennent très difficilement leur fonctionnement, et n'ont surtout pas accès aux institutions financières. Ils sont également confrontés à de graves contraintes d'accessibilité. Seulement 7 % de Congolais travaillent officiellement et la majorité exerce dans le secteur de l'agriculture de subsistance. 71 % de la population éprouvent des difficultés financières et près de la moitié de la population adulte est si profondément enracinée dans les zones rurales qu'ils ne sont même pas pris en compte pour les besoins du sondage relatif à l'inclusion financière.

Les institutions financières sont également confrontées à des défis structurels pour joindre une large base de clientèle. Depuis que le secteur a été réinstallé au milieu des années 2000, il a connu une croissance rapide à partir d'un niveau très bas.<sup>3</sup> Toutefois, le relief extrêmement difficile, en plus des importants déficits d'infrastructures de transports et de communication, constitue un obstacle à la sensibilisation au marché du détail. En outre, les compétences sont limitées, il n'y a pas suffisamment de données sur les clients à servir; la liquidité et les options d'investissement est limitée.

Résultat? Plusieurs personnes sont coupées des infrastructures de services financiers officiels. Le secteur officiel ne dispose ni des outils, ni des moyens pour les atteindre et même si les services financiers étaient accessibles, les clients potentiels n'ont ni la connaissance ni la confiance pour les approcher. Il n'est donc pas surprenant que le secteur financier officiel n'atteigne qu'une personne sur trois dans l'échantillon de la population.<sup>4</sup> Bien que les

---

<sup>2</sup> Voir, par exemple, Calderón & Liu (2002), King & Levine(1993), and Levine (1997).

<sup>3</sup> Le nombre d'institutions financières enregistrées a augmenté de 5 fois, avec les 18 banques et les 75 opérateurs de transfert de fonds jouant le plus important rôle de sensibilisation financière, suivies par les 103 COOPEC et les 21 IMF enregistrées. Le nombre de comptes est passé de pratiquement zéro en 1997 à 2,5 millions de comptes bancaires, 1,9 millions de comptes de COOPEC et IFM et 6,8 millions de comptes mobile money (bien que seulement 10 % soient actifs) en 2014. Les efforts du gouvernement en matière de bancarisation, où plus de 800 000 bénéficiaires de revenus gouvernementaux reçoivent désormais leurs salaires dans un compte bancaire a joué un rôle important dans cette croissance.

<sup>4</sup> Au total, un peu plus de la moitié des adultes congolais dans l'échantillon de la population n'ont aucune forme d'inclusion financière. L'échantillon de population est déterminé par ces 21 millions d'adultes vivant dans les zones " économiquement actifs " du pays. Au-delà, il y a l'arrière-pays, où l'on estime que plus de 19 millions d'adultes qui y résident ne sont même pas pris en compte aux fins de mesure pour l'inclusion financière. Près de 8 millions des personnes disposant de services n'utilisent que les services financiers informels. Seuls 7 millions sont officiellement inclus. Ceux qui ont des comptes les utilisent surtout pour des économies, mais l'utilisation des comptes n'est pas fréquente. Les souscriptions sont encore faibles concernant les marchés de produits et sont biaisés relativement aux femmes et aux zones rurales. Même les personnes riches et ceux qui travaillent dans le secteur formel sont exclus. 900 000 personnes gagnent plus de 200 dollars par mois (en les plaçant dans le quintile supérieur de revenu de la population), pourtant elles ne bénéficient pas de services financiers officiels. La situation est encore plus nette pour le crédit. Seulement 5 % des employés du secteur bénéficient du crédit et moins d'un sur 10 des propriétaires de petites entreprises ou des agriculteurs dont le revenu dépasse 200 dollars/mois ont du crédit.

paiements et les comptes d'épargne aient fait quelques avancées, les crédits de détails et les marchés de l'assurance sont pratiquement inexistantes.

*Réalités relatives aux besoins sur le terrain* Toutefois, cela ne veut pas dire que les gens n'ont pas de véritables besoins en services financiers. En effet, les difficultés économiques que rencontrent les citoyens ordinaires renforcent leur besoin en services financiers afin de les aider à gérer leurs situations financières. Cela est attesté par le fait qu'une multitude de mécanismes informels, de clubs d'épargne, de prêteurs non institutionnels et de groupes de mise en commun des risques ont surgi en RDC pour "réinventer" l'inclusion financière de bas en haut. Plusieurs personnes ont également recours à leur famille et leurs amis pour les aider à faire face à leurs problèmes financiers. Au total, 60 % de l'échantillon de la population utilisent soit les services financiers informels soient ont recours à leur famille et leurs amis pour leurs besoins financiers.

La plupart des besoins cruciaux en services financiers identifiés dans la recherche envisagée sous l'angle de la demande sont les besoins en biens et services, le besoin de liquidités pour faciliter la consommation, la nécessité de gérer les risques, en particulier les dépenses liées à la santé, et la nécessité de constituer le capital humain. Faire face à la perte de revenus ou aux vols, l'acquisition de facteurs de production sont également au nombre des importants besoins exprimés.

*Analyse des insuffisances* Il est clair, d'après le synopsis du marché susmentionné qu'il y a de sérieux déséquilibres entre les besoins, d'une part, et les moyens de répondre à ces besoins par le biais de services financiers officiels, de l'autre. En comblant ces lacunes, l'inclusion financière peut et devrait jouer un rôle important dans l'amélioration du bien-être en RDC. Mais l'environnement et l'histoire du pays incitent aussi à penser que cela est très difficile à réaliser. Trouver une solution à ce problème nécessite une approche différente quant à la façon d'atteindre les zones, les marchés cibles et les produits qui sont normalement considérés comme trop difficiles. Cela, à son tour, exige une compréhension des conditions structurelles pour le développement d'un marché qui peut commencer à pénétrer les services de détails. Cela comprend la prise en compte de l'environnement favorable ou des conditions d'ensemble nécessaires pour réaliser le développement du secteur financier, ainsi que les perceptions du client et les réalités qui façonneront l'intérêt.

*Le MAP en tant qu'outil de diagnostic* Rendre l'accès possible ( Making Access Possible) est une initiative multi-pays reposant sur des données factuelles et destinée à étudier ces aspects. Elle est mise en œuvre par le Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU), le FinMark Trust et le Centre de la réglementation et de l'inclusion financière (Cenfri), en consultation avec le ministère des Finances et le Comité directeur du MAP RDC. Le MAP utilise une analyse complète du contexte, de l'offre, de la demande et de la réglementation des services financiers du pays afin d'identifier les domaines prioritaires afin d'aplanir les obstacles et tirer parti des possibilités pour améliorer l'inclusion financière.<sup>5</sup> Étant donné les différents besoins des divers types de consommateurs en RDC, les adultes sont divisés en cinq marchés cibles afin de mieux déterminer comment les services financiers peuvent

---

<sup>5</sup> Le MAP de la RDC s'appuie sur des données relatives à la demande fournies par l'enquête menée par le FinScope RDC, s'appuie sur des données réunies en 2014 et une gamme d'entretiens immersifs qualitatifs à Kinshasa et Goma, ainsi des données sur l'offre provenant des entretiens avec des prestataires de services financiers, des régulateurs et des décideurs, des états financiers annuels ou d'intermédiaires publiés, ainsi que les rapports et données recueillies par les administrateurs.

satisfaire les besoins. <sup>6</sup>. Une attention particulière est accordée à la situation critique des femmes et des personnes résidant dans les zones rurales.

*Que peut-on faire pour améliorer cette situation?* Le diagnostic du MAP est conçu pour aider le Comité directeur dans l'élaboration d'une feuille de route présentant des mesures détaillées et réalisables visant à atteindre les priorités de l'inclusion financière. Six priorités clés sont identifiées pour mieux servir ceux qui sont déjà à proximité du marché et, au fil du temps, s'évertuer à surmonter les obstacles structurels à l'élaboration d'un marché de détail plus accessible :

1. *Accroître l'empreinte et l'utilisation du système de paiement* Les paiements sont essentiels en ce qu'ils permettent aux gens de se soutenir les uns les autres, d'accéder à des ressources et à avoir accès à des services financiers. Plus de 90 % des adultes font tous leurs paiements en espèces (FinScope, 2015). Un certain nombre de mesures politiques et de marché peuvent être envisagés pour étendre l'empreinte et l'utilisation du système de paiement, notamment la finalisation de la réglementation du système de paiement national afin de répondre aux besoins en matière d'interopérabilité, encourager les partenariats de paiement alternatifs et permettre l'accès équitable au système de paiement et aux infrastructures des télécommunications. L'agence peut également être renforcée grâce à la législation des agences bancaires. Côté marché, des solutions technologiques et de gestion afin d'améliorer la fiabilité des DAB et des terminaux POS requièrent une attention particulière, tout comme l'amélioration des options utilisatrices des paiements électroniques. L'activation de l'interopérabilité des systèmes est essentielle, ainsi que la connexion aux canaux de distribution existants à une gamme plus vaste de services financiers. La capacité de gérer la liquidité et à faire circuler l'espèce dans tout le pays est une autre condition de succès; la fonctionnalité des cartes hors ligne sera importante au regard des problèmes de connectivité.
2. *Augmenter les transferts d'argent afin d'attirer et partager les ressources* Les adultes congolais sont très dépendants des transferts d'argent pour gérer les risques, obtenir des revenus pour assurer leur subsistance et se procurer des actifs et monter des affaires. Les estimations varient, mais les indicateurs de FinScope indiquent que 7 millions de personnes bénéficient de transferts de fonds aux niveaux national et international. Les volumes des transferts de fonds depuis l'étranger sont très importants. Le ministre des Congolais de l'étranger estime que 9 millions de personnes vivant en dehors de la RDC transfèrent annuellement environ 9 milliards de dollars US en RDC. Toutefois, diverses contraintes limitent le montant des envois de fonds circulant dans le secteur formel. Au nombre des actions possibles pour soutenir le développement du marché officiel de transfert d'argent il y a le soutien à un système de paiement efficace et interopérable comme souligné ci-dessus, et la création de corridors transfrontaliers pour les envois de fonds et les flux commerciaux. Au niveau diplomatique, les gouvernements pourraient engager des négociations bilatérales afin de supprimer les premières difficultés d'accès dans les pays d'envoi (y compris les points comme les exigences en matière de documentation et les conditions pour l'établissement de relations de correspondance bancaire) et une politique de la diaspora pour attirer des fonds.

---

<sup>6</sup> Cinq marchés cibles ont été identifiés sur la base de la principale source de revenu : les travailleurs du secteur formel, les travailleurs du secteur informel, les MPME, les exploitants agricoles et les personnes à charge.

3. *Établir la confiance afin d'épargner* Les décennies de conflit, combinées à l'effondrement des systèmes bancaires et l'hyperinflation ont sapé la confiance dans le secteur financier formel. Plus de 37 % des personnes disent qu'elles ne font pas confiance aux banques et 20 % ne font pas confiance aux SACCO et IFM. Pour surmonter les obstacles liés à la confiance à l'égard de l'épargne officielle, il est important que les décideurs et les organismes de réglementation continuent à soutenir la stabilité des institutions d'épargne, renforcer les coopératives d'épargne et de crédit (SACCO ou les COOPEC) en RDC et que les IFM recueillent et obtiennent l'épargne sûre, renforcent la protection des consommateurs et les mécanismes de recours, et activent l'assurance-dépôts. Les prestataires de services financiers, à leur tour, pourraient résoudre les contraintes liées au paiement afin d'améliorer la fiabilité et l'utilité; ils peuvent également renforcer les capacités du personnel de première ligne afin d'expliquer les produits aux clients.
4. *Promouvoir l'intermédiation en vue de l'investissement* Selon la Banque mondiale, le crédit intérieur au secteur privé est très limité; il ne représente que 6% du PIB soit 2 milliards de dollars US. Les projets d'investissements cruciaux ne sont donc pas financés, ce qui entrave les objectifs de développement. Le faible niveau d'intermédiation nécessite le développement d'un marché financier par le biais d'une approche à trois volets : réaliser des économies, promouvoir la mise en commun de capitaux et réduire le coût et le risque de l'investissement afin de créer des opportunités. Pour ce faire, il faut faire face aux insuffisances du système des paiements afin d'améliorer la fonctionnalité des comptes d'épargne, connecter les épargnes informelles et les options d'épargne avec les institutions officielles, trouver des solutions aux contraintes réglementaires liées au crédit, et renforcer l'accès aux données sur les clients. En fin de compte, le marché financier devrait être développé afin d'introduire un éventail plus large d'instruments financiers ainsi que des options de mise en commun à long terme pour investir.
5. *Améliorer les options en matière de gestion des risques* Quatre millions de personnes réduisent la consommation ou vendent des biens essentiels afin de gérer les risques assurables (FinScope, 2015). Les chocs financiers font donc souvent basculer les populations dans la pauvreté ou empêchent les pauvres d'améliorer leur situation. *Les mutuelles de santé* et les mécanismes informels sont souvent les mécanismes dont disposent les populations pour gérer les risques. Des systèmes efficaces d'assurance peuvent contribuer de manière significative au développement en RDC, même s'il ne sert mieux que les clients les plus riches et les entreprises, ils commencent à accumuler de l'épargne à long terme pour l'investissement. Cela peut également permettre aux entreprises de prendre des risques productifs qu'elles ne peuvent actuellement pas se permettre de prendre. Le marché de l'assurance est passé très récemment des prestations publiques à des prestations de marché plus larges. Il est maintenant important de mettre en place un système fonctionnel de surveillance des assurances pour gérer le processus de libéralisation, attirer et gérer l'entrée des assureurs et globalement, pour créer une industrie stable qui permettra de reconquérir la confiance des clients. Au regard des niveaux de pauvreté et des défis liés aux infrastructures en RDC, le système officiel d'assurance restera irréaliste pour beaucoup pendant les années à venir. Il sera important de mettre en œuvre une approche proportionnée de régulation de manière à permettre le fonctionnement continu des mécanismes communautaires de mise en commun des risques et des autres entités qui ne sont pas généralement incluses dans le cadre réglementaire des assurances, mais désormais couvertes au titre du nouveau droit des assurances.

6. *Mettre en place des institutions et un cadre pour un environnement favorable* L'inclusion financière est difficile à réaliser et nécessite une vision claire, des ressources suffisantes et une collaboration effective entre toutes les parties prenantes. Au nombre des actions intersectorielles devant permettre la mise en œuvre des différents domaines prioritaires susmentionnés, il y a le renforcement de l'inclusion financière au niveau institutionnel ou infrastructurel. En tout premier lieu, cela suppose l'introduction d'une politique d'inclusion financière et une stratégie de coordination pour la mise en œuvre. Il faut également résoudre le problème de l'insuffisance des données afin de permettre aux prestataires d'identifier les opportunités et réduire les coûts et l'incertitude, renforcer les capacités du personnel du secteur financier et le doter en personnel qualifié et autonomiser les tribunaux coutumiers en tant que point de règlement des différends de moindre gravité. Par ailleurs, il existe un certain nombre de mesures réglementaires intersectorielles pour permettre la mise en œuvre des différentes stratégies énoncées ci-dessus, y compris la nécessité d'une législation davantage fondée sur des principes ainsi que des exigences proportionnées pour les petites banques, les agences et les prestataires de services de crédit et de transfert électronique d'argent et la mise en œuvre inclusive des dernières exigences internationales en matière de LBC/CFT. La mise en œuvre efficace de telles mesures sera décisive pour établir la confiance tout en permettant au secteur financier congolais de relever les défis liés à l'extrême pauvreté, à l'insuffisance des infrastructures et aux compétences naissantes.

*Actions prioritaires* Le tableau ci-dessous énonce les mesures clés devant permettre la mise en œuvre de ces domaines prioritaires.

Domaine prioritaire	Mesures
Accroître l'empreinte et l'utilisation du système de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer l'utilisation/les options utilisatrices des paiements électroniques</li> <li>• Améliorer la fiabilité des DAB et des terminaux POS</li> <li>• Développer la bancarisation afin d'aller au-delà de la propriété du compte à utiliser</li> <li>• Finaliser la législation des agences bancaires</li> <li>• Finaliser la réglementation nationale du système de paiement</li> <li>• Renforce les incitations à l'investissement à l'attention des prestataires de services financiers</li> </ul>
Augmenter le volume des transferts d'argent afin d'attirer et partager les ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer les canaux de transferts de fonds transfrontaliers</li> <li>• Faire face aux contraintes liées au paiement sur le «dernier kilomètre» afin de remettre de l'espèce</li> <li>• Réduire les contraintes liées à la documentation du pays d'origine</li> <li>• Créer des options officielles pour les flux commerciaux transfrontaliers</li> <li>• Activer les options d'envoi ciblés pour les transferts de fonds liés au développement du capital humain (p. ex. l'éducation, la santé, les affaires)</li> <li>• Envisager une politique de la diaspora afin d'attirer des compétences et des fonds</li> </ul>
Établir la confiance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la stabilité des institutions d'épargne</li> <li>• Renforcer les SACCO et les IMF afin de collecter et assurer des</li> </ul>

Domaine prioritaire	Mesures
afin d'épargner	<p>économies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les capacités du personnel de première ligne afin de leur permettre de mieux expliquer les produits aux clients</li> <li>• Renforcer les exigences afin de mettre un terme aux activités des institutions d'épargne illégales</li> <li>• Renforcer la protection et les moyens de recours des clients</li> <li>• Finaliser le cadre pour la mise en œuvre de l'assurance des dépôts</li> <li>• Résoudre les problèmes liés aux paiements afin d'améliorer la réception des paiements et l'accès aux épargnes</li> </ul>
Promouvoir l'intermédiation en vue de l'investissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résoudre les problèmes liés au paiement afin d'améliorer la réception des épargnes et des liquidités disponibles pour les prêts</li> <li>• Connecter les épargnes informelles et les options de crédits aux institutions officielles</li> <li>• Faire face aux contraintes réglementaires liées au crédit</li> <li>• Renforcer l'accès aux données sur les consommateurs afin de favoriser les prêts (y compris la Centrale du risque)</li> <li>• Développer le marché financier afin d'introduire un éventail plus large d'instruments financiers ainsi que des options de mise en commun à long terme pour investir.</li> </ul>
Améliorer les options de gestion des risques afin d'atténuer les chocs et encourager la prise de risques productifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les capacités des décideurs, des organismes de contrôle et des prestataires afin de développer le marché et soutenir l'innovation</li> <li>• Renforcer la confiance des consommateurs</li> <li>• Affiner et mettre en œuvre la réglementation afin de servir les personnes à faible revenu</li> <li>• Résoudre les problèmes liés au paiement en matière de primes et de réclamations</li> <li>• Maintenir les options informelles efficaces</li> </ul>
Mettre en place des institutions et un cadre pour un environnement favorable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une politique d'inclusion financière pour renforcer le mandat de l'inclusion</li> <li>• Renforcer la coordination autour des initiatives relatives à l'inclusion financière visant à développer de manière efficace les marchés</li> <li>• Résoudre les problèmes liés aux données et à l'information afin de permettre aux prestataires d'identifier les opportunités</li> <li>• Renforcer les capacités des régulateurs, des décideurs et des prestataires intervenant dans les initiatives de l'inclusion financière</li> <li>• Envisager le renforcement des capacités des clients cibles et la formation en culture financière</li> </ul>

# 1. Présentation du MAP

Rendre possible l'accès aux services financiers (Making Access to Financial Services Possible) (MAP) est une initiative multi-pays destinée à appuyer l'inclusion financière par le biais d'un processus d'analyse du pays reposant sur des données factuelles. C'est un partenariat entre le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF), le FinMark Trust et le Centre de la réglementation et de l'inclusion financière (Cenfri).<sup>7 8 9</sup> Dans chaque pays, il aligne les parties prenantes au sein du gouvernement, du secteur privé et de la communauté des donateurs pour créer un ensemble d'actions concrètes visant à étendre l'inclusion financière adaptée à ce pays.

En RDC, le MAP est déployé sous la direction du Comité directeur présidé par le ministère des Finances. Le Comité directeur comprend entre autres, des représentants du ministère des Finances, de l'Agence nationale des statistiques, de la Banque centrale, des prestataires de services financiers sélectionnés (PSF), des associations de l'industrie, des organismes de développement et des donateurs.

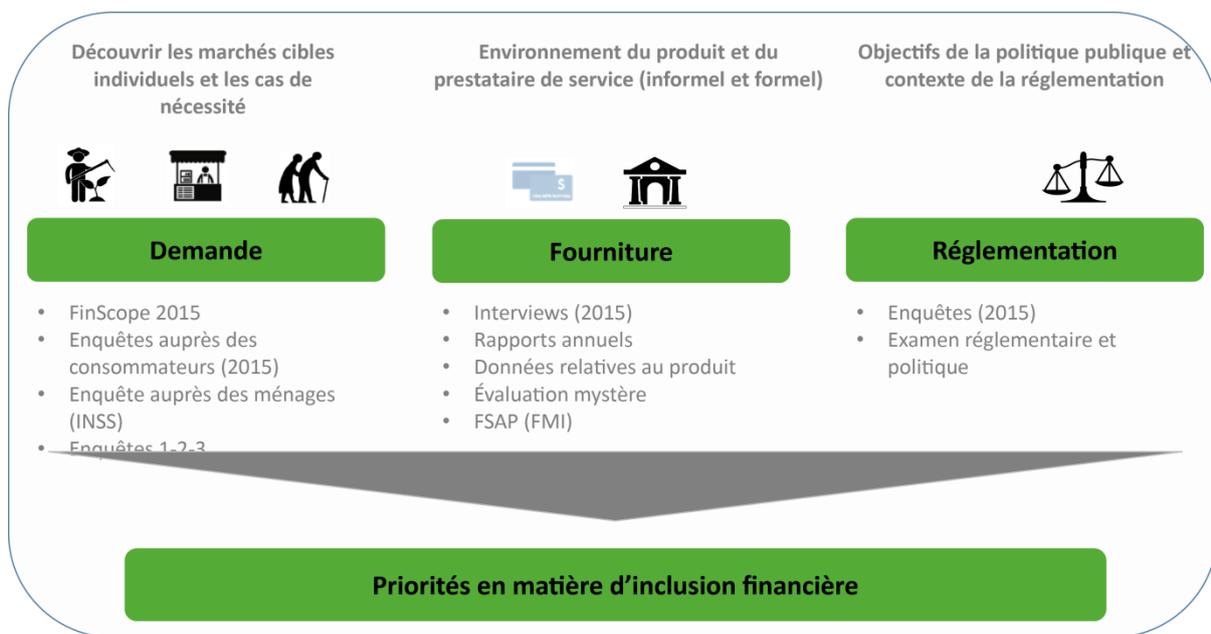
*Portée globale* Le MAP compile une situation globale des efforts, des obstacles et des opportunités liés à l'inclusion financière à l'échelle du **contexte du pays**, de la **demande** et de l'**offre** des services financiers ainsi que de l'**environnement réglementaire** dans quatre marchés de produits de base : **épargnes, crédit, paiements et assurance**. Le diagramme ci-dessous résume la méthodologie utilisée ainsi que les principales sources:

---

<sup>7</sup> Le FENU ([www.uncdf.org](http://www.uncdf.org)) est l'Agence d'investissement des capitaux des Nations Unies pour les pays les moins développés du monde. Elle crée de nouvelles possibilités pour les pauvres et leurs communautés en augmentant l'accès au microfinancement et aux investissements en capital. Le FENU met l'accent sur l'Afrique et les pays les plus pauvres d'Asie, avec un engagement particulier en faveur des pays sortant de conflit ou de crise. Il fournit le capital de départ - subventions et prêts - et l'appui technique pour aider les institutions de microfinancement, à atteindre un plus grand nombre de ménages pauvres et de petites entreprises, et les collectivités locales financent les investissements de capitaux - systèmes d'eau, routes de desserte, écoles, systèmes d'irrigation - qui amélioreront la vie des populations pauvres.

<sup>8</sup> FinMark Trust ([www.finmark.org.za](http://www.finmark.org.za)) a été créé en mars 2002 avec des fonds provenant du Département du développement international (DFID) FinMark Trust est une organisation indépendante à but non lucratif dont le but est de rendre les marchés financiers accessibles aux pauvres en favorisant l'inclusion financière et l'intégration financière régionale. FinMark Trust collabore avec le gouvernement du Zimbabwe sur l'inclusion financière depuis un certain nombre d'années, y compris le lancement de l'Enquête de FinScope auprès des consommateurs, en 2011 et 2014, ainsi que l'enquête de FinScope sur le MPME en 2012.

<sup>9</sup> Cenfri ([www.cenfri.org](http://www.cenfri.org)) est une cellule de réflexion à but non lucratif basée au Cap (Capte Town), en Afrique du Sud. La mission de Cenfri est de soutenir le développement du secteur financier et l'inclusion financière en facilitant une meilleure réglementation et prestation des services financiers sur le marché. Ils le font en effectuant de la recherche, en fournissant des conseils et en élaborant des programmes de renforcement des capacités au bénéfice des organismes de réglementation, des acteurs du marché et d'autres parties opérant dans les marchés à faible revenu.



**Figure 1. L'approche du MAP**

Source: Propre à l'auteur

*Approche fondé sur des données* La collecte directe des preuves est une partie essentielle de l'approche du MAP. Sur le front de l'offre cela est réalisé par l'entremise d'un éventail de consultations des parties prenantes menées en 2015 ainsi qu'une évaluation mystère dans les succursales/agences des diverses institutions financières effectuées en 2016. Sur le front de la demande, des données qualitatives et quantitatives sont générées et analysées : des idées qualitatives ont été recueillies au moyen d'une série de 48 enquêtes qualitatives approfondies auprès des consommateurs menées à Kinshasa et Goma en août 2015. Ces informations sont utilisées pour ajouter une perspective et une nuance aux idées qualitatives du consommateur générées par l'enquête de FinScope RDC auprès des consommateurs publiée par FinMark Trust et le FENU en 2015, en s'appuyant sur les données de l'enquête de 2014. FinScope est une enquête sur le front de la demande auprès des représentants nationaux sur le comportement des consommateurs et leurs relations avec les services financiers, ainsi que la situation financières des consommateurs et leurs perceptions des services financiers. FinScope RDC est basée sur un échantillon de 5 000 adultes (personnes âgées de 15 ans et plus). Cet échantillon est représentatif de la population résidant dans les zones "économiquement actives" identifiées par la banque centrale, soit un total de 21 millions d'adultes (voir la section 3.1 pour de plus amples explications).

*Besoins des consommateurs* Ce qui fait la particularité de MAP par rapport aux autres études exploratoires c'est qu'il fait de la perspective axée sur la demande, le point de départ de son approche. Le reste de l'analyse évalue ensuite les prestations de services financiers en RDC par rapport aux principaux besoins des consommateurs identifiés. Fait important, ces besoins diffèrent d'une région à l'autre dans le pays et entre segments de marché cibles.

*Retenir la situation dominante* Le MAP est un diagnostic de l'inclusion financière. En tant que tel, le rôle de l'inclusion financière est de faire en sorte que les objectifs de la politique publique soient au-devant de la scène. Cependant, l'inclusion financière ne peut jamais être envisagée d'une manière isolée. Elle fait partie du secteur financier global et du paysage financier du pays. En RDC, compte tenu de l'histoire unique et complexe du pays, de la

topographie et de la situation économique, la nécessité de considérer l'inclusion financière d'un point de vue "macroscopique" est particulièrement vitale. L'aperçu général des besoins, des insuffisances et des vecteurs de l'inclusion financière sera développé en profondeur dans le reste du présent document

*Aperçu général de l'inclusion financière* Le présent document résume les conclusions du diagnostic d'une façon axée sur des problèmes:

- Il commence en expliquant pourquoi l'inclusion financière est importante dans le contexte de la RDC et la façon dont elle peut contribuer à la réalisation des objectifs généraux de développement économique du gouvernement (**Section 2**).
- **La section 3** analyse ensuite les obstacles à l'inclusion financière en RDC en tenant compte: (i) des principaux besoins dans les différents segments de marché cibles; (ii) de l'utilisation actuelle des services financiers et des justifications des clients pour la(non) utilisation des services financiers; (iii) la prestation des services financiers à l'échelle des différents marchés de produits et les défis communs liés à la distribution; ainsi que (iv) le cadre réglementaire dans lequel ce marché évolue; afin de conclure sur (v) la nature et l'ampleur des écarts entre les besoins et la réalité.
- **La section 4** analyse de façon critique les causes sous-jacentes des insuffisances relatives au pays, l'environnement commercial et réglementaire.
- **La Section 5** se termine par des mesures prioritaires afin de faire face aux insuffisances et développer un secteur financier plus inclusif en RDC.

*Analyse approfondie des aspects cruciaux de l'inclusion* Le texte principal est complété par des analyses approfondies des domaines thématiques spécifiques pour fournir des éléments de preuve et des éléments de base analytiques des priorités. Ces analyses approfondies ont été sélectionnées en se fondant sur les principaux risques et opportunités en matière d'inclusion financière; elles sont présentées dans les annexes suivantes:<sup>10</sup>

- **Note complémentaire 1: L'analyse du marché cible** fournit un aperçu général du contexte de la demande, de l'utilisation actuelle des services financiers en RDC et les obstacles à cette utilisation. Elle segmente ensuite l'échantillon de population en cinq groupes distincts, établit le profil de chaque groupe et décrit leur utilisation actuelle des services financiers et les besoins futurs probables dans les différents marchés de produits.
- **Note complémentaire 2: L'environnement réglementaire** expose les grandes lignes du cadre règlementaire des services financiers en RDC.
- **Note complémentaire 3: Le marché des paiements** fournit une analyse approfondie des données disponibles sur le marché des paiements. Du point de vue de la perspective axée sur la demande, il couvre les besoins typiques des services de paiements et de l'utilisation actuelle des différents produits de paiements. Sur le plan de l'offre, il présente les prestataires, la distribution et la gamme des produits. Il analyse également les principaux obstacles à une plus grande pénétration, y compris une liste des

---

<sup>10</sup> Le marché des paiements est crucial pour satisfaire les besoins des clients et permettre la mise en œuvre d'autres services. Le marché de l'assurance est sur le point d'être libéralisé et présente d'importantes possibilités s'il est convenablement activé. Le marché des épargnes et du crédit est traité dans le corps de document.

questions réglementaires propres aux paiements et se termine par une analyse des insuffisances et des opportunités, notamment sur le marché des paiements.

- **Note complémentaire 4: Réduction des risques** Suit la même structure que la note complémentaire 3, mais est appliquée au marché de l'assurance. Elle décrit la quasi absence de la pénétration du marché de l'assurance, examine les diverses options formelles et informelles sur le marché et conclut sur les possibilités de développement du marché de l'assurance comme un moyen de soutenir la croissance économique et protéger les moyens de subsistance des ménages, et les prérequis structurels pour le faire.

## 2. Pourquoi l'inclusion financière?

*De gros obstacles à la participation sociale* La RDC sort de plusieurs décennies de conflit. À cet égard, comme on le verra à la section 4.1, il faut ajouter de sérieuses insuffisances en infrastructure et l'étendue du territoire avec un relief accidenté. Près de la moitié de tous les adultes vivent dans les profondeurs des zones rurales où ils sont tous coupés du monde extérieur. L'agriculture de subsistance joue un rôle particulièrement important. Le secteur agricole emploie 62 % des hommes et 84 % des femmes en RDC. (USAID, 2015) Mais les chaînes des valeurs sont limitées et une quantité importante de la nourriture est importée. Il n'est donc pas surprenant que la majorité de la population ne jouisse pas encore des avantages de la croissance économique récente. La note complémentaire 1 indique que seulement 7% de la population travaillent dans le secteur formel. Le reste de la population gagne sa vie dans le secteur informel. La pauvreté est endémique. Le revenu moyen n'est que de 85 dollars US par mois; 32 % des adultes gagnent moins de 30 \$US, ou environ 1 USD par jour; 53 % gagnent moins de 3,30 \$US par jour.<sup>11</sup>

*"Ici, nous n'avons pas les moyens de nous offrir le déjeuner, nous ne pouvons nous offrir [que] le dîner. Les gens sont habitués au système, parce que notre revenu quotidien n'est que d'environ 1 \$US, ce qui ne peut pas être suffisant pour le déjeuner et le dîner."*

- Réfugiée, agricultrice de subsistance, sexe féminin, Kibumba

*Faiblesse des objectifs de développement humain* Aux faibles revenus s'ajoutent des services sociaux de piètre qualité qui retardent le développement humain. S'agissant de l'indice de développement humain 2015, qui mesure les classements annuels des progrès nationaux en matière de santé, d'éducation et de revenu, la RDC s'est classée 179<sup>ème</sup> sur 189 pays. (UNDP, 2015). Les résultats en matière d'éducation et de santé sont insuffisants:

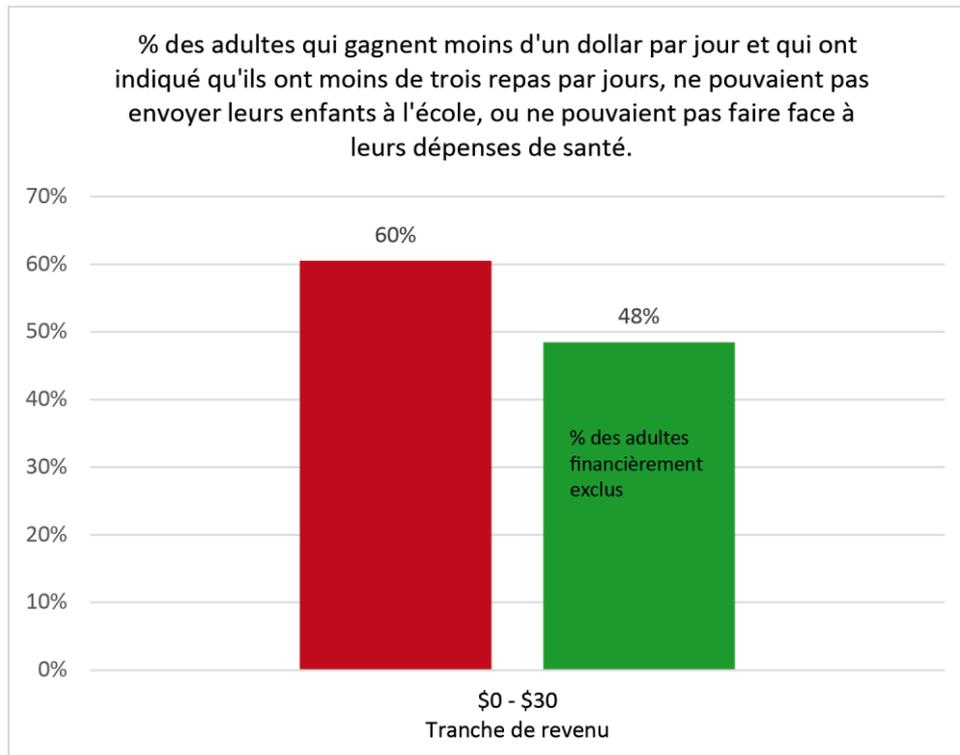
- L'accès à l'éducation de base est limité. La Banque mondiale (2012) estime que le taux d'alphabétisation des adultes en RDC était de 75 % et qu'en 2013 le taux d'achèvement du cycle primaire était de 67 %.
- La RDC a toujours un taux élevé de mortalité infantile, une faible espérance de vie et une forte charge de morbidité. L'espérance de vie n'a pas varié au cours des cinq dernières années; elle est actuellement de 59 ans. Bien que la mortalité infantile ait diminué, passant de 8,3 % en 2011 à 7,5 % en 2015, elle est la plus élevée comparée

<sup>11</sup> Le seuil de pauvreté de la Banque mondiale

aux pays voisins. Le système de santé est limité étant donné que la plupart des hôpitaux sont insuffisamment dotés en personnel et en matériel. Le total des dépenses consacrées aux soins de santé annuels reste insuffisant, soit 25 \$US par habitant (Banque mondiale, 2014).

*La plupart des Congolais connaissent des difficultés financières* La situation des femmes citée ci-dessus est symptomatique des graves difficultés financières. Au total, 71 % des personnes interrogées par FinScope connaissent des difficultés financières (déterminée par le fait de "souvent" ou "parfois" se retrouver sans nourriture ou soins médicaux, ou de retirer les enfants du circuit scolaire). Dans les zones rurales, le pourcentage est de 79% contre 62% dans les zones urbaines et dans la région de Kinshasa. Plus de 45 % des Congolais indiquent que leurs revenus sont insuffisants, tandis qu'environ 30 % disent que leurs revenus sont irréguliers ou peu fiables ou alors incertains. Il est également révélateur que neuf Congolais sur dix indiquent que les dépenses incontournables comme la nourriture, les vêtements et la santé demeurent une préoccupation.

*L'inclusion financière peut aider à surmonter les difficultés* Dans cette situation économique difficile et d'exclusion sociale, il y a des défis structurels à connecter les populations aux ressources. Comme l'indique l'analyse dans la note complémentaire 4, les populations font face à de nombreux risques et chocs financiers, toute chose qui renforce le cycle de la pauvreté. Les Services financiers peuvent aider à gérer ces chocs et à augmenter les revenus. Ils peuvent également aider les populations à se constituer des actifs, à les gérer et à vivre leurs situations financières plus efficacement. L'impact est concret. Le diagramme 2 ci-dessous montre que 60 % des adultes qui gagnent moins d'un dollar par jour et qui sont financièrement exclus (c'est-à-dire, ne bénéficient pas de services financiers formels ou informels) ont indiqué qu'ils ont moins de trois repas par jours, ne pouvaient pas envoyer leurs enfants à l'école, ou ne pouvaient pas faire face à leurs dépenses de santé. Cela est illustré par la barre rouge. Lorsque l'on considère la proportion correspondante chez les personnes financièrement incluses (ceux qui bénéficient de tout type de service financier formel ou informel), le pourcentage tombe à 48 % (la barre verte). Ceci indique que, pour les gens avec les mêmes niveaux de revenu faible, qu'ils soient financièrement inclus ou non cela a une incidence considérable sur la probabilité des difficultés financières.



**Figure2. Difficultés financières chez ceux qui bénéficient ou non de services financiers**

Source: FinScope (2015)

*L'inclusion financière s'inscrit dans un cadre plus global* L'approche du MAP considère l'inclusion financière comme un moyen et une fin - la fin étant l'amélioration du bien-être social et un impact sur les activités qui contribuent à la production et à la croissance économique. Des systèmes financiers efficaces peuvent soutenir les impacts économiques réels au niveau macroéconomique par la mobilisation de l'épargne pour l'investissement (y compris la dotation en capital pour le développement des entreprises), en réduisant les coûts de transaction et en augmentant l'efficacité, contribuant ainsi à la création d'emplois et à la croissance.<sup>12</sup> Au niveau macroéconomique ou des ménages, l'inclusion financière peut contribuer directement au bien-être des populations en réduisant les coûts de transaction et en leur permettant de mieux gérer les risques, en affectant des capitaux à des fins productives et en soutenant l'accumulation des richesses au fil du temps. Les services financiers peuvent également faciliter l'accès aux services de base, comme la santé ou l'éducation. Cela peut avoir un impact direct sur la croissance, en boostant les secteurs des services et en augmentant indirectement la productivité.

**Encadré 1. Le rôle des différents services financiers dans la lutte contre la pauvreté et la croissance**

*Pourquoi axer les efforts sur les paiements?* Des mécanismes de paiements efficaces sont une exigence pour la prestation efficiente de tous les autres services financiers et sont l'épine dorsale pour la fourniture de biens et de services dans l'ensemble de l'économie. Les paiements permettent le transfert de valeur entre les individus et les entreprises. Étant donné la fréquence avec laquelle chaque membre de la société fait des paiements, l'optimisation du bon fonctionnement et de l'accessibilité des mécanismes de paiements contribue directement à améliorer le bien-être des individus.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Voir, par exemple, Calderón & Liu (2003), King & Levine (1993), and Levine (1997).

<sup>13</sup> Voir Jain & Hall (2012), Radcliffe & Voorhies (2012), and Jain, et al. (2014).

*Pourquoi axer les efforts sur le crédit?* La répartition efficace des capitaux à des fins productives est un objectif fondamental du système financier. Le crédit est un produit de ce processus d'intermédiation et peut contribuer à la productivité en stimulant la croissance économique, l'emploi et l'amélioration du bien-être social s'il est utilisé à des fins telles que la création d'entreprises, le financement de l'éducation, le financement d'actifs importants et s'il empêche les populations de basculer dans la pauvreté après un choc.<sup>14</sup> Mais il peut également enliser les populations dans un cycle de dette qui engendre la pauvreté dont il est difficile de sortir. Trouver le juste équilibre entre l'amélioration de l'accès au crédit et la protection contre le surendettement est difficile et nécessite une vision globale du marché du point de vue des consommateurs et des prestataires.<sup>15</sup>

*Pourquoi axer les efforts sur les épargnes?* La mobilisation de l'épargne en vue de fournir des capitaux pour la croissance et le développement est l'un des rôles clés que joue le secteur financier. (Levine, 1997). Au niveau du ménage, la recherche de Collins et al. entre autres (2009) montre que les personnes à faible revenu désirent épargner et peuvent le faire. L'épargne officielle, et dans une mesure les épargnes informelles, offrent l'avantage de la protection contre le crime, l'accumulation de la richesse et la couverture contre l'inflation, en cas de profits. Le plus important est probablement le mécanisme d'auto contrôle intégré. Les fonds gardés à la maison sont plus faciles à dépenser; supprimer cette tentation est une première étape importante pour la constitution d'un capital. (Banerjee & Duflo, 2011).

*Pourquoi axer les efforts sur l'assurance?* En l'absence d'une assurance formelle, les ménages à faible revenu font face aux risques de différentes manières (formelles et informelles) qui sont souvent inefficaces, contrariantes et coûteuses, (Dercon & Christiaensen, 2007) tandis que les études ont montré que lorsque l'assurance est disponible, elle peut réduire les comportements de nature à pénaliser le bien-être (Carter, 2008). (Carter, 2008). (Carter & Barrett, 2006) Parmi les comportements qui nuisent au bien-être et qui ont pour but de gérer les risques, on peut citer la cession des moyens de production, la cession des actifs à perte, la déscolarisation des enfants, puiser dans les économies et emprunter de l'argent de manière informelle à des taux d'intérêt élevés (Carter & Barret, 2006). De telles stratégies empêchent la formation de capital, limitent la croissance de la productivité et peuvent occasionner un "piège de la pauvreté" (Carter, 2008)<sup>16</sup>. Il a également été démontré que l'absence d'assurance a tendance à obliger les entreprises et les exploitants agricoles à accepter de faibles revenus en s'embarquant dans des activités à faible risque et à faible rentabilité. (Dercon & Christiaensen, 2007). À l'inverse, des études ont montré que l'assurance permet et encourage les entreprises et les exploitants agricoles à faire des investissements plus risqués et à concentrer leurs efforts sur des activités à haut rendement et/ou des activités plus spécialisées.<sup>17</sup> De plus, l'assurance ouvre des possibilités d'affaires généralement considérées comme trop risquées. Il facilite le commerce et l'accès au crédit en sécurisant les transactions par le biais de produits tels que l'assurance de responsabilité produits et les produits d'assurance contre les risques politiques ou commerciaux, qui permettent de réduire les coûts de fonctionnement.<sup>18</sup> (Lester, 2014)<sup>19</sup>.

<sup>14</sup> Voir Bagehot (1873), Schumpeter (1934), Gurley and Shaw (1955), Goldsmith (1969), McKinnon (1973), and Levine (2005).

<sup>15</sup> Voir Braucher (2006) and Gloukoviezoff (2006).

<sup>16</sup> Voir Janzen & Carter (2013) for a discussion on the literature.

<sup>17</sup> Voir, par exemple, Calderón & Liu (1996), King & Levine(2009), and Levine (1991).

<sup>18</sup> La couverture des risques politiques comprend généralement (i) les pertes causées par les restrictions liées au transfert de devises, (ii) la confiscation, l'expropriation et la nationalisation des biens ou des fonds, et (iii) les pertes causées par la guerre, les troubles civils ou le terrorisme. Un exemple de l'utilisation de l'assurance contre les risques politiques qui est récemment devenue plus fréquent est la titrisation de la dette, utilisée pour le financement des marchés des capitaux au titre des projets d'infrastructure.

<sup>19</sup> Liedtke (2007) soutient que nous pouvons aisément identifier plusieurs exemples d'activités économiques qui n'auraient pas pu être exercées en l'absence d'assurance : par exemple, de nombreux navires n'auraient pas quitté le port sans qu'ils ne soient

L'assurance permet également d'accéder aux services essentiels, notamment aux soins de santé, au crédit aux MPME et aux entreprises et les services juridiques, qui autrement n'auraient pas été possibles. L'assurance, par exemple, contribue au développement du secteur des services de santé en garantissant le paiement des services, rendant ainsi possible des soins de santé de qualité et dispensés à temps (A2II (2014); Liedtke (2007), Lester (2014)).

En outre, au niveau macroéconomique, les assureurs sont souvent les plus grands investisseurs institutionnels dans un pays et, notamment dans les marchés en développement, la seule source intérieure de capitaux à long terme.(Kong & Singh, 2005) Ce rôle a été mis en évidence par divers organismes comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la Banque mondiale et le Fonds monétaire international (FMI) (OECD, 2014).

Du point de vue microéconomique et macroéconomique, il est donc important d'analyser les principaux vecteurs du marché de l'assurance afin d'identifier les lacunes et les possibilités pour augmenter les chances de pénétrer le marché.

*Soutenir les objectifs de politique de développement* Dans ce contexte, le point de départ du MAP est que l'inclusion financière peut aider les individus et les entreprises à satisfaire leurs principaux besoins, de manière à maintenir leurs revenus, échapper à la pauvreté ou à renforcer les capacités productives. Ce faisant, l'inclusion financière favorise la réalisation des objectifs globaux de développement du gouvernement de la RDC de la façon suivante :

OBJECTIF POLITIQUE	RÔLE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE
<b>Améliorer le bien-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la fiabilité et la vitesse des <b>recettes</b></li> <li>• Améliorer l'efficacité des <b>paiements</b> des biens et services</li> <li>• Améliorer les outils de <b>gestion des risques et des liquidités</b></li> <li>• Activer l'<b>accumulation des actifs</b> pour l'éducation et la santé et améliorer la résistance aux chocs</li> </ul>
<b>Améliorer la croissance et l'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser et favoriser l'intermédiation de l'<b>épargne pour l'investissement</b></li> <li>• Activer les services financiers au bénéfice des <b>exploitants agricoles et des MPME</b></li> <li>• Favoriser les transferts de fonds et activer les <b>services financiers de la diaspora</b></li> </ul>
<b>Intersectoriel: Créer des institutions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Améliorer les institutions</b> afin de faire face aux insuffisances au sein des services financiers</li> </ul>

**Tableau 1. Rôle de l'inclusion financière dans la réalisation des principaux objectifs politiques en DRC**

Source: Propre à l'auteur, selon le Plan National Stratégique de Développement 2017-2021 (Stratégie de développement national) (National Development Strategy, 2015)

*La détermination du Gouvernement en faveur de l'inclusion financière* Actuellement, il n'y a aucune politique d'ensemble sur l'inclusion financière, mais des éléments de l'inclusion

assurés, les camions n'auraient pas pu livrer des marchandises, et les contrats n'auraient pas pu être signés pour obtenir des opérations à valeurs élevées, en particulier dans le domaine de l'immobilier ou des projets d'infrastructure.

financière sont présents dans d'autres documents d'orientation. Les consultations du MAP ont révélé que le Gouvernement et les acteurs du secteur privé étaient sensibilisés aux avantages de l'élargissement de la portée des services financiers, et qu'il y avait une volonté de la part du gouvernement et du secteur privé pour bâtir un secteur du service financier qui soit inclusif et stable. Initiatives:

- *Principales initiatives:* Le Gouvernement et la Banque centrale se sont engagés dans un certain nombre d'initiatives qui ont des implications directes pour l'inclusion financière. La plus importante est l'initiative de *banca-risation* par laquelle le Gouvernement met en œuvre un programme destiné à payer tous les fonctionnaires par le système financier. Bien que le principal objectif fût de réduire la fraude et les coûts administratifs, le programme s'est en grande partie étendu à l'inclusion financière. Les autres initiatives sont le Programme cadre PASMIF (qui regroupe un certain nombre de donateurs afin de faciliter l'accès des individus à faible revenu au microfinancement), une initiative destinée à la digitalisation du bureau de crédit et l'élaboration de cadres pour un système des paiements nationaux et des agences bancaires. La Banque centrale développe également un programme destiné à l'éducation du consommateur.
- *Initiatives auxiliaires:* Il y a un certain nombre de programmes qui ne sont pas spécialement destinés à l'inclusion financière mais qui augmentent l'inclusion. Il s'agit d'un programme d'éducation à l'intention de divers groupes telle que la gestion des petites entreprises. Il y a également un certain nombre de projets qui octroient des crédits de développement financés soit par le Gouvernement soit par les donateurs; ces crédits sont octroyés aux micros ou petites entreprises (Fonds pour la Microfinance - FPM) ou aux moyennes entreprises (Fonds de Promotion de l'Industrie - FPI).

*Comprendre les insuffisances et comment les combler* Afin de faire connaître le rôle des services financiers dans la réalisation des objectifs des politiques, il est important de comprendre les besoins clés que les services financiers peuvent satisfaire, les insuffisances et les obstacles actuels à surmonter afin d'améliorer l'inclusion. Tel est l'objectif du reste du document.

### 3. À quels niveaux se situent les insuffisances?

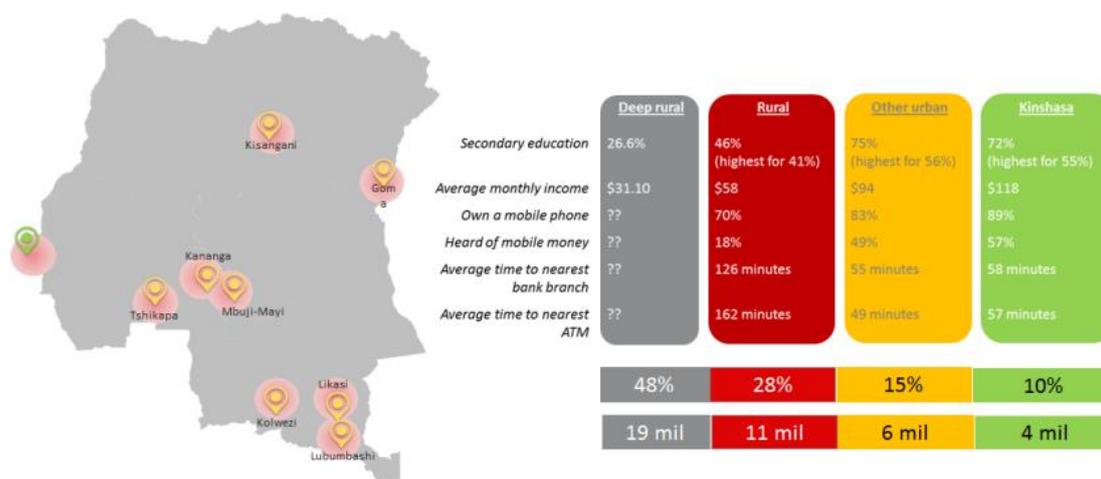
La présente section analyse les besoins en matière de services financiers en RDC et compare l'état actuel de leur utilisation et de leur prestation par rapport à ces besoins et se termine par les principales insuffisances à surmonter.

#### 3.1. Différentes réalités pour différents marchés cibles

La RDC est un pays très vaste. Ainsi, les différents segments de la population auront des besoins différents, selon les régions où elles vivent et de leurs réalités économiques.

*Réalités régionales différentes* Le diagramme ci-dessous montre les principaux centres urbains et les grandes lacunes dans les parties centres et Nord-ouest du pays. Il classe la population en quatre groupes distincts: la région de Kinshasa a le plus haut niveau de revenu et d'éducation. Sa population est la plus connectée et la plus facile à atteindre en termes de distribution des services financiers (quoique toujours dispersée de façon relative, par rapport à d'autres pays). Elle est suivie des "autres régions" urbaines et rurales. La profonde zone rurale de la population, estimée à 19 millions d'adultes, est tellement isolées et

difficiles à joindre, qu'ils ne sont pas couverts par l'enquête FinScope et que MAP n'a pas jugé nécessaire de les inclure dans l'analyse du marché cible pour les services financiers.



**Figure3. Segmentation de la population congolaise par zone géographique**

*l'emploi, le secteur informel et sur la consommation des ménages (Employment and Household Consumption Survey) (2015)*

*Urbanisation significative et migration* Les groupes présentés ci-dessus ne sont pas statiques. Bien que 65% des Congolais vivent dans des zones rurales, l'on observe un taux élevé d'urbanisation, soit 4% par an. (BTI, 2016). Les principaux facteurs de cette migration sont les possibilités d'emploi, les conflits et la détérioration des conditions de vie dans les zones rurales. Ces mêmes conditions expliquent aussi pourquoi un grand nombre de Congolais ont choisi de quitter le pays, créant une importante diaspora de plus de 9 millions de personnes qui transfèrent vers le pays environ 9 milliards de dollars US par an (consultations, ministère des Congolais de l'étranger, 2015).<sup>20</sup>

*Réalités sexospécifiques différentes* En plus des différences régionales, l'on note également des différences sexospécifiques. En général, les hommes sont mieux nantis que les femmes. Les hommes interrogés dans le cadre de FinScope sont plus instruits (65 % ont un diplôme d'études secondaires ou plus, par rapport à 52 % de femmes) et plus riches que les femmes. Ils gagnent en moyenne 93,5 dollars US par mois tandis que les femmes touchent 76,5 en moyenne par mois. Cela pourrait s'expliquer en partie par le fait que 36% des hommes par rapport à 29% chez femmes ont une source de revenu officielle.

<sup>20</sup> La majorité de ces Congolais ont émigré dans d'autres pays africains. Mais, une communauté importante vit en Europe ainsi qu'en Amérique du Nord. Ces émigrés ont souvent des revenus plus élevés que ceux de leurs homologues nationaux et peuvent être des acteurs importants dans l'économie locale par l'intermédiaire des canaux de transfert d'argent et d'autres liaisons économiques. Par conséquent, ils doivent être pris en compte lors de la conception des impératifs stratégiques de l'inclusion financière. Cependant, FinScope ne fait pas l'analyse de ces individus.

*Marchés cibles distincts* Un autre moyen de distinguer les différents groupes démographiques est d'examiner la principale source de revenu. Un exploitant agricole par exemple, aura différents besoins en services financiers qu'un salarié. La population de la RDC peut être divisée en cinq segments de marché cibles<sup>21</sup>, (la note complémentaire 1 présente en détail le profil des services démographiques et financiers de chaque marché cible ):

- **Travailleurs du secteur formel** (1 505 956) – sont des adultes dont la principale source de revenu est un salaire payé par une institution privée ou publique. Ils sont les plus riches du marché cible et vivent principalement à Kinshasa et dans les autres zones urbaines. Les travailleurs du secteur formel sont également de loin les mieux instruits. Ce marché cible est le deuxième plus petit en taille, étant légèrement plus large que les employés du secteur informel.
- **Travailleurs du secteur informel** (1 487 460) – tirent leurs revenus d'un salaire ou des gages payés par un individu ou perçus d'un travail à la prestation. Ils sont les plus petits des marchés cibles, les deuxièmes en termes de revenus les plus élevés et les deuxièmes plus instruits.
- **Micro, petites et moyennes entreprises (MPME)** (6 188 414) – vivent des revenus générés par la gestion de leurs propres entreprises. Ce marché cible constitue presque un tiers de la population. LES MPME ont le plus grand nombre de sources de revenu en moyenne.
- **Exploitants agricoles** (6 855 399) – ce sont des adultes dont la principale source de revenu provient de l'activité agricole. Hormis un petit nombre dans la région de Kinshasa, ils sont presque exclusivement situés dans les zones rurales et sont les plus pauvres d'entre les marchés cibles par une marge importante.
- **Personnes à charge** (4 481 531) – dépendent de la famille et des amis pour leur principal revenu. La plupart d'entre eux dépendent de leurs parents, conjoint(e)s et d'autres membres de la famille pour faire face à leurs dépenses ou leur fournir de l'argent. La répartition selon l'âge et le sexe dans ce groupe favorise fortement les femmes et les jeunes.

### 3.2. Principaux besoins

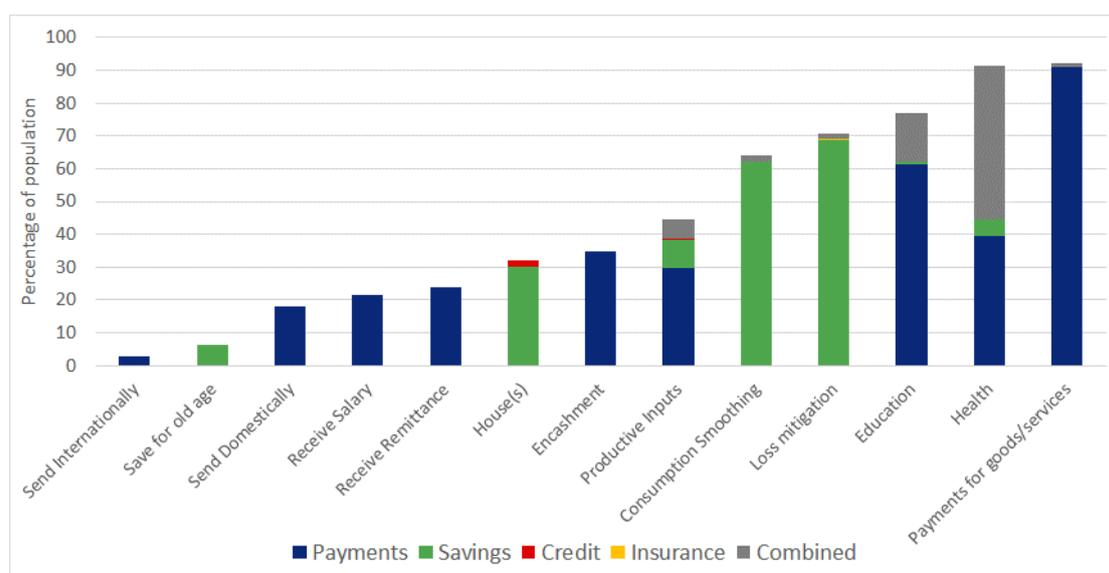
Le diagramme ci-dessous utilise les données de FinScope (2015) pour déterminer les différents besoins en services financiers rencontrés en RDC pour tous les produits grâce auxquels on peut satisfaire ces besoins. Les différents bars sur le graphique représentent chacun un besoin spécifique de client qui peut être satisfait par un ou plusieurs services financiers. Ainsi, par exemple, une personne qui reçoit un salaire dans un compte bancaire voudra toucher l'argent. Ou, une personne peut solliciter des transferts d'argent ou utiliser les services financiers pour acquérir des facteurs de production ou payer pour les études.

*Exemple d'utilisation comme indication des besoins* Il est important de noter que le diagramme identifie les besoins manifestes selon une analyse de l'utilisation effective des services financiers comme rapporté par les personnes interrogées lors du sondage FinScope,

---

<sup>21</sup> Notez qu'un petit pourcentage (1,75 %) de la population ne s'inscrit pas facilement dans les catégories du marché cible et ne peut pas être regroupés dans un seul segment. Ils ne méritent pas d'être analysés comme un marché cible distinct et ont donc été exclues. Ce groupe comprend, mais sans s'y limiter, les personnes dont les principales sources de revenu sont l'argent obtenu à partir des opérations informelles d'échange, l'argent des loyers, les intérêts reçus sur les prêts, les pensions et l'argent d'*likelemba* ou groupes d'épargne informels.

ainsi qu'un certain nombre d'autres questions de l'enquête qui donnent une indication des besoins probables. Ces exemples sont considérés comme un indicateur du besoin.<sup>22</sup> Par conséquent, le nombre de personnes qui ont besoin d'un service financier, sera, en réalité, plus élevé que ce qui est rapporté dans le diagramme ci-dessous, mais il ne peut pas être inférieur.<sup>23</sup> Après cette première ligne d'analyse, nous considérons également la recherche qualitative envisagée sous l'angle de la demande et d'autres éléments de l'enquête FinScope nous donnent une idée des besoins non satisfaits.



**Figure 4. Principaux besoins en services financiers exprimés**

Source: Propre à l'auteur selon FinScope (2015)

La Figure 4 montre l'importance des différents besoins en RDC. L'axe X représente les différents besoins identifiés et l'axe Y le pourcentage de Congolais qui révèlent (par le biais de leur utilisation du produit ou service) qu'ils ont besoin d'un type particulier de service financier. Comme indiqué dans le diagramme, il y a quatre façons dont les populations pourraient utiliser les services financiers afin de satisfaire un besoin particulier: par les paiements, les épargnes, le crédit ou l'assurance. Certains besoins ne peuvent être satisfaits que par un seul produit, comme par exemple la nécessité de payer des biens et services, pour lesquels seuls les produits de paiement peuvent être utilisés. Dans d'autres cas, tels que l'atténuation des pertes, plus d'un produit peut être utilisé pour satisfaire le même besoin. Dans certains cas, un adulte donné peut utiliser plus d'un type de produit et est

<sup>22</sup> Cela signifie que l'analyse s'intéresse en grande partie à l'univers des "besoins" déjà satisfaits", cela étant indicatif des besoins généraux. Il est important de noter que cette analyse ne correspondra pas point par point aux chiffres de l'Access Strand ??/cités ailleurs dans le présent document. Par exemple: dans le diagramme Figure 4 plus de 60% des adultes utilisent régulièrement les épargnes pour la consommation. Pourtant, les épargnes selon Access Strand telles que présentées dans la note complémentaire 1 indiquent que 45% des adultes sont exclus de toute forme d'épargne. Cet écart s'explique par le fait que les questions du sondage qui portent sur les personnes qui indiquent qu'elles utiliseraient un service financier pour répondre à un besoin, ou qui font usage d'un type non spécifié de services financiers pour répondre à un besoin, sont également inclus - mais ne seront pas pris en compte dans l'Access Strand ??/ ou les chiffres totaux d'utilisation.

<sup>23</sup> Pour cette raison, les comparaisons entre le besoin global des divers services financiers doivent être faites avec prudence. Par exemple, la nécessité pour la consommation régulière peut être interprétée comme étant importante parce que plus de 90 % des personnes interrogées disent utiliser les services financiers pour répondre à ce besoin, mais on ne peut pas nécessairement dire cela est plus important que le besoin d'encaissement, qui est seulement applicable à 46 % des adultes.

alors pris en compte dans la catégorie " combinée ", quelque soit le produit qu'il ou elle utilise.

Les besoins clés identifiés sont:

*Payer les biens et services* Chacun a besoin de payer des biens et services afin d'assurer ses activités quotidiennes. Il n'est donc pas étonnant que ce soit le premier besoin exprimé dans l'échantillon de la population. Ce besoin est presque exclusivement satisfait par l'entremise des marchés de paiements.

*Gérer l'impact des risques* Le piètre état des infrastructures de santé et le passé marqué par de nombreux conflits expliquent un fort besoin de gestion des risques pour les dépenses de santé, les dépenses et l'atténuation des pertes au titre des risques, conduisant à la perte de revenus liés à la mort, ainsi que pour la perte de biens. Dans la mesure où ces besoins sont satisfaits par les services financiers, ils le sont en grande partie grâce aux épargnes (pour l'atténuation des pertes), et par une combinaison de paiements et d'épargnes (pour les dépenses de santé).

*"J'ai pris mon dernier prêt quand mon enfant était à l'hôpital : J'ai accepté de payer la facture avec des intérêts. Elle s'élevait à 100 dollars US. J'ai eu toutes les peines du monde à les rembourser! J'ai vendu mon champ pour payer la facture de l'hôpital!"*

- Agricultrice de subsistance, mère de 10 enfants, Riburanga

*"Je ne peux pas vous parler trop longtemps – il me faut aider mes amis. Leurs vaches ont été attaquées la nuit dernière par des voleurs et ils ont blessé plusieurs d'entre elles. Il me faut les aider à soigner certaines vaches."*

- Éleveur de bétail, sexe masculin, père de 15 enfants, Kibumba

*"Lorsque j'ai un problème, j'emprunte de l'argent auprès de l'entreprise où je travaille pour avoir un peu d'argent que je vais rembourser peu à peu... Le mois dernier, ma femme a été victime d'un accident, elle a eu des fractures. J'ai emprunté 200 \$US avec mon employeur et je les rembourserai peu à peu."*

- Employé d'une entreprise privée, sexe masculin, Kinshasa

*" Il est très important que l'État fasse assurer notre santé afin de nous aider et aussi en cas d'un décès dans la famille par exemple, j'ai perdu mon petit frère et j'ai connu beaucoup de difficultés. J'ai organisé les obsèques de mon frère avec l'argent qui était destiné à la boutique et cela a laissé ma famille dans une situation désespérée. J'ai été contraint de vendre un cochon à 240 \$US afin de nous permettre de survivre."*

- Propriétaire d'une boutique, sexe masculin, Kinshasa

*"Il arrive souvent que nous dépensions tout ce que nous avons à cette fin. Si la situation s'aggrave, nous utilisons d'autres méthodes."*

- Détenteur de la carte Bwakisa, sexe masculin, Kinshasa

*L'éducation, une aspiration, mais souvent pas abordable* L'éducation est un autre besoin important exprimé. Il était clair d'après les consultations des consommateurs que les populations reconnaissent le rôle de l'éducation dans l'amélioration de la situation économique de leurs enfants. Malgré une décision politique visant à rendre gratuite au moins les cinq premières années de l'école gratuite, plus de la moitié du coût des frais de scolarité sont encore à la charge des familles. (A World At School, 2015). Ce fardeau financier exclut les frais auxiliaires tels que les manuels et les uniformes. Ce besoin est largement couvert par les instruments de paiement, parfois en conjonction avec des économies.

*"L'année dernière, mes enfants ont pu aller à l'école mais je ne sais pas quelle sera leur sort cette année, en raison de l'insuffisance de mes revenus."*

- Petite commerçante, sexe féminin, mère de 6 enfants, Goma

*"Les frais de scolarité s'élèvent à 1 200 \$US par an pour les 3 enfants. Pour chacun des trois enfants, je dépense 50 \$US par trimestre pour les uniformes. Pour la communication, cela me coûte 2 \$US par jour, le transport me revient à 67 \$US par mois... Je suis obligé d'emprunter de l'argent auprès de l'entreprise pour laquelle je travaille. J'ai emprunté 100 dollars US. Je voulais assurer les frais de scolarité des enfants. C'était pour 3 mois et l'entreprise les a déduits de mon salaire. Nous avons au sein de l'entreprise de l'argent spécialement destiné aux employés. Il nous faut formuler une demande pour le prêt et vous attendez une semaine avant qu'il ne soit approuvé"*

- Ingénieur et propriétaire d'une ferme avicole, sexe masculin, Kinshasa

*"Oui, je le/la vendrai pour les frais de scolarité des enfants. Si mon époux n'a pas d'argent pour faire face aux frais de scolarité des enfants, je peux les vendre (ses bijoux) pour satisfaire les besoins scolaires parce que je ne voudrais pas que mes enfants n'aillent pas à l'école simplement parce que leur père n'aurait pas d'argent."*

- Petite commerçante, sexe féminin, Kinshasa

*L'équilibre de la consommation: un besoin crucial* Plus de 60% des adultes interrogés indiquent qu'ils utilisent les services financiers (surtout les épargnes) pour équilibrer leur consommation. Comme indiqué ci-dessus, 71% des Congolais retirent les enfants du cursus scolaire, ne peuvent pas se soigner ou ne prennent pas les trois repas quotidiens en raison de contraintes financières. 25% des personnes qui empruntent de l'argent le font pour s'acheter de la nourriture (FinScope, 2015). Ils ont donc besoin des services financiers pour aider à équilibrer leurs revenus et dépenses. Cette tendance se maintient même à des niveaux de revenu plus élevés.

*"Oui... J'aime économiser ... cela assure notre futur parce qu'on ne sait pas ce qui adviendra demain; c'est pourquoi nous devons économiser."*

- Petit fonctionnaire, sexe masculin, Kinshasa

*"Il est toujours nécessaire d'épargner parce que nous ne savons pas de quoi demain sera fait."*

- Fonctionnaire et propriétaire de plusieurs affaires, sexe masculin, Kinshasa

*Expédition et réception rapide, sûre de sommes d'argent sur une distance* Les petits revenus irréguliers soulignés dans la section 2 et la dépendance à l'égard du soutien communautaire examinés dans la section 3.3 ci-dessous, ajoutés au mauvais état des infrastructures routières, signifient que les transferts de fonds jouent un rôle important en RDC. Il y a un besoin manifeste d'envoyer et recevoir de l'argent à l'échelle nationale. Une grande communauté de la diaspora éprouve également un besoin d'envoyer et de recevoir des virements internationaux.

*Le logement, un besoin croissant qui augmente avec l'urbanisation.* La nécessité d'acquérir une maison ou d'apporter des améliorations aux conditions de vie peut ne pas figurer dans les priorités comme les autres besoins généraux, mais cela est important quand on envisage le besoin de crédit. Ainsi qu'il ressort du diagramme<sup>4</sup>, l'utilisation du crédit pour répondre à ce besoin est négligeable en termes de population globale, la plupart des gens s'appuyant sur l'épargne pour leurs besoins de logement. Pourtant, dans le petit marché de crédit, il joue un rôle important. Le logement est la deuxième plus grande raison pour solliciter un crédit après les risques pour la santé : 40% de la population demandant le crédit l'obtiennent pour améliorer leurs logements ou pour en acquérir (FinScope, 2015). 15% de la population interrogée a fait observer qu'ils étaient en train de construire une maison au moment de l'enquête. Il est probable que ce besoin augmente avec la tendance à l'urbanisation soulignée ci-dessus.

*Les affaires et les intrants agricoles essentiels pour maintenir les revenus et échapper à la pauvreté.* Un autre besoin mis en lumière par le diagramme est la nécessité d'acquérir les intrants productifs. Ces besoins sont surtout importants pour les petits entrepreneurs/commerçants et exploitants agricoles. Plus de 50% des adultes économiquement actifs sont des exploitants agricoles ou de petits entrepreneurs. Les intrants sont en grande partie achetés avec les économies: très peu de produits de crédit sont disponibles.

*"s'agissant de nos activités, nous avions avant des vaches mais les autres vaches sont devenues sauvages. Nous avons eu beaucoup de problèmes et pour cette raison, nous avons dû nous endetter; nous l'avions demandé mais il n'a pas été accordé et nous devons gérer seul la situation... Nous n'avons pas accès aux tracteurs et nous n'avons pas encore bénéficié de crédits : si nous pouvons l'obtenir, nous aurons une main-d'œuvre."*

- Agriculteur de subsistance, ayant en charge un conjoint âgé, sexe féminin, Kinshasa

*Objectifs à long terme tels que les pensions désirées mais hors de portée pour la plupart.* L'épargne pour la vieillesse, bien qu'identifiée comme un besoin individuel n'est pas mise en évidence par rapport aux autres principaux besoins identifiés sur le schéma. Dans cet exemple, l'utilisation des produits d'épargne est susceptible de sous-estimer le véritable besoin d'épargner pour la vieillesse. En fait, 90% des adultes pensent qu'ils devraient épargner pour leurs vieux jours, mais très peu ont les moyens de le faire (FinScope, 2015).

Jusqu'ici, l'analyse a pris en compte les besoins de l'échantillon de population. Cependant, des personnes différentes ont des besoins différents. Les besoins varieront également sur les

marchés de produit. Ci-dessous, nous examinons respectivement de plus près les besoins par le biais du marché cible et du marché de produit. Il est intéressant de noter que l'analyse ne fait pas de différences significatives entre les sexes.

## Comment comparer les besoins sur les marchés cibles?

	Employé dans le secteur formel	Employé dans le secteur informel	MPME	Exploitants agricoles	Personnes à charge
Recevoir un salaire	100%	69%	14%	10%	9%
Équilibre de la consommation	98%	94%	92%	97%	88%
Paiements des biens et services	98%	92%	95%	93%	87%
Santé	97%	90%	95%	97%	85%
Encaissement	96%	69%	30%	24%	31%
Éducation	95%	80%	82%	75%	72%
Atténuation des pertes	90%	77%	76%	69%	62%
Facteurs de production	42%	26%	37%	67%	33%
Maison	42%	27%	28%	44%	18%
Envoyé au niveau local	41%	13%	19%	16%	15%
Recevoir les transferts de fonds	32%	26%	26%	17%	29%
Épargner pour les vieux jours	12%	5%	10%	5%	4%
Envoyer au niveau international	9%	3%	3%	0%	4%

Tableau.2. Besoins identifiés sur les marchés cibles

Source: FinScope (2015)

Comme on l'a noté, la population comprend différents marchés cibles avec des profils différents et, par conséquent, différents besoins de service financiers probables. Le Tableau.2 Compare les besoins dans l'ensemble des 5 segments des marchés cibles. Un système de feux de circulation a été utilisé pour indiquer l'importance des besoins au sein des segments de marché cibles. Les cases sont surlignées en vert lorsque plus de 60 % du marché cible a exprimé un besoin particulier. Les cases orange ont une valeur comprise entre 20% et 45% tandis que les cases rouges ont une valeur inférieure à 20%:

*Les besoins tendent à être identiques dans l'ensemble des segments* Plusieurs besoins semblent être similaires au sein des différents marchés cibles. La consommation régulière, les paiements des biens et services, la santé, l'éducation et l'atténuation des pertes sont tous des besoins importants dans tous les marchés cibles. L'épargne pour la vieillesse et la nécessité d'envoyer de l'argent à l'échelle internationale ne recueillent par ailleurs qu'un faible pourcentage de chaque marché cible. Pour le reste, les différences dans les besoins exprimés correspondent en grande partie aux différences de profil :

- Par définition, les travailleurs du secteur formel ont besoin de services financiers pour recevoir leur salaire. Les travailleurs du secteur informel perçoivent également des salaires. Pour le reste des marchés cibles, il n'y a aucune preuve que le salaire reçu soit un grand besoin, ce qui est conforme au constat que très peu de ménages en RDC aient une source de revenu officielle, régulière, ou même simplement un salaire informel régulier. Le besoin d'encaissement présente la même tendance que celle de la perception d'un salaire, certainement parce que les deux besoins sont liés: les personnes qui reçoivent un salaire ont à coup sûr besoin de services d'encaissement.

- Comme on pouvait s'y attendre, seuls les exploitants agricoles ont indiqué un grand besoin d'intrants productifs. Les MPME ont fait observer qu'elles utilisaient très peu les intrants productifs. Cela peut toutefois s'expliquer par les données disponibles et ne reflète pas nécessairement les besoins réels des MPME.
- Seuls les travailleurs du secteur formel utilisent de façon occasionnelle les services pour envoyer de l'argent à l'échelle nationale. Leurs gains relativement plus élevés et la régularité des revenus leur permettent d'envoyer de l'argent.
- S'agissant de la réception, les exploitants agricoles affichent le plus bas taux d'utilisation des services de transfert. Il est difficile d'interpréter ce résultat : les exploitants agricoles sont l'un des marchés cibles les plus pauvres et seraient donc plus enclin à nécessiter l'assistance financière que certains autres marchés cibles, tels que les MPME ou les travailleurs du secteur informel. Ils constituent également la plus grande masse de la population rurale. Leur faible utilisation des services de transfert peut donc ne pas refléter leurs besoins réels. Par ailleurs, il peut être révélateur de leur " isolement " et des défis liés à l'envoi de fonds sur une distance.

### **Comment interpréter ces besoins au niveau du marché des produits?**

*Besoins en paiements/remises de fonds et épargnes bien établis; besoins en crédit et assurance insuffisamment développés.* Ainsi qu'il ressort du tableau **Figure 4** ci-dessus, les paiements et les épargnes sont les principaux instruments utilisés pour répondre aux besoins identifiés. L'analyse de marché cible dans la note complémentaire 1 confirme le besoin pour ces instruments, selon les divers profils de segment des marchés cibles. Mais, elle indique également un besoin de crédit et d'assurance qui n'est pas mentionné ici. En particulier, les employés salariés sont un marché cible de premier ordre pour le crédit en raison de leur revenu sûr et régulier. Les MPME ont un besoin spécial du crédit afin d'élargir le champ de leurs activités et les agriculteurs pour les intrants agricoles. Il y a aussi un besoin sur les marchés cibles pour l'assurance afin de faire face à l'impact d'événements à risque (bien que, comme l'analyse ci-dessous le montrera, il y a un manque général de sensibilisation à l'assurance et aux bienfaits du mécanisme d'assurance pour l'atténuation des risques).

Ci-dessous, nous examinons de plus près l'état actuel de l'inclusion financière - sous l'angle de l'utilisation des services financiers ainsi que des fournisseurs, du produit et du paysage de la distribution - afin de mieux comprendre les écarts entre les besoins comme indiqué ici et la réalité sur le terrain.

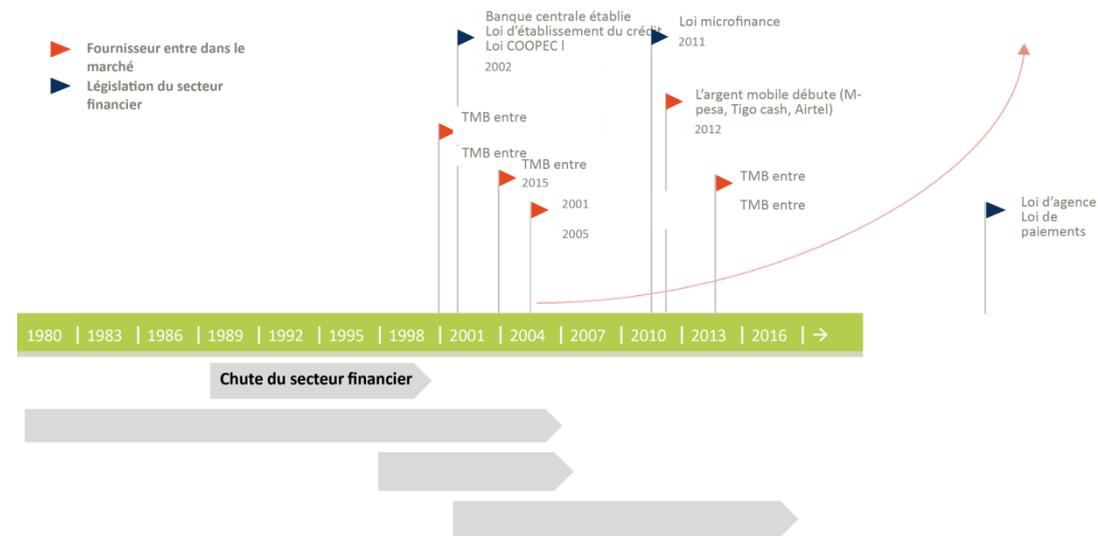
### **3.3. État de l'inclusion financière et développement du marché financier**

Comment l'état du marché - sur le plan de l'offre et de la demande - aborde-t-il les besoins identifiés ci-dessus?

#### **Analyse rétrospective**

*L'histoire influence la réalité.* Compte tenu de l'histoire tumultueuse, il est important de placer l'état actuel du marché dans une perspective historique. Le diagramme ci-dessous

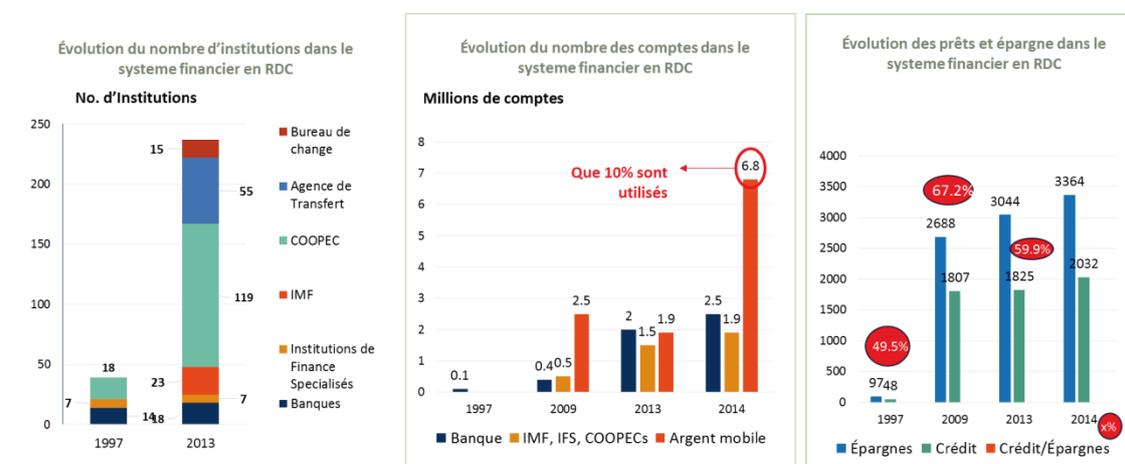
illustre l'évolution du secteur financier, des conflits et des tendances macroéconomiques en RDC. Il révèle que les conditions macroéconomiques ont concouru à provoquer l'effondrement de l'ensemble du secteur bancaire depuis le début des années 80. C'est seulement au milieu des années 2000 que le marché bancaire de détail a été rétabli. Au cours de la décennie suivante, le nombre des comptes bancaires a augmenté de manière exponentielle, mais il ne représente encore qu'un petit nombre en termes absolus par rapport à la taille de la population. La reconstruction du secteur financier a été entravée par la destruction des infrastructures pendant la période de conflit.



**Figure 5. Le calendrier de développement du secteur macroéconomique et financier de la RDC**

Source: Propre à l'auteur selon diverses sources

*Croissance rapide des prestataires, des comptes et des bilans.* La figure ci-dessous confirme la croissance rapide depuis la stabilisation macroéconomique: le nombre d'institutions financières enregistrées s'est multiplié par cinq et le nombre de comptes a également affiché une forte croissance. Le ratio crédit/dépôt, un indicateur de liquidités, a fortement augmenté d'un peu moins de 50 % en 1997 à 67 % en 2009 et s'est depuis maintenu à environ 60 %.



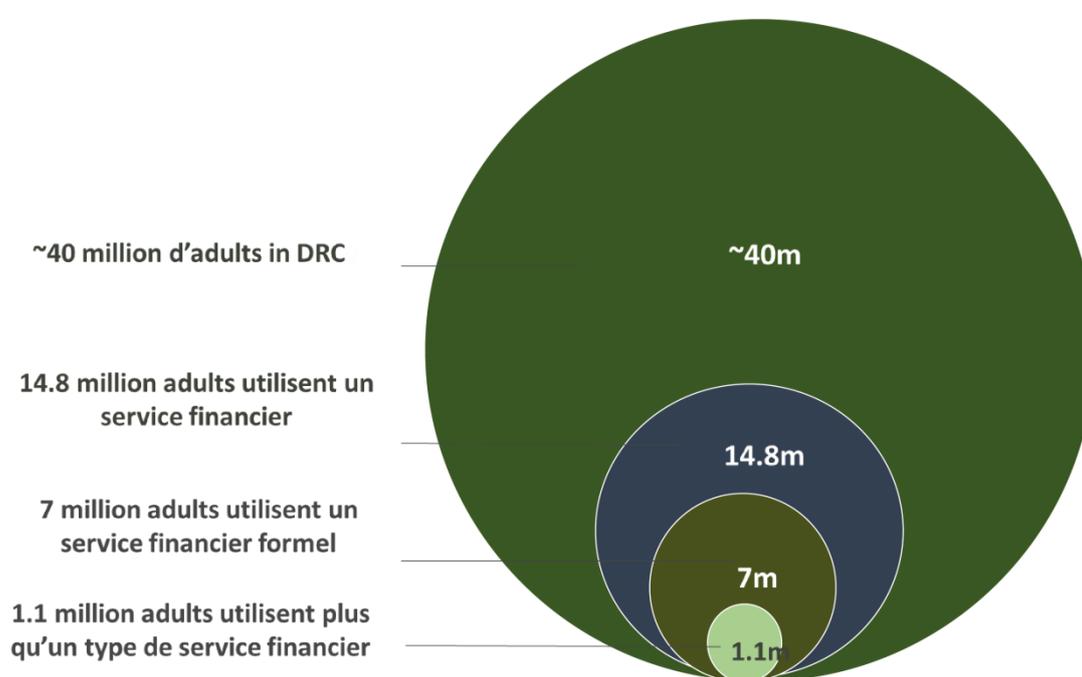
**Figure 6. Évolution du nombre d'acteurs, de comptes, de dépôts et de prêts depuis 1997**

Source: Banque Centrale du Congo (BCC)

En dépit de cette croissance rapide, l'état de l'inclusion financière reste faible et la réponse de l'offre en dit long sur un marché peu développé.

### **Inclusion financière encore insuffisant**

*Très faible utilisation des services financiers.* La note complémentaire 1 fournit un aperçu général de l'utilisation des services financiers en RDC. Elle brosse un tableau sombre. Si l'ensemble de la population est prise en compte (y compris les 19 millions d'adultes vivant en milieu rural comme décrit à la Figure 3, page 11), il y a environ 40 millions d'adultes en RDC. Comme indiqué dans la Figure 7 ci-dessous, la majorité d'entre eux n'utilisent pas les services financiers - plus de 25 millions d'adultes sont totalement exclus. Le contraste est même plus prononcé si l'on considère ceux qui ont accès aux services financiers formels ; ils ne sont que 7 millions. 1 million de personnes seulement ont plus d'un type de service financier officiel :

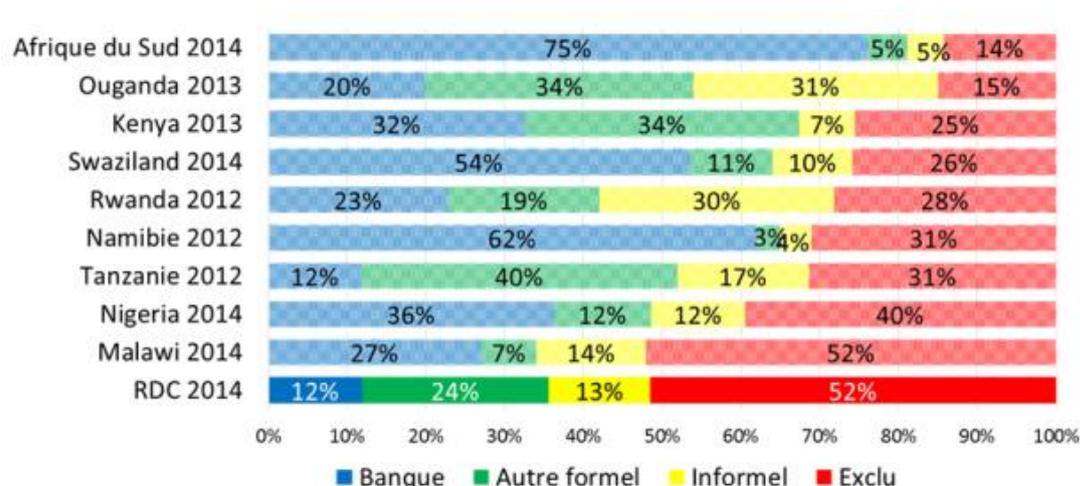


**Figure 7. L'utilisation des services financiers en RDC en perspective**

Source: Propres évaluations de l'auteur selon FinScope (2015) et les Résultats de l'enquête sur l'emploi, le secteur informel et sur la consommation des ménages (Employment and Household Consumption Survey) (2015)

*Forte exclusion dans les comparaisons régionales.* La figure ci-dessous met en perspective régionale l'utilisation des services financiers en RDC en utilisant l'outil Access Strand comme expliqué dans la note complémentaire 1. Il montre qu'après l'exclusion de la population rurale profonde, seulement 2,3 millions d'adultes, soit (12 %) de la population adulte ont un compte bancaire. 5 autres millions ne disposent pas d'un compte bancaire mais utilisent d'autres services financiers formels, en grande partie les remises de fonds. Les autres adultes comptent uniquement sur les services informels, la famille et les amis ou sont exclus de tous les services. Plus de la moitié de l'échantillon de la population (10,5 millions d'adultes) sont

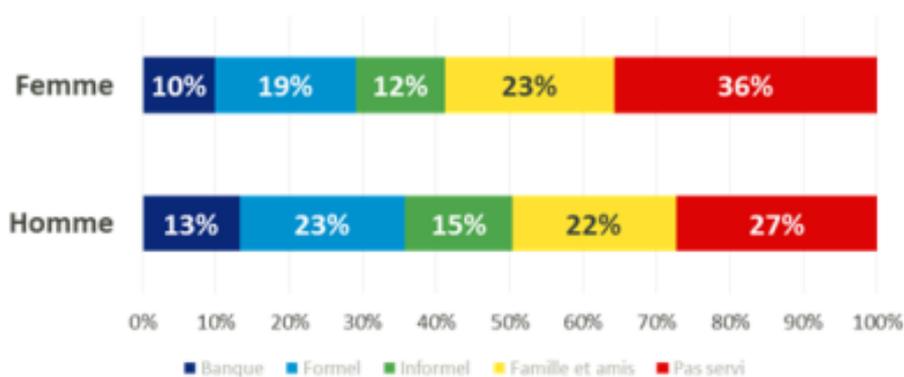
considérés comme financièrement exclus. Cela place la RDC au bas de l'échelle de l'inclusion financière par rapport à ses pairs régionaux :



**Figure 8. L'inclusion financière en RDC dans les comparaisons régionales**

Source: FinScope RDC (2015), basée sur les populations vivant dans les "zones économiquement actives"; enquêtes de FinScope relatives à différents autres pays<sup>24</sup>

Les femmes légèrement plus exclues que les hommes. En moyenne, les hommes utilisent légèrement plus les services financiers que ne le font les femmes, comme indiqué dans le : Figure 9 ci-dessous :



**Figure 9. Access Strand par sexe**

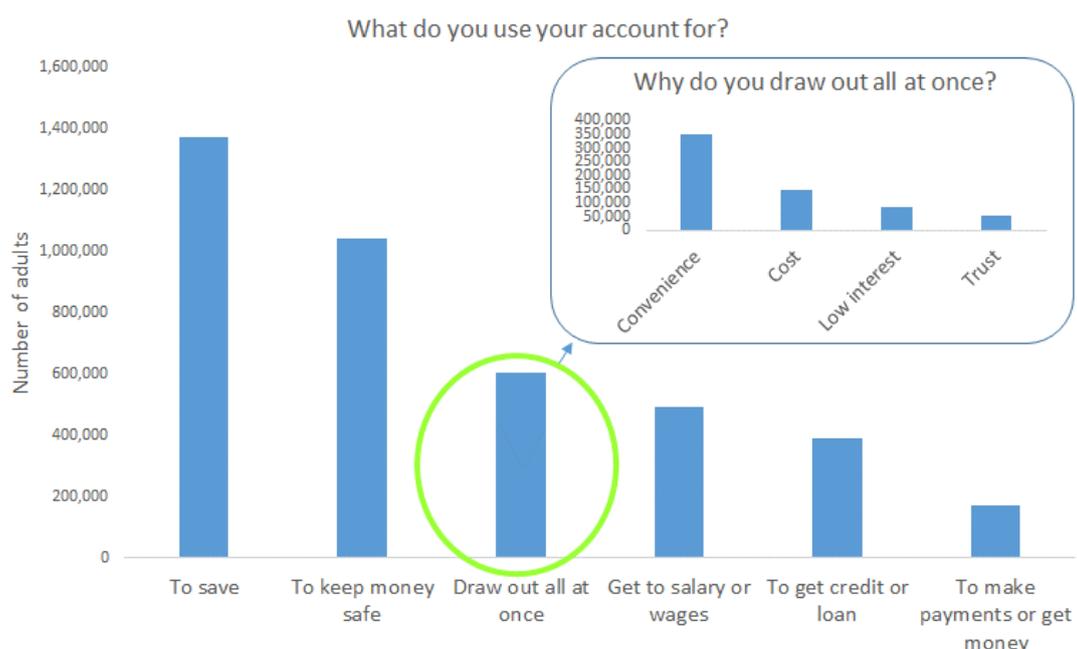
Source: FinScope (2015)

Même les riches sont exclus. Le niveau d'exclusion est élevé même pour les personnes en haut de l'échelle des revenus. FinScope (2015) montre qu'il y a environ 900 000 adultes qui gagnent plus de 200 \$US par mois et pourtant ils n'ont pas de services financiers officiels. Un autre 1,5 millions gagne entre 100 \$US et 200 \$US par mois, mais sont totalement exclus.

<sup>24</sup> Voir note complémentaire 1 pour un aperçu général de l'outil Access Strand appliqué dans ce diagramme.

Les efforts de bancarisation du Gouvernement augmentent le nombre de comptes, mais leur utilisation reste encore limitée. Le gouvernement a fait des efforts significatifs pour améliorer l'utilisation des services financiers de détail. Plus de 800 000 sur le million de personnes payés par le gouvernement sont désormais payés via les banques, certains sont payés dans des comptes mobiles. L'ironie de la chose, toutefois, un grand nombre de ces paiements sont alors à nouveau convertis en espèces qui sont remises aux bénéficiaires; aucune épargne n'est faite dans le compte.

Ceux qui disposent de comptes les utilisent surtout pour l'épargne ou la sécurité. Le diagramme 10 ci-dessous révèle que les adultes qui ont un compte financier officiel dans une banque, une coopérative d'épargne et de crédit (SACCO) ou une IMF les utilisent surtout pour épargner ou mettre leur argent à l'abri du vol. Certains adultes retirent la totalité de leur argent en une fois, utilisant ainsi leur compte comme une "boîte aux lettres" pour recevoir un salaire<sup>25</sup>, mais ce groupe est beaucoup plus petit. Seul un petit nombre affirment qu'ils utilisent leurs comptes pour obtenir du crédit ou d'effectuer des paiements ou recevoir des fonds.



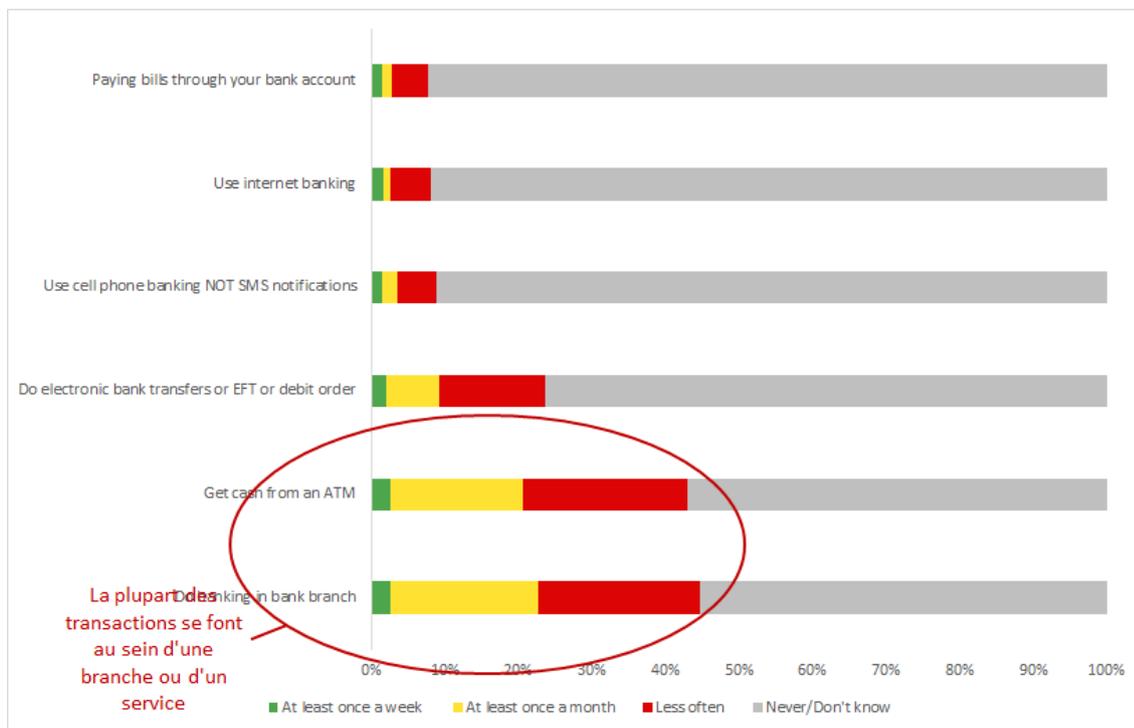
**Figure 10. Habitudes d'utilisation des comptes**

Source: FinScope (2015)

*Fréquence limitée de l'utilisation.* La figureFigure 11 ci-dessous révèle que bien que les comptes «boîte aux lettres» soient limités, la majorité des adultes n'utilisent pas très fréquemment leurs comptes. En fait, moins de 3 % des adultes utilisent leurs comptes " au moins une fois par semaine ". La plupart utilisent leurs comptes beaucoup moins souvent pour un éventail d'utilisations de compte, y compris les règlements de factures, les services de banque en ligne, les services bancaires par téléphone mobile, les transferts électroniques, les retraits d'espèces au DAB et les opérations dans une succursale bancaire. Seuls 50% de

<sup>25</sup> On dit d'un compte qu'il est une boîte aux lettres lorsqu'il n'est utilisé que pour recevoir des fonds et que tous ces fonds sont retirés dès réception

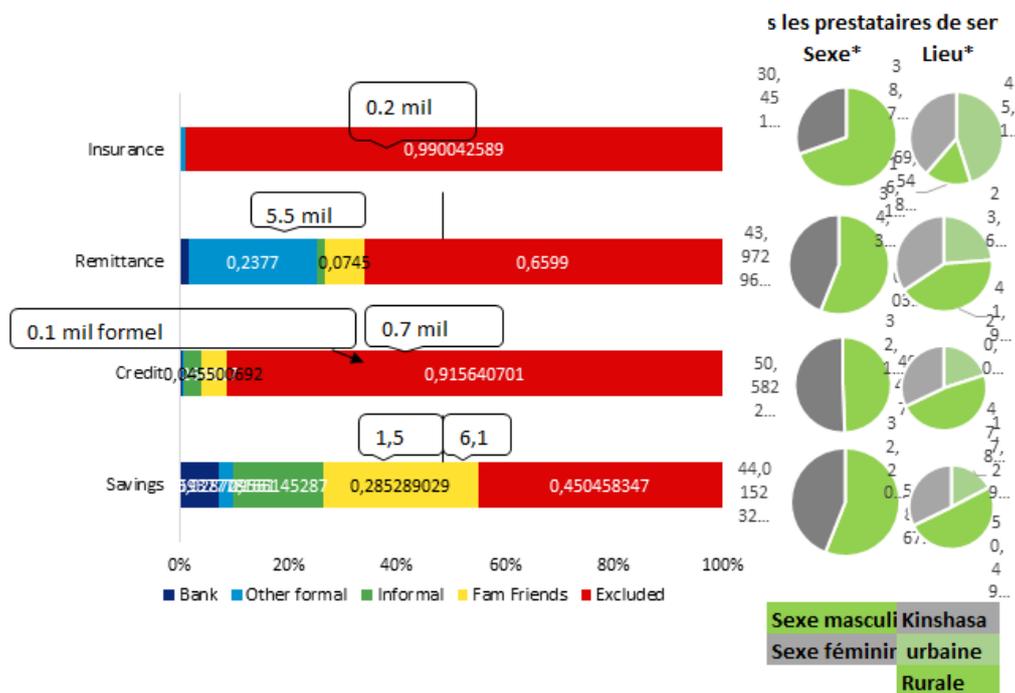
ceux qui disposent de comptes les utilisent une fois par mois ou plus. Le diagramme 10 ci-dessus révèle que cela est généralement dû aux difficultés d'accès de manière plus fréquente au compte.



**Figure 11. Fréquence de l'utilisation des comptes bancaires**

Source: FinScope (2015)

Les souscriptions sont encore faibles pour les marchés de produits et sont biaisés relativement aux femmes et aux communautés rurales. La figure 12 ci-dessous examine les souscriptions aux services financiers à l'échelle des différents types de produits, selon le sexe et le lieu d'habitation. Il est clair que la plupart des Congolais qui sont financièrement inclus ont soit des produits de remise de fonds ou des produits d'épargne. L'exclusion totale est réduite parce que beaucoup de personnes se tournent vers la famille et les amis pour faire face aux besoins en services financiers (la barre jaune). Le crédit officiel et l'utilisation de l'assurance sont pratiquement inexistants. Les femmes sont sous représentées dans tous les marchés de produits, ainsi que les zones rurales



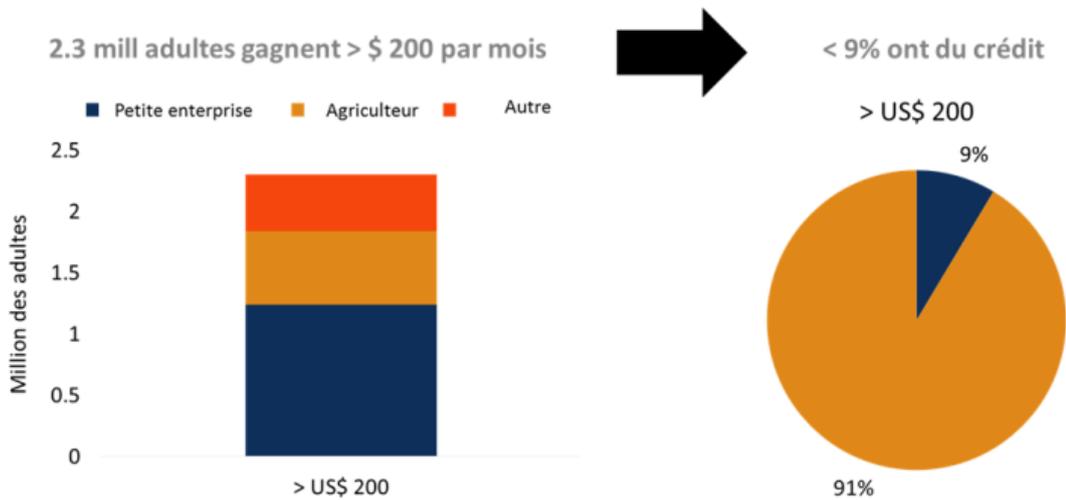
\*: Le sexe et le lieu se divisent, indiquant qu'ils ont tous les types de produits au sein de la catégorie

**Figure 12. Utilisation des marchés cibles et répartitions par sexe et lieu d'habitation**

Source: FinScope (2015) Ajusté au total des adultes.

Les épargnes sont très répandues, mais se mobilisent majoritairement en dehors du secteur formel. La figure 12 montre que l'épargne constitue le seul produit le plus utilisé, avec 55% de la population considérée aux fins de l'échantillonnage qui y souscrivent d'une manière ou d'une autre. Cependant, seulement 10% des adultes procède à l'épargne en utilisant des services financiers formels.

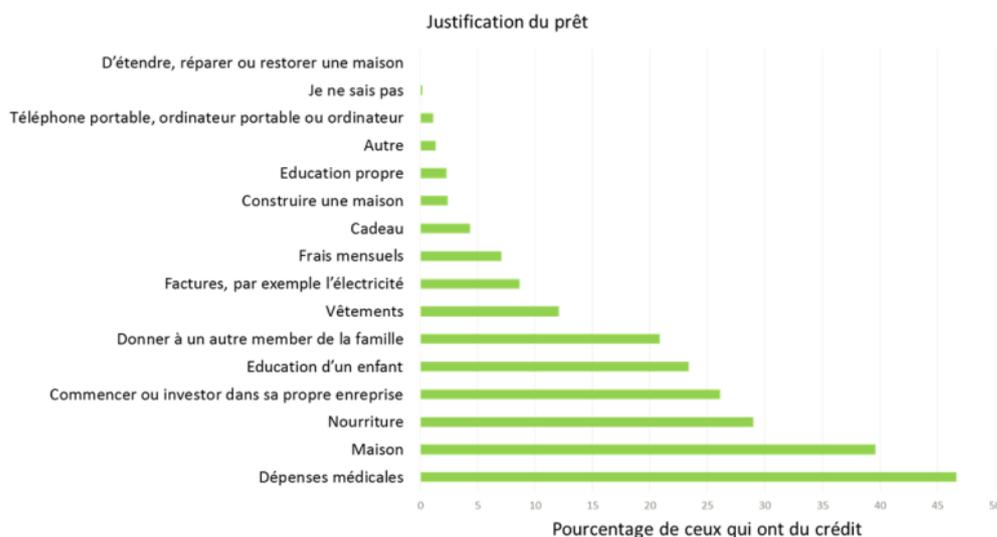
*Écarts significatifs dans le crédit.* L'on observe que même les personnes disposant d'un emploi formel n'ont pas un accès aisé au crédit : comme analysé dans la note préliminaire 1, les demandeurs de crédit formel figurant parmi les personnes dotées d'un emploi formel représentent moins de 5% et un total de 89% de personnes jouissant d'un emploi officiel n'ont accès à aucun type de crédit, pas même de la part de la famille, des amis ou des prêteurs informels. L'écart le plus frappant, constitue, cependant, le crédit productif. Comme indiqué dans la figure 13, 2,3 millions d'adultes gagnent plus de 200 dollars américains par mois, presque 2 millions d'entre eux sont constitués d'agriculteurs et de commerçant/MPME. Pourtant, seulement 9% ont accès au crédit :



**Figure 13 Consommation du crédit parmi les MPME et agriculteurs à revenu plus élevé**

Source: FinScope (2015)

Les dépenses relatives à la santé et à la restauration sont le levier le plus important de la consommation du crédit. Parmi les personnes ayant accès au crédit, les dépenses liées à la santé constituent la raison majeure du recours à l'emprunt, suivie des besoins de logement, de nutrition, d'investissement dans une affaire et d'éducation :

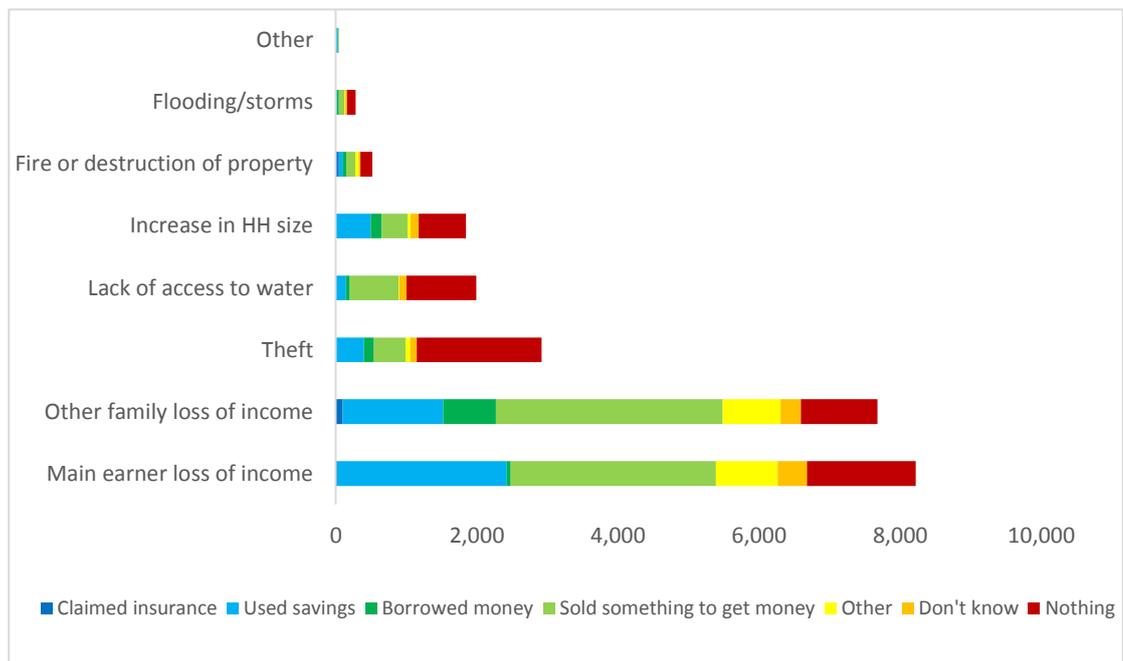


**Figure 14 Les raisons de l'emprunt**

Source: FinScope (2015)

De nombreuses personnes font face au risque en dehors du marché des assurances. La figure 14 montre que les gens utilisent l'emprunt d'urgence pour faire face à l'impact des événements à risque tels que les dépenses liées à la santé. Certains prennent même des mesures plus drastiques : comme indiqué dans la figure 15 ci-dessous, quatre millions d'adultes ont affirmé avoir vendu quelque chose ou réduit la consommation pour faire face à l'impact d'un événement non pris en charge par l'assurance. Cette situation est due au fait qu'ils ne croient pas en l'assurance : en principe, environ 60% d'adultes pensent que l'assurance en vaut la peine et procure la paix du cœur. Cependant, un million d'adultes

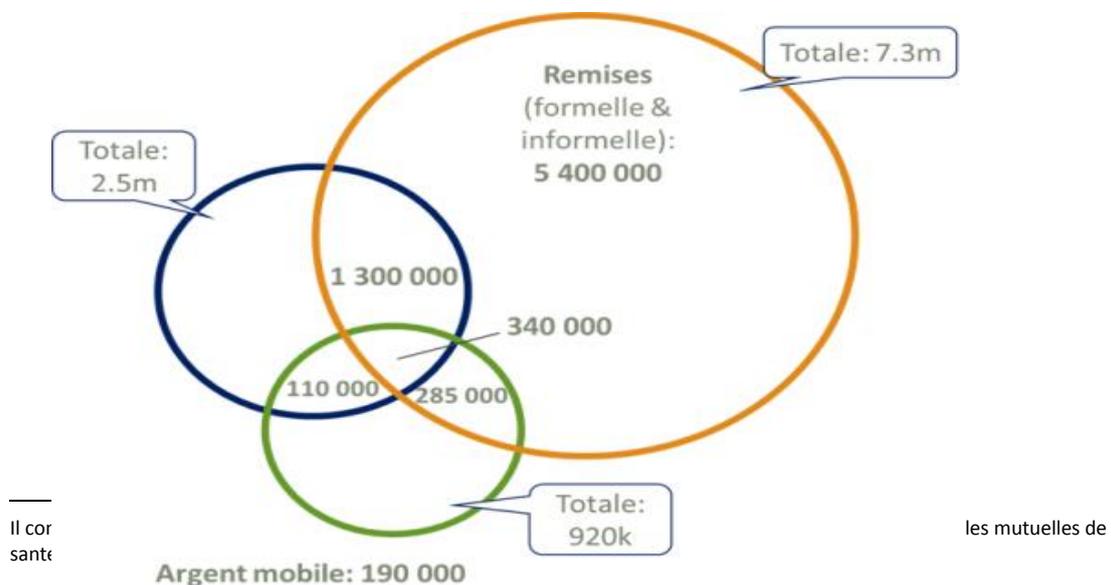
croient que l'assureur ne paiera pas les réclamations et un autre million d'adultes ne comprend rien aux assurances. Seulement 200 000 adultes se considèrent comme assurés.<sup>26</sup>



**Figure 15 Les événements à risque les plus fréquents vécus au cours des douze derniers mois ainsi que les réponses**

Source: FinScope (2015)

Les transferts d'argent jouent un rôle majeur. Figure 12



Il cor  
santé

les mutuelles de

## Figure 16 Utilisation des différents types d'instruments de transfert d'argent

Source: FinScope (2015)

*Nombre impressionnant d'abonnés à la monétique mobile, mais faible utilisation effective.* Pour l'année 2013, les données GSMA montrent l'existence de 12,4 millions d'abonnés à la monétique mobile (cf. note préliminaire 3 pour de plus amples informations) (GSMA, 2013). Ce chiffre représente 32,4% de la population d'adulte couverte par FinScope. Cependant, les fournisseurs estiment à seulement 10% de ce chiffre, les abonnés faisant un usage effectif du service (Consultations, 2015).

### Les contraintes liées à la satisfaction de l'offre.

Le tableau décrivant la demande constitue le reflet de celui de la sous-consommation décliné plus haut.

*Le paysage des fournisseurs est dominé par les banques, MTO.* Le tableau ci-dessous offre un aperçu des différents types de fournisseurs de services financiers réglementés en RDC ainsi que leurs offres de service:

Institution	Institution(s)	Agences	Crédit	Paiements	Assurance	Épargne
Banques	18	403	✓	✓	3.3.1.	✓
SACCOs	103	129 <sup>27</sup>	✓	3.3.2.	3.3.3.	✓
Banques d'épargne	1	3.3.4.	3.3.5.	✓	3.3.6.	✓
Institution financière spécialisée	1	3.3.7.	✓	3.3.8.	3.3.9.	3.3.10.
Sociétés financières	1	3.3.11.	✓	✓	3.3.12.	3.3.13.
IMF	21	36	✓	3.3.14.	3.3.15.	✓
Assurance	1	3.3.16.	3.3.17.	3.3.18.	✓	3.3.19.

Les données reçues de la Banque centrale indiquent l'existence de 26 agences de COOPECs. La présente figure suppose que chaque institution dispose d'au moins une agence.

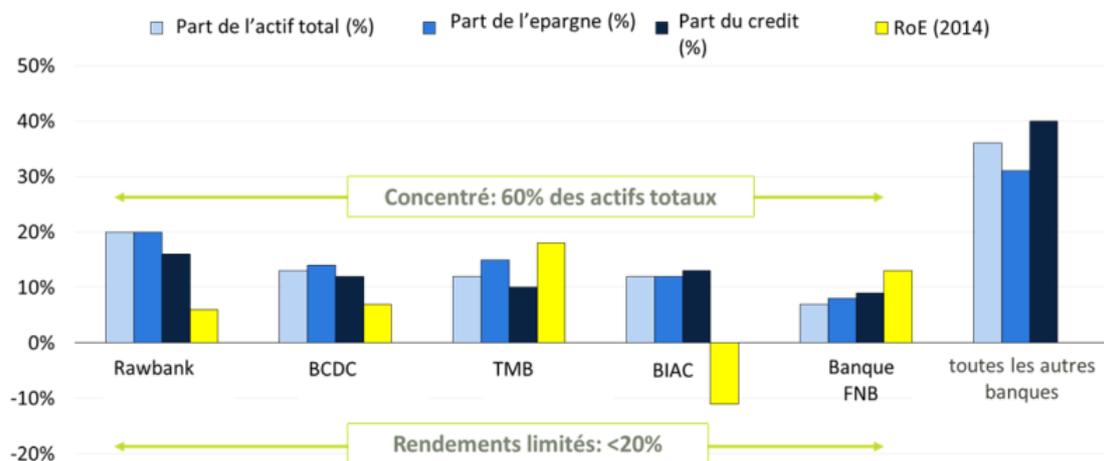
Institution	Institution(s)	Agences	Crédit	Paiements	Assurance	Épargne
Fonds de pension	1	3.3.20.	3.3.21.	3.3.22.	3.3.23.	✓
Bureau de change	16	3.3.24.	3.3.25.	✓	3.3.26.	3.3.27.
Loteries	1	3.3.28.	3.3.29.	✓	3.3.30.	3.3.31.
Opérateurs de transfert d'argent (MTO)	75	389	3.3.32.	✓	3.3.33.	3.3.34.
Opérateurs de réseau mobile (MNO)	3	3.3.35.	3.3.36.	✓	3.3.37.	3.3.38.

**Tableau 1 Paysage des fournisseurs de services financiers de la RDC**

Source : Celles des auteurs, de la Banque mondiale (2016c), de la Banque mondiale (2016e), de GSMA (2013), et d'IMF FAS (2015).

Le paysage est dominé par 18 banques et leur plus de 400 agences. SACCOs, bien qu'en nombre important, joue à titre de comparaison, un rôle plus modeste. Étant donné les contraintes liées à l'infrastructure physique en RDC, les opérateurs de transfert d'argent joue un rôle majeur en effectuant des transferts d'argent à distance. Ils mènent leur activité à travers 389 agences et servent une population d'adultes estimée à 24% (FinScope, 2015).

*Concentration dans les cinq premières banques avec une rentabilité limitée.* La figure 17 décline la part dans le total des actifs, de l'épargne et du crédit des cinq premières banques, en comparaison à toutes les autres banques réunies. Il indique également le rendement sur fonds propres des cinq premières banques. Il s'en dégage ainsi, l'image d'un secteur bancaire concentré dans lequel les cinq premières banques détiennent plus de 60% du total des actifs. Pourtant, le rendement reste faible et parfois même négatif pour nombre des banques importantes.



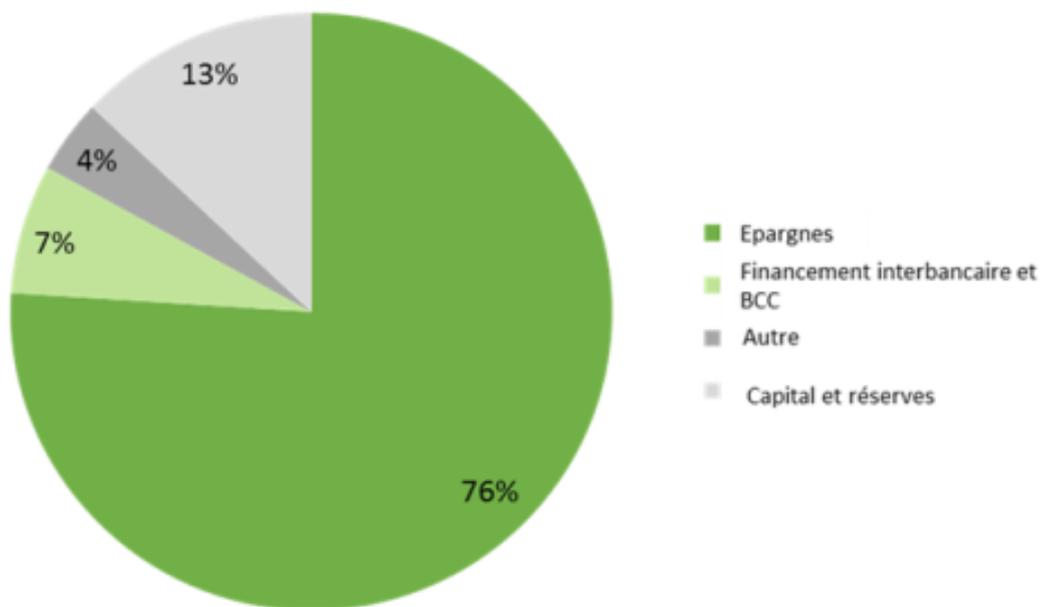
**Figure 17 Concentration du secteur bancaire**

Source: de l'auteur sur la base des états financiers de la Banque centrale du Congo.

*Un marché du crédit entravé par de fortes contraintes.* La très faible consommation du crédit tel que décrit est confirmée par des chiffres portant sur l'offre : l'extension du crédit au secteur privé compte seulement pour 6% du PIB au total, soit 2 milliards. Ce montant est extrêmement faible comparé à la moyenne des pays les moins développés et à la moyenne mondiale qui se situent respectivement à 26% et à 125% (Banque mondiale, 2016a). L'extension du crédit par le secteur financier représente seulement 8,6% du PIB en 2014. Le présent ratio s'est certes significativement amélioré au cours des dernières années (près de 2,9% en 2006), mais il demeure très faible comparativement aux pays en développement dotés de secteurs financiers plus développés, tels que l'Afrique du Sud (106%) et le Brésil (106%). Le capital national s'en trouve par conséquent limité. Le montant des dépôts mobilisés par les banques représente seulement 40,9% du montant net de l'investissement direct étranger en RDC (Banque mondiale, 2016b). Les investisseurs institutionnels n'investissent pas de façon significative. Cette situation entrave l'investissement et la croissance.

*Faible mobilisation de l'épargne.* Le taux d'épargne est faible comparé à d'autres pays, rendant ainsi l'actif national disponible en vue de l'intermédiation. L'épargne nationale s'élève à 3,3 milliards de dollars américains, soit 35 dollars américains par adulte (Banque mondiale, 2016b). Ce montant représente 5% du revenu national brut (RNB). Il est très faible comparé à la moyenne de 19% observable en Afrique sub-saharienne.

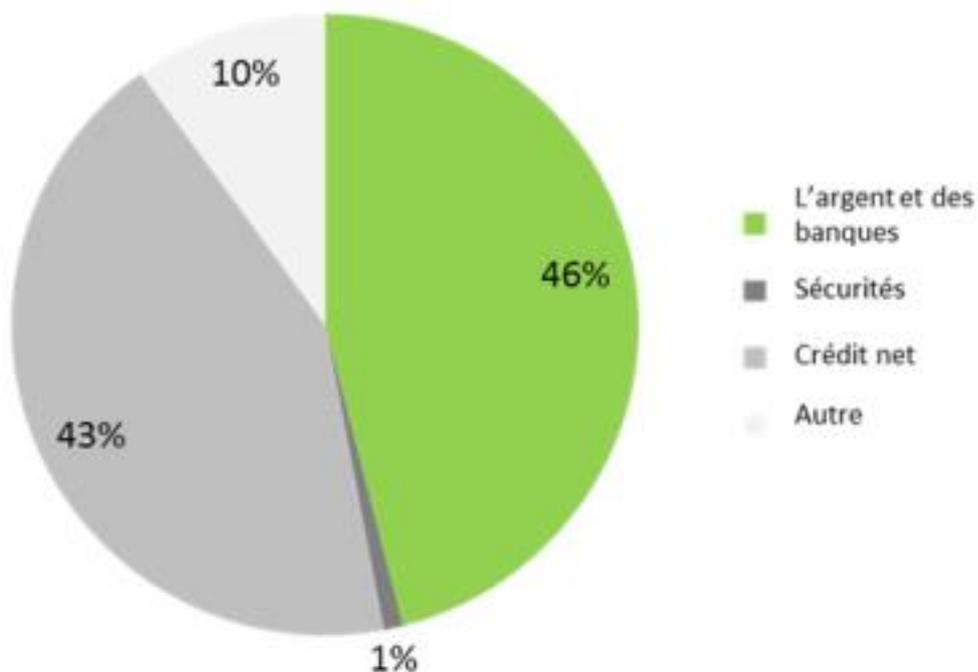
*Le secteur financier est alimenté par de petits dépôts à court terme ; l'investissement institutionnel étant faible.* Les banques commerciales constituent les institutions de dépôts les plus importantes en RDC. La figure 18 indique la prépondérance de l'épargne dans la répartition des engagements dans le secteur bancaire. L'épargne, de par sa nature, est généralement placée dans le court terme, ce qui rend difficile la constitution des actifs à long terme (Consultations, 2015).



**Figure 18 Engagements du système bancaire (2014)**

Source: Celles des auteurs sur la base des états financiers de la Banque centrale du Congo.

*Les coûts élevés, les exigences relatives aux liquidités limitent l'extension du crédit et restreignent la durée.* La figure 19 présente la répartition des actifs du secteur bancaire en 2014. Presque la moitié (46%) des actifs des banques sont conservés en actifs liquides, voire en espèces ; ce qui signifie que ces ressources financières ne font pas l'objet d'intermédiation. Cette situation est confirmée par le ratio emprunt et dépôt qui représente seulement 59% (ce qui est extrêmement faible au regard des normes bancaires internationales). Les banques présentent un ratio coût moyen et revenu de 74%. Il existe également un ratio élevé des prêts non productifs, qui se situe à plus de 8% pour la plupart des prêteurs (comparé à une moyenne de 5% observable en Afrique sub-saharienne). Les IMF et SACCOs présentaient un ratio de crédit remarquable de 52,2% à la fin de l'exercice 2014 (comparé au seuil prescrit de 70%). Le taux de leur portefeuille à risque s'est stabilisé à 12,4% (contre une norme maximale de 5%) (Rapport sur la microfinance de la Banque centrale du Congo, 2014).



**Figure 19 Actifs du système bancaire (2014)**

Source: Celles des auteurs sur la base des états financiers de la Banque centrale du Congo.

### Impossible de connecter

*La distribution est très limitée et principalement concentrée dans les zones urbaines. S'agissant de la distribution, le tableau est tout aussi sombre. Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, la distribution des services financiers est pour la plupart encore basée sur les agences, avec les MTO et les MNO qui constituent les seuls fournisseurs faisant actuellement usage d'agents et pour une fonctionnalité limitée.*

Fournisseur de service financier	Points de distribution	Argent vers argent	Argent vers compte	Compte à compte	Compte vers argent
Banques	403	Agence, agent, téléphone	Agence, agent, téléphone, POS, GAB	Agence, téléphone, Internet	Agence, Internet, téléphone, GAB, POS
SACCOs	129 <sup>28</sup>	3.3.39.	Agence	Agence	Agence
IMF	36	3.3.40.	Agence, agent	Agence, agent	Agence, agent

Comprennent 103 institutions dont chacune est supposée disposer d'une agence de même que 26 autres agences réparties parmi les 103 institutions. Données obtenues de la Banque centrale.

MTOs	389	Agence, agent	3.3.41.	3.3.42.	3.3.43.
MNOs	Agents	Agence, agent, téléphone	Agence	3.3.44.	Agence

**Tableau 2 Mécanismes de distribution pour les différents types de transactions à travers les principaux types de fournisseurs de services financiers**

Mécanismes de distribution pour les différents types de transactions à travers les principaux types de fournisseurs de services financiers.

Source: Banque Centrale du Congo (2016), GSMA (2013)

Le tableau ci-dessous révèle que la densité des agences et des GAB est très faible, comme l'est le réseau actif des agents de la monétique mobile :

Description	RDC	Angola	Brésil
GAB pour 100 000 adultes	1,14	22,97	129,25
GAB pour 1 000 km <sup>2</sup>	0,19	2,08	23,86
Agences des banques commerciales pour 100 000 adultes	0,82	12,86	47,32
Agences des banques commerciales pour 1 000 km <sup>2</sup>	0,14	1,16	8,74
Agents de monétique mobile	32,000 actifs: 8 000	Aucune donnée	Aucune donnée

**Tableau 3 Densité de l'infrastructure de distribution**

#### Densité de l'infrastructure de distribution

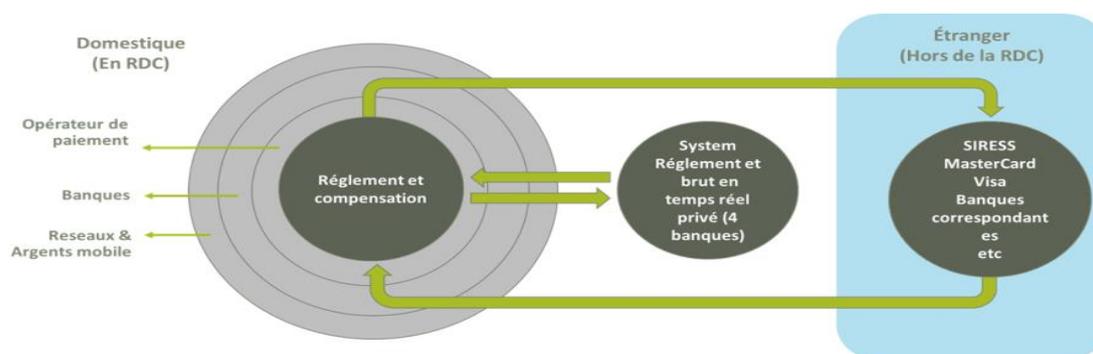
Source: Banque mondiale (2016c), Banque mondiale (2016e), GSMA (2013), IMF FAS (2015).

Exprimé en termes de superficie, le tableau est bien plus sombre : il existe seulement 0,14 agences de banque et 0,19 GAB pour 1 000 km<sup>2</sup> en RDC. En 2015, plus de la moitié des 229 agences des banques était située à Kinshasa (Consultations, 2015).

*Le réseau de distribution existant n'est pas connecté et présente un coût d'utilisation élevé.* Comme expliqué dans la note préliminaire 3, il n'existe pas actuellement, d'interopérabilité du système national de règlement brut en temps réel (RBTR). Quatre banques-RawBank, ProCredit, FBN et BCDC- ont mis un système privé qui permet une compensation centrale, le règlement et l'interopérabilité entre ces banques. Un projet de mise en place d'un système national de RBTR est en cours. Pour l'instant, la plupart des banques en RDC recourent au système de transfert, compensation et règlement étrangers pour leurs systèmes de paiement ; ce qui crée des coûts, du temps et des risques supplémentaires. Outre le système de règlement brut en temps réel privé mis en place par les quatre banques, le système régional intégré de règlement (SIRESS), qui agira comme principal système de règlement en

vue du renforcement des chambres de compensation régional, est devenu opérationnel depuis peu. Aucune des banques de RDC n'est connectée au SIRESS, mais elles comptent être arrimées au système dans un avenir proche.

Ce système est présenté dans la Figure 20 ci-dessous. Il montre comment le RBTR privé opère sur le plan national, pendant que les compensations et règlements, y compris les paiements par carte visa ou Mastercard sont actuellement effectués à l'étranger, à travers des banques correspondantes :



**Figure 20 L'infrastructure du système de paiement**

Source: Celles des auteurs sur la base des consultations

*La dollarisation soutient la stabilité, mais accroît le coût et le risque.* La RDC utilise à la fois le dollar américain et le franc congolais sur le territoire national. L'utilisation du dollar accroît la stabilité, mais oblige à avoir de la liquidité, du fait de l'importation du dollar. Elle fait également augmenter le coût des espèces et les coûts liés à la conformité, de même qu'elle présente le risque de la devise pour le prêteur et l'emprunteur (Consultations, 2015). Des discussions sont en cours en vue d'un retour du franc congolais sur le long terme (FMI, 2014).<sup>29</sup>

### Progrès observés dans la réponse réglementaire

*Règlementation en transition.* L'encadré 2 présente les principes majeurs du cadre réglementaire des services financiers. (Pour de plus amples informations, voir la note préliminaire 2). Le cadre réglementaire évolue dans le sens de répondre aux besoins d'un secteur financier en pleine évolution et mutation. Cette évolution s'est traduite par la création d'un cadre pour la prestation des services de monnaie électronique et l'élaboration d'un projet de loi portant libéralisation du marché de l'assurance. Comme indiqué dans l'encadré 2, un nombre d'éléments réglementaires sont en cours d'élaboration, y compris un cadre pour l'intermédiation bancaire et la loi portant sur le système de paiement national. Le temps et la façon dont ces éléments seront mis œuvre restent méconnus.

Comme un moyen potentiel de gérer l'inflation criarde et la chute de la devise, les Congolais ordinaires ont commencé à utiliser les devises étrangères, notamment le dollar, au quotidien. Cette politique a finalement été adoptée par le gouvernement. Au fil du temps, le dollar a pénétré tous les pans de l'économie congolaise, et a même reçu l'approbation du gouvernement pour son utilisation. Compte tenu du fait que l'économie et les taux d'inflation connaissent un début de stabilisation, le gouvernement a fait part de l'intention de revenir à un système de devise unique, sous le franc congolais sur le long terme (FMI, 2013).

## Encadré 2. Le cadre réglementaire en bref

*Deux organes de régulation pour une supervision institutionnelle.* Le Ministère des Finances est responsable de la politique dans le secteur financier. Il assure le contrôle de la politique monétaire, des établissements de crédit (y compris les banques) et des sociétés d'assurance, de même que les finances publiques. Le rôle de régulation et de supervision incombe prioritairement à la Banque centrale du Congo (BCC) et à l'Autorité de Régulation et Contrôle des Assurances (ARCA):<sup>30</sup>

**La BCC** est au cœur de la régulation du secteur financier. Elle a pour mission, entre autres, la régulation des établissements de crédit conformément à la loi 2002 portant sur les établissements de crédit, qui comprennent les banques, les coopératives financières (dans certaines conditions), les banques d'épargne, les institutions financières spécialisées et les sociétés financières. Les activités des établissements de crédit sont vitales pour le fonctionnement du système financier de la RDC et le terme est fréquemment utilisé dans d'autres cadres de régulation. Seul un établissement de crédit peut effectuer des opérations bancaires de façon régulière. Outre les établissements de crédit, la BCC supervise un certain nombre d'autres institutions, notamment les institutions de microfinance, les opérateurs de transfert d'argent, les bureaux de change et les établissements de monnaie électronique.<sup>3132</sup>

**L'ARCA** sera établie comme la nouvelle autorité de régulation pour les assurances. Cette mesure est prévue dans la loi 2015 sur les assurances.

En plus des dispositions réglementaires spécifiques aux établissements, un nombre de domaines transversaux et fonctionnels de la réglementation présentent de l'intérêt pour l'inclusion financière :

*Monnaie électronique déjà maîtrisée.* Tout établissement de crédit peut émettre de la monnaie électronique. De plus, un établissement de monnaie électronique dédié peut être mis en place, moyennant certaines conditions notamment des exigences relatives au capital minimum. Il s'agit d'une catégorie dans laquelle les opérateurs de téléphonie mobile offrent des services de monétique mobile. Les comptes de monnaie électronique sont soumis à des plafonds de transaction et de solde.

*Un cadre d'intermédiation bancaire en cours d'élaboration.* L'intermédiation bancaire constitue un moyen qui permet aux réseaux de distribution des entités telles que les détaillants, les opérateurs de téléphonie mobile et même les petits commerçants d'étendre les services financiers pour le compte des FSP formels. La BCC est en train d'élaborer une instruction en vue de la réglementation de l'intermédiation en RDC.

*Une législation complète portant sur les paiements est en cours d'élaboration.* Le gouvernement de la RDC travaille depuis quelques années sur l'élaboration d'une législation portant sur les paiements. Cette législation vise à promouvoir le développement du secteur,

---

Un certain nombre de ministères et d'organes de régulation ont compétence sur les entités et les actions présentant de l'intérêt pour l'inclusion financière. Y figurent notamment, le Ministère du Plan et Suivi de la mise en œuvre de la Révolution de la Modernité, qui s'occupe de l'élaboration de la politique du secteur financier et l'amélioration du climat des affaires, et l'Autorité de régulation de la Poste et des télécommunications du Congo (ARPTC), qui est chargée de la délivrance des licences et de la supervision des réseaux mobiles et de la poste.

<sup>31</sup>Les principaux établissements, qui se situent en dehors du cadre des établissements de crédit, comprennent les assureurs (régis par le Code des assurances), les fonds de pension (régis par la loi portant sur la sécurité sociale, INSS), les institutions de microfinance (régies par la loi portant sur la microfinance), les opérateurs de transfert d'argent (régis par une instruction particulière de la BCC), les bureaux de change (régis par la loi sur le change) et les établissements de monnaie électronique (régis par une instruction particulière de la BCC).

<sup>32</sup>Ces établissements se divisent, à leur tour, en institutions de microfinance de crédit et en établissements de dépôt, chacun soumis à des exigences prudentielles contenues dans la loi sur la microfinance.

notamment en facilitant l'interopérabilité à travers le système de paiements.

La réglementation de la LBC/FT offre quelques possibilités mais pas une proportionnalité entière. La réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme revêt un intérêt particulier pour l'inclusion financière, ce d'autant plus que les exigences liées à l'identification du client qu'elle impose peut exclure des franges importantes de la population des services financiers formels. Le cadre réglementaire de la LBC/FT de la RD date de 2004. Il autorise la proportionnalité sur la base du volume de la transaction ainsi que sur l'assiduité du client. Il offre des exigences souples pour les transactions effectuées au guichet en deçà d'un certain seuil pas pour celles effectuées à travers un compte.

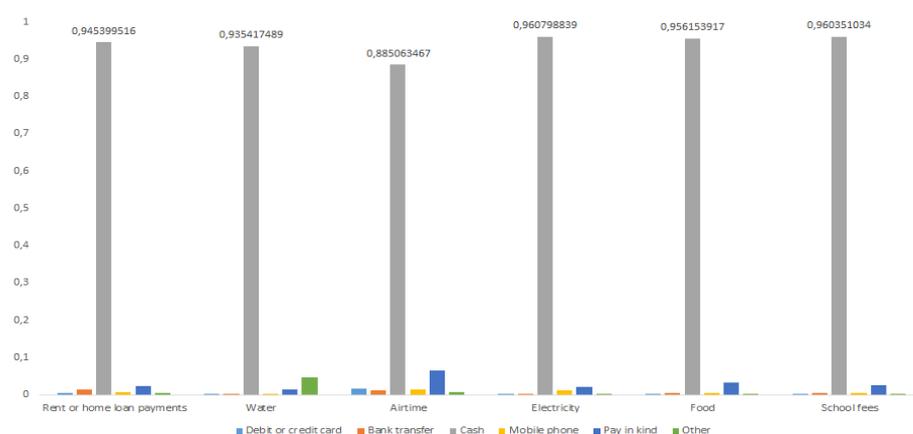
Absence d'une loi complète sur le crédit. La réglementation portant sur le crédit est répartie sur plus de textes avec différentes responsabilités confiées à différents acteurs intervenant dans le marché.

Nécessité de mettre en œuvre le cadre relatif à l'assurance. Une nouvelle loi sur les assurances a été promulguée en 2015 et est entrée en application en mars 2016. Son application est tributaire de la mise en place du nouveau régulateur des assurances, prévue par la loi, ARCA.

## Trouver des solutions en dehors du système financier formel

*Les services informels jouent un rôle capital* Dans un contexte marqué par des contraintes et des incertitudes de l'environnement du secteur financier, tel que souligné plus haut ; couplé à un cadre réglementaire en mutations qui ne répond pas encore totalement à une offre inclusive, il n'est pas surprenant que de nombreuses personnes aient recours à la famille et aux amis ou aux services financiers informels pour résoudre leurs problèmes financiers. Les transactions se font presque toujours en espèces.

*Recours aux espèces.* Comme indiqué dans la figure 21, les espèces supplantent les autres instruments de paiement pour toutes les transactions effectuées au quotidien.



**Figure 21 L'utilisation des espèces contre les instruments de paiement électronique**

Source : FinScope (2015)

L'importance du soutien social. 70% des répondants de FinScope(2015) ont déclaré qu'ils pensent pouvoir s'appuyer sur leurs voisins en temps de crise. L'église joue un rôle particulièrement important : 61% des répondants ont affirmé qu'ils peuvent recourir à l'église ou aux groupes religieux en périodes difficiles. Des mécanismes d'appui informel couvrent également les services financiers afin d'aider les gens à faire face aux chocs financiers et à réguler les revenus, notamment à travers des groupes d'auto-assistance (BTI, 2016).

Je suis membre d'un groupe de 14 agriculteurs qui se réunissent une fois par semaine et apportent chacun une contribution d'un dollar américain. L'objectif du groupe est d'aider un membre en cas de problème. Nous retirons un montant auprès du trésorier pour aider le membre en difficulté. Mais ce montant doit être remboursé par la suite.

- Agricultrice de subsistance, femme, 45 ans, Kibumba

*Disponibilité de nombreuses options.* Le pays dispose d'une dynamique palette de services financiers informels. Certains services, dont les groupes d'épargne rotative ou les prêteurs d'argent informels, sont disponibles dans d'autres pays alors que d'autres, tels que la mutualité et Acosi sont uniques et adaptés, compte tenu des circonstances locales. L'encadré ci-dessous présente les services financiers informels les plus populaires rencontrés au cours de la recherche :

### **Encadré 3: Aperçu des options informelles en RDC**

#### **Likelemba**

Le likelemba constitue un groupe d'épargne rotative. Dans sa forme la plus simple, tous les membres contribuent à des intervalles requis. La somme des contributions est alors remise à chacun des membres, à tour de rôle. Des formes plus sophistiquées existent également où les paiements sont tirés au hasard comme dans une sorte de loterie ou un individu peut acheter deux paiements structurés en contribuant deux fois plus. Cette versatilité offre au groupe d'épargne la possibilité de s'adapter aux besoins changeant des membres.

#### **Bwakisa Carte**

Le Bwakisa Carte est un mécanisme informel populaire répandu à travers Kinshasa. Il s'agit d'une carte, délivrée par un petit commerce, en échange de fonds déposés dans le commerce. Pour le commerce, il s'agit d'un mécanisme de financement à court terme qui l'aide à faire face à ses dépenses, tandis que les épargnants ont le sentiment que leur argent est conservé en toute sécurité. L'épargnant peut retirer ses fonds à tout moment ou utiliser le solde pour acheter des articles dans la boutique.

#### **Prêteur d'argent (Banque Lambert, Riba)**

Les prêteurs d'argent procèdent généralement à des prêts de très courte durée. Les taux d'intérêt varient de façon significative à travers les régions, avec des taux d'intérêt d'approximativement 50%, rapporté à Kinshasa pour un prêt d'une durée d'une semaine. Des répondants à Goma ont fait état d'un taux de 25% pour la même période. De façon générale, les prêteurs d'argent obtiennent une garantie de propriété de leurs clients. Dans la garantie, il n'est pas fait mention du prêt mais simplement que le bien d'une certaine valeur est mis en gage au bénéfice du prêteur. Le prêteur peut alors choisir de faire authentifier le document par les autorités afin de consentir le prêt.

## **Mutualité**

Kinshasa est une ville animée qui attire des résidents de différentes régions de la RDC. À mesure que des personnes arrivaient dans la ville en provenance de diverses régions, elles commençaient à former des communautés. Alors que ces communautés grandissaient, les individus commençaient à tenir des réunions hebdomadaires afin de maintenir et protéger leur héritage. C'est ainsi que la mutualité a vu le jour. L'adhésion à la mutualité est souvent fondée sur certaines caractéristiques communes, bien que ce ne soit pas nécessaire. Parmi les exemples de caractéristiques communes figurent l'origine ethnique et les professions. Les membres poursuivent généralement un objectif commun. Le but peut être intéressé pour les membres, tel que la volonté de se soutenir mutuellement face à des événements à risque incertain, ou plus altruiste à l'instar de l'amélioration de la société dans laquelle la mutualité fonctionne. Par conséquent, ils mobilisent des ressources (temps, effort, et ressources financières) en vue de l'atteinte des objectifs. Certaines mutualités ont décidé de mettre en œuvre cette composante à travers des contributions périodiques. Ces contributions sont, par la suite, conservées de côté afin d'atteindre le but de la mutualité. Dans le cas où le but de la mutualité est d'apporter un soutien mutuel en cas d'un événement à risque, et des contributions périodiques sont mobilisées, la mutualité remplit une fonction d'assurance. Il convient de noter que les mutualités présentent des particularités selon les régions. Les mutualités à Kinshasa sont davantage portées sur des objectifs intéressés d'atténuation des risques et de mobilisation des contributions périodiques. Cette situation est un peu différente dans l'Est. Les mutualités peuvent également être transformées en entités formelles. C'est par exemple le cas de la création des mutuelles de santé concernant les risques liés aux soins de santé.

## **Acosi**

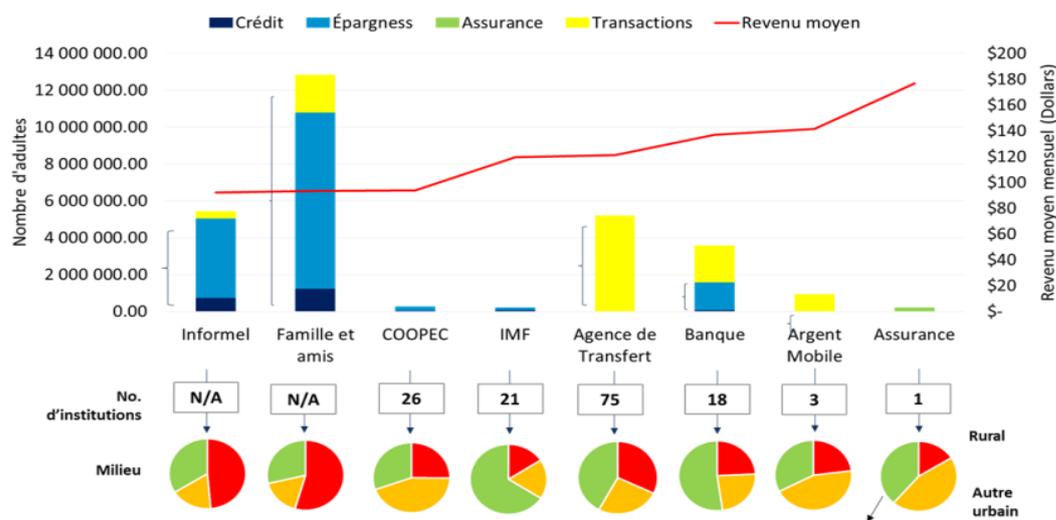
Les Acosi, également connu sous le nom d'associations, sont principalement implantés dans l'Est du pays. Le principe d'adhésion constitue la profession de l'individu et l'objectif de l'association est de résoudre, de façon collective, les problèmes liés au commerce auxquelles les individus sont confrontés. Elles viennent également en aide aux commerçants dans le cas où certains risques surviendraient.

### **3.4 Comblé le vide**

Il apparaît clairement de ce tableau et de la réaction de l'offre telle que décrite plus haut qu'il existe des écarts importants qui ne permettent pas de répondre aux principaux besoins en service financier en RDC, notamment lorsque les services financiers formels sont concernés.

#### **Où résident les principaux écarts?**

Il convient de tenir compte de qui fournit quel service financier à qui en RDC. La figure ci-dessous épouse l'aperçu du paysage du secteur financier ci-dessus, avec des chiffres relatifs à l'utilisation des services financiers qui renseignent sur qui est servi par qui dans quel marché des produits :



**Figure 22 Qui fournit quels produits à qui ?**

Source : Calcul des auteurs basés sur l'étude FinScope (2015) et les Résultats de l'enquête sur l'emploi, le secteur informel et sur la consommation des ménages.

*Crédit à plus long terme, écarts dans l'épargne.* Les consultations menées auprès des fournisseurs et l'évaluation mystère ont révélé que le crédit disponible a généralement une durée de maturité de moins de trois mois. Les hypothèques sont peu fréquentes et vont rarement au-delà de cinq ans. De la même manière, l'épargne à long terme susceptible de répondre aux besoins en atténuation des risques est presque inexistante. L'assurance formelle et le regroupement à long terme à travers des pensions sont limités aux fournisseurs étatiques et sont, en général, uniquement réservés au marché cible des personnes employées.

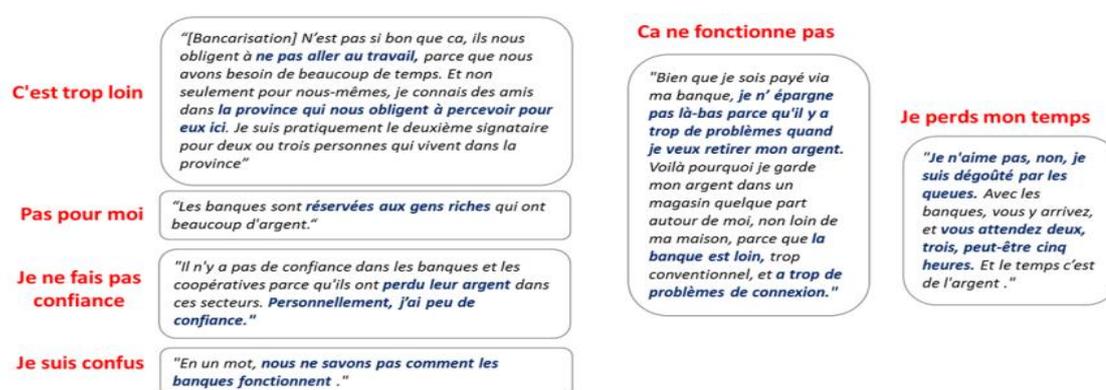
*Les options informelles sont plus répandues, notamment au sein des populations rurales et persistent en dépit de l'inclusion formelle.* Le diagramme montre que les fournisseurs informels prennent en charge un total de six millions de clients. Plus de la moitié d'entre eux sont hors de la région de Kinshasa. La plupart des clients utilisent des mécanismes informels pour des besoins d'épargne, mais il apparaît également une consommation de crédit et de transfert d'argent. Plus de 12 millions de personnes au total ont recours à la famille ou aux amis comme source de services financiers. Dans cette population figurent également de nombreuses personnes ayant accès aux services formels. Les données montrent que 1,7 million d'adultes disposant de comptes bancaires continuent d'épargner à la maison ou de façon informelle. Ce chiffre représente 67% des adultes utilisant des services bancaires.

*Le secteur formel prend en charge les clients les plus petits, avec une base clients plus urbaine.* S'agissant des fournisseurs formels, tous ont un penchant pour les zones urbaines, avec une forte représentation de la région de Kinshasa dans leur base clients. Les SACCOs et les IMF offrent du crédit et les assureurs offrent des assurances à un petit groupe d'adultes. Les banques se focalisent sur les comptes d'épargne et de transactions, avec une faible portée du crédit de détail. En somme, le secteur bancaire sert moins de quatre millions de clients. Les opérateurs mobiles font des avancées en termes de transactions et de transferts d'argent. Mais ils sont encore supplantés par les ressources informelles où les nombres de clients sont concernés.

Les services informels atteignent des niveaux assez bas du spectre de revenus. Il est intéressant de comparer le profil du revenu moyen des clients avec les divers types de fournisseurs. Les fournisseurs informels sont en mesure d'atteindre les niveaux les plus bas du spectre de revenu, suivis des SACCOs. Le profil de revenu s'accroît progressivement au sein des IMF, des banques, des MNOs et des assureurs, qui ciblent principalement le haut du marché.

### Qu'est-ce qui entrave une consommation plus importante des services formels ?

Le problème autour de l'expérience du consommateur en rapport avec les produits formels. Du point de vue de la demande, il est évident que les connaissances, les perceptions et la confiance constituent des entraves à la consommation des services financiers, comme indiqué dans la section suivante :



**Figure 23. Les perceptions du client autour des services financiers formels.**

Source : Les entretiens qualitatifs de l'étude MAP sur la demande.

*Manque de confiance.* Comme indiqué dans la section 3.3, l'histoire du conflit a conduit à des périodes d'hyperinflation<sup>33</sup> et à une panne du système financier à la fin des années 90, qui s'est poursuivi jusqu'au milieu des années 2000. L'héritage de cette période trouble persiste et se traduit par un manque de confiance envers le système financier et un intérêt particulier accordé à la sécurité des fonds. FinScope confirme le manque de confiance : seulement 37% des personnes interrogées par FinScope ont déclaré faire confiance aux banques. Seulement 20% des personnes affirment faire confiance aux SACCOs et IMF.

" J'avais l'habitude d'épargner, mais depuis que j'ai perdu mon argent l'année dernière à [mentionner l'institution financière] Je n'ai plus confiance aux banques où aux institutions financières"<sup>2</sup> [a continué d'expliquer ce qui lui est arrivé en aparté] " vous comprenez à présent pourquoi je n'ai plus confiance aux banques. Cette situation est délicate pour moi, j'en ai moi-même fait l'expérience."

- Propriétaire d'un petit commerce, homme, Goma

La RDC est passée par un certain nombre de périodes d'hyperinflation, telles que la période commençant en 1988, lorsque l'inflation se situait au-dessus de 80% pour 9 ans, à certains moments, dépassait les 23 000% Il existe aussi une période au cours de laquelle les titulaires de compte n'étaient autorisés à retirer leur argent.

*Le manque de connaissance.* Compte tenu du fait que la plupart des services financiers de détails n'étaient pas disponibles dans les années 90 et au début des années 2000, une génération de Congolais a émergé, incapable d'utiliser les services bancaires et d'autres services financiers. De nombreuses personnes ne sont toujours pas informées du rôle que la banque et d'autres services financiers doivent ou peuvent jouer ou alors, comment en faire un usage efficace. Les entretiens menés montrent également qu'il existe une connaissance limitée des différences entre les banques, les SACCOs et les IMF.

Ces obstacles du côté de la demande sont renforcés par un nombre de facteurs observables du côté de l'offre :

*Absence d'une distribution efficace.* La section 3.3 présente la mauvaise qualité de l'infrastructure de distribution. Les données relatives à la demande attestent que cet élément constitue un obstacle à l'accès : 73% de personnes ne savent pas où se trouve le GAB le plus proche et 65% ne savent pas où se trouve l'agence bancaire la plus proche (FinScope, 215). En matière de couverture mobile, entre 40% et 50% de la population ne sont pas du tout couverts par un réseau mobile (GSMA, 2013)

*"Ici dans notre localité, il n'y a pas de sécurité, d'électricité, d'eau, d'hôpitaux et d'écoles ainsi que des banques."*

- Agriculteur, homme, Kibumba

*Piètre service.* Les services ne sont pas fiables, la liquidité est limitée et les files d'attente sont extrêmement longues. Comme débattu dans la note préliminaire 3, les guichets automatiques de banque (GAB) et les dispositifs des points de vente (POS) sont souvent hors service, alors que le GSMA a identifié la fiabilité des services comme un obstacle majeur à la monétique mobile dans le pays (GSMA, 2013). Le temps d'attente dans les agences est excessif. La possibilité de faire des encaissements est également incertaine. La plupart des encaissements se font en dollar américain plutôt qu'en franc congolais. Une évaluation mystère a montré que les GAB stockent seulement un minimum de coupures de 20 dollars américains, qui pourrait être largement au-dessus des besoins de retrait ou même des soldes du compte d'un Congolais ordinaire. Là où les agents sont sollicités, la liquidité est également limitée dans la mesure où ils ont recours à l'infrastructure de distribution d'espèces limitée de la Banque.

*Beaucoup ne sont pas éligibles.* La plupart des Congolais ne disposent pas de la documentation requise en vue de l'ouverture d'un compte auprès d'un prestataire de service financier. Seulement 5,7% de Congolais dispose d'un justificatif de revenu, 8,2% ont une preuve de résidence, 4,1% détiennent un passeport, 3% sont titulaires d'un permis de conduire et 3,1% d'une carte d'identité. 23% de la population considérée aux fins d'échantillonnage ne disposent pas de carte de vote (FinScope, 2015). Comme examiné plus loin, les préoccupations de fraude signifient que cette carte n'est pas souvent acceptée par des établissements financiers. L'éligibilité demeure un problème, même pour ceux disposant de cette carte.

## Quelle est l'ampleur de l'écart ?

La figure 24 s'appuie sur l'outil frontière d'accès pour illustrer la portée et l'étendue du marché en RDC, de même que le potentiel pour le développement futur du marché. Ce dispositif offre un cadre en vue de l'estimation de l'ampleur de l'écart :

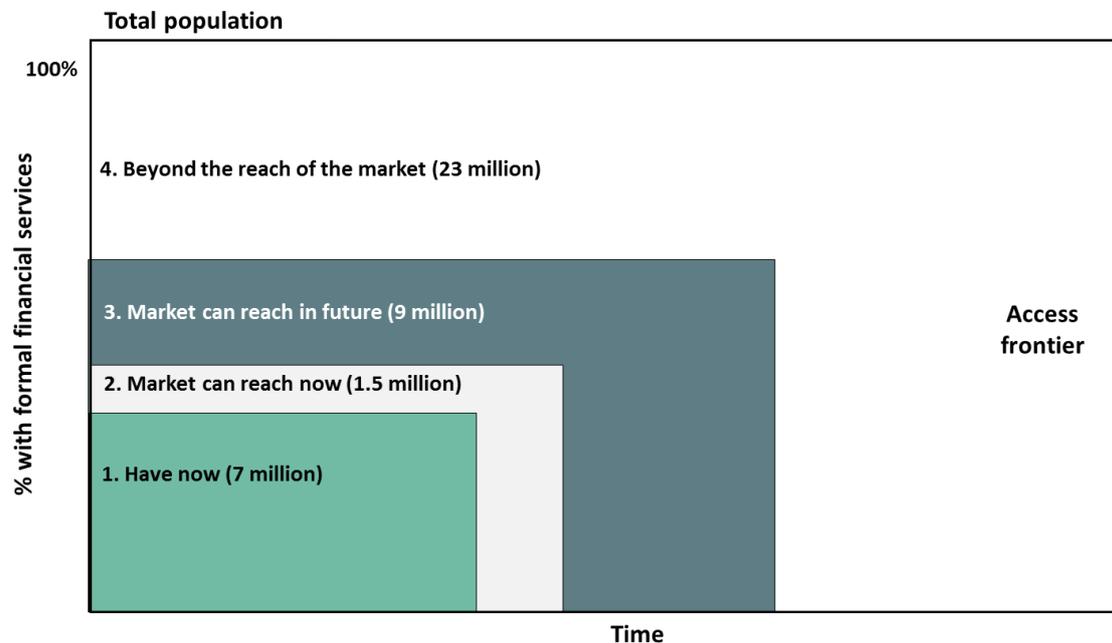


Figure 24 La frontière d'accès : un scénario d'opportunité potentielle

Source: Celles des auteurs, sur la base de Porteous (2005) et FinScope (2015)

La frontière, représentée par la ligne diagonale sur le diagramme, dessine la portée actuelle et potentielle du marché pour les services financiers au fil du temps. Le diagramme comprend quatre zones :

- **« Les personnes ayant actuellement accès »** : Il s'agit de la proportion de la population actuellement couverte par les services financiers formels. En RDC, cette frange représente environ 32% d'adultes dans la population considérée aux fins d'échantillonnage (7, 040,414 millions de personnes), ayant accès aux services formels. Il convient de relever que même ces personnes auront toujours des besoins en service financier non satisfaits. Ainsi, il est possible d'accroître la profondeur et l'usage (c'est-à-dire le nombre et la variété des services financiers auxquels un individu a recours) au sein de ce marché.
- **"Les personnes que le marché peut couvrir"**: Le deuxième bloc, connu sous le nom de zone de pénétration du marché, représente ces clients qui ont déjà accès, sur le plan technique, mais ne font pas encore usage des services financiers. En RDC, cette frange représenterait, au minimum, cette part de marché formellement employée mais pas formellement couverte (755 401 adultes). Si l'on suppose également que (i) les adultes qui gagnent plus de 200 dollars américains par mois et (ii) les adultes qui à la fois gagnent plus de 100 dollars américains et vivent à Kinshasa, sont susceptibles d'être aisément

couverts, cette zone représente 1,5 million de personnes supplémentaires. Ils peuvent être placés en priorité, avec une sensibilisation plus efficace, sans des changements structurels du marché.

- **"Les personnes que le marché peut couvrir à l'avenir"**: La troisième zone, appelée zone de développement du marché, comprend toutes les personnes qui n'ont pas encore accès aux services financiers, mais qui pourraient faire partie de la clientèle cible au fil du temps. Les mutations réglementaires, de même que l'innovation des produits et de la distribution, peuvent être utilisées pour étendre la portée du marché à ce segment. La taille de cette zone exclut les adultes couverts par les deux segments décrits ci-dessus et inclut les adultes qui vivent en zone urbaine ainsi que ceux qui vivent dans les zones rurales économiquement actives et qui gagnent plus d'un dollar par jour. Cette frange représente plus de neuf millions d'adultes.
- **"Les personnes hors de la portée du marché"**: La zone de redistribution du marché est constituée de toutes les personnes hors d'atteinte par le marché, en raison du fait qu'elles habitent des zones rurales éloignées ou simplement par ce qu'elles sont trop pauvres pour être des clients des services financiers viables. En RDC, cette frange pourrait compter les 19 millions d'adultes que l'on estime vivre dans des zones "économiquement inactives", de même que les près de quatre millions de personnes qui sont supposées être trop pauvres pour être des clients de services financiers viables, car elles gagnent moins d'un dollar américain par jour et vivent en zones rurales. La taille totale de cette zone est estimée à environ 23 millions de personnes.

L'écart total à couvrir, entre la portée actuelle et potentielle du marché, est estimé à au moins 10,5 millions de personnes. Cet écart, s'il est comblé, représente une opportunité significative pour l'inclusion financière.

## 4. Qu'est-ce qui crée l'écart ?

La section 3.4 dresse un tableau clair : les acteurs formels ne couvrent pas la majeure partie de la population et il existe un nombre d'obstacles à la demande, ainsi que du côté de l'offre ; ce qui signifie que la situation est susceptible de rester intacte, si les conditions du marché demeurent inchangées. Cette situation crée un important écart entre la situation actuelle du marché et sa portée potentielle. Qu'est-ce qui explique ce déphasage ? Comprendre le contexte du pays, l'évolution du secteur financier et le cadre réglementaire influent sur l'inclusion financière constitue la clé qui permet d'identifier les moyens requis pour combler les écarts.

### 4.1 Un environnement difficile pour un jeune secteur financier en croissance

La figure 5 de la section 3.3 indique qu'après plus de deux périodes de troubles dus au conflit, le secteur financier de la RDC reste jeune à plusieurs égards. À partir de cette base faible, la dernière évolution a été forte. Pourtant, il existe un certain nombre de facteurs qui constituent des défis pour une croissance soutenue afin de couvrir une base client plus importante.

*Faible viabilité et accessibilité du consommateur.* Le niveau élevé de pauvreté, les faibles résultats obtenus sur le plan éducatif et la nature rurale des populations rend la couverture des consommateurs difficile. Ils sont également d'accès difficile. Cette situation se justifie par le fait que presque la moitié de la population adulte vit dans des zones, formellement considérées comme "économiquement inactives" et ne compte pas pour des besoins de données et de stratégie. L'agriculture et d'autres chaînes de valeur sont limitées, la plupart des infrastructures étant détruites lors de la guerre. Ainsi, les consommateurs ne sont pas, dans l'ensemble, "agrégés"; ce qui rend leur couverture risquée et onéreuse.<sup>3435</sup>

*Une génération perdue-manque de connaissance et de confiance.* Comme si cela ne suffisait pas, le contexte historique continue de façonner le comportement des consommateurs. Il s'est créé un manque de confiance et des lacunes dans la culture financière au sein d'une génération de Congolais qui ont grandi sans aucun service financier. Le déficit est si profond qu'il commande un développement structurel vers un développement du marché de détail.

*L'insuffisance des compétences et de la technologie ne correspond pas à la croissance récente et rapide.* Les décennies perdues continuent également de paralyser le fonctionnement du secteur financier. La piètre qualité des indicateurs de performance du secteur financier abordée dans la section 3.3 montre que la gestion de la croissance récente et rapide observée dans le secteur financier constitue un réel défi. Le déficit important des compétences constatées au sein des fournisseurs de service financier constitue l'un des principaux défis. À titre d'exemple, il n'existe pas d'acteurs qualifiés en RDC. Certains établissements financiers gèrent des parties essentielles de leurs opérations sous Excel. Le personnel du front office ne comprend même pas la technologie utilisée ou les produits offerts - pis encore de les expliquer convenablement aux consommateurs.<sup>36</sup>

*Des insuffisances infrastructurelles énormes.* À ce tableau, s'ajoutent des insuffisances infrastructurelles. La RDC est confrontée à certains des plus importants défis infrastructurels sur le continent africain. La défectuosité de l'infrastructure de transport rend très difficile les déplacements à travers le pays. Il apparaît donc évident que la distribution des espèces relève d'une gageure. La capacité des services financiers électroniques à offrir une solution est, cependant aussi minée par une infrastructure défaillante. L'infrastructure électrique couvre seulement 5% de la population. La connectivité reste faible : Selon les données du GSMA (2014), la pénétration mobile se situe à 33%, avec seulement 16,3 million d'abonnés au seul opérateur mobile. L'image ci-dessous illustre les défis infrastructurels spécifiques à surmonter afin de transporter des espèces en zones rurales.<sup>37</sup>

---

65% de la population du pays est tributaire d'une agriculture de subsistance sur brûlis et pluviale inefficace, avec peu d'intrants pour améliorer la productivité. Plus de 50% des agriculteurs vivent à plus de 8 heures de route du centre commercial le plus proche et en raison d'une absence de réfrigération efficace et des installations de stockage, les pertes après récolte peuvent atteindre 80% dans certaines régions. Un modèle de fragmentation et d'informalisation similaire, communément appelé "débrouillardise", est présent à travers d'autres industries clés. L'un des principaux obstacles qui entrave la connectivité entre le consommateur et le marché, l'agrégation et le développement constitue les infrastructures de transport du pays, qui sont dans un état de dégradation presque total, principalement en dehors des centres urbains. Cette situation a conduit à une isolation géographique et une localisation économique de nombreuses communautés (UNEP, 2011).

<sup>35</sup> Cependant, il existe une opportunité de couvrir le marché à revenu moyen ; qui reste non couvert, notamment en ce qui concerne le crédit et l'assurance.

<sup>36</sup> Les consultations, confirmées par l'évaluation mystère, ont montré que même les gestionnaires de banque ne savent pas utiliser les dispositifs POS. De plus, les clients reçoivent différents documents de demande d'ouverture de compte de différents agents dans le même établissement.

Le pays s'étend sur une surface de 2,3 millions de km<sup>2</sup>, ce qui fait de lui le 11<sup>ème</sup> plus vaste pays au monde. Pourtant, le linéaire des routes bitumées fait moins d'une fois et demi l'étendu du pays, à peine 2800 km (Consultations, 2015 ; Ministère des Congolais de l'Étranger, 2015). Voilà tout ce qui reste du réseau d'avant-guerre d'environ 145 000 km de routes (OMS, 2001). Aucune route ou réseau ferroviaire n'existe susceptible de relier les centres économiques importants. La plupart des



**Figure 25 Un représentant de la banque transportant des espèces vers des zones rurales**

Source: Trust Merchant Bank (TMB)

*Les difficultés sécuritaires demeurent, créant ainsi des coûts supplémentaires.* Il existe encore des cas de conflit dans l'Est et le crime est monnaie courante à travers le pays. Les entretiens avec les fournisseurs révèlent que la sécurité nécessaire à la manipulation des espèces accroît le coût du service aux clients de détail. La peur du crime qui a pour corollaire la réticence à détenir des espèces a constitué un thème récurrent au cours de la recherche qualitative sur la demande. Un point positif par contre, cette situation (couplée aux insuffisances de l'infrastructure physique) crée un impératif pour des services financiers électroniques.<sup>38</sup>

"Mais, ici à Goma, très peu de personnes vivent bien à cause de la guerre, la faim...Ceci peut ralentir le développement. Actuellement, il existe des voleurs, le crime, l'insécurité, parce que les gens veulent survivre."

- Étudiant et prêteur d'argent, femme, 26 ans, Goma

*Un climat d'affaires difficile accroît le risque, le temps et le coût de fourniture des services.* Le développement du secteur privé est capital pour la réalisation d'une économie productive. Cependant, le secteur privé de la RDC est actuellement confronté à de nombreuses difficultés et la RDC demeure l'un des pays les plus difficiles au monde pour y faire des

20 000 ponts et 325 bacs n'ont pas fait l'objet d'un entretien approprié ou de remplacement pendant des décennies (UNJLC, 2005). Très souvent, le voyage par avion reste la seule option.

La guerre civile en RDC s'est officiellement achevée en 2003. Toutefois, la RDC demeure le deuxième pays le plus violent au monde, selon le projet ACLED (Armed Conflict Location and Event Data) (BTI, 2016). Le conflit et la violence sont particulièrement criards dans les zones orientales du pays. Le crime crée également une peur constante (Étude qualitative, 2015 & Chêne, 2013).

affaires. Selon la Banque mondiale, la RDC est classée 184<sup>ème</sup> sur 189 pays dans les indicateurs de facilité à faire des affaires en 2016 ; une performance beaucoup plus faible que celle des autres pays de la région (Banque mondiale, 2016d). Le mauvais classement du pays est principalement dû aux longs délais de traitement et aux coûts élevés d'exportation et d'importation des conteneurs. Parmi d'autres difficultés majeures figurent l'électricité, l'exécution des contrats, le régime fiscal, la protection des intérêts des minorités, les échanges transfrontaliers, la résolution de l'insolvabilité.

*Les insuffisances de l'infrastructure du secteur financier, la rareté du capital inhibe les affaires.* Comme présenté dans la section 3.3, il n'existe pas de système global de paiement en RDC et la plupart des banques ont recours à des systèmes de transactions étrangers. De plus, le marché du capital est sous-développé. Le capital est rare et mis à disposition à court terme. Il n'existe pas de stock ou d'échange d'obligations. Les obligations du gouvernement sont limitées, tout comme le marché du crédit interbancaire. Il n'existe pas actuellement de réassurance, à l'exception des réassurances informelles offshore. Le capital est principalement mobilisé à partir des versements du consommateur couplés des investissements étrangers dans certains projets spécifiques ; car il n'existe pas d'investisseurs institutionnels susceptibles de mettre à disposition un capital à long terme. Les actifs des assurances et des pensions ne sont pas retenus ou investis dans le système financier. De plus, la mobilisation des actifs des banques à court terme couplée au besoin de liquidité aboutit aux activités de prêt à court terme.

## **4.2 Des défis de distribution énormes renforcent l'économie monétaire, absence d'intermédiation**

*Insuffisance d'aggrégateurs de distribution.* Comme indiqué dans la section 3.3, la distribution est encore en grande partie basée sur les agences en RDC. La création d'un réseau de points de contact avec le consommateur constitue une étape capitale dans l'expansion de la distribution. Cette démarche peut être mise en œuvre à travers un partenariat entre les agences et les fournisseurs alternatifs comme les stations d'essence, les détaillants, les concessionnaires ou transformateurs agricoles, les pharmacies, les bureaux des mines ou de la poste. (Redflank, 2013). L'objectif consiste à tirer parti de ces infrastructures actuelles des tiers, des membres ou clients et des liens de paiement existants avec les consommateurs afin de réduire le coût de couverture des clients finaux.<sup>39</sup>

*L'absence d'interopérabilité et la concentration à Kinshasa réduit davantage la présence.* Bien qu'il existe 18 banques et un total de 403 agences bancaires à travers la RDC, l'absence d'interopérabilité entre ces banques signifie que chaque client a uniquement accès au nombre total de points de distribution de sa propre banque. Ainsi, même un client de Trust Merchant Bank, la banque disposant du réseau d'agences le plus important, a uniquement accès à 49 points de distribution. En outre, compte tenu du fait qu'une partie essentielle de l'infrastructure de distribution des banques énumérées ci-dessus est basée à Kinshasa, la présence effective en est plus réduite.

*Les options d'intermédiation bancaire sont encore insuffisantes.* Jusqu'à présent, il n'existe pas d'intermédiation bancaire susceptible de relever ces défis. Cependant, une chance se profile à l'horizon, dans la mesure où la mise en place d'une agence de régulation est en

<sup>39</sup> Les opérateurs de transfert d'argent ont le plus réussi à débloquer de tels réseaux, et ont pu y parvenir à un coût raisonnable allant de 1-5% pour 100 dollars américains transférés (Voir la note préliminaire 3)

cours (cf. note préliminaire 2). Le FINCA, un établissement de microfinance a commencé à utiliser des agents et d'autres établissements commencent s'en inspirer.<sup>40</sup>

*Les défis relatifs aux technologies de la communication.* Même si l'intermédiation bancaire devient une réalité, la connectivité demeurera un défi. Les insuffisances observées dans les infrastructures de communication du pays, tel que décrit dans la section 4.1 sapent le système de paiement électronique en réduisant l'accessibilité et le recours aux cartes, aux services bancaires par internet et à la monétique mobile. GSMA (2013) indique que la plupart des personnes interrogées se sont plaintes des problèmes techniques, tels que le dysfonctionnement du réseau, au cours des trois mois précédents. Des défaillances de réseau ont également constitué une préoccupation majeure des participants au cours des groupes de discussions et des entretiens approfondis.

"Voici un exemple parfait. Dans mon village, il est à 120 km de Lubumbashi, village Sampwe. Il n'existe pas de réseau, même pas d'agences. Pour appeler quelqu'un, vous devez parcourir 15 km, alors pensez-vous vraiment que si vous m'envoyez de l'argent par téléphone, je le recevrai ?

- Homme, urbain, Lubumbashi (Source : ASI, 2014)

*La demande des espèces accentue l'absence d'intermédiation.* La défaillance du système de paiement électronique et le manque d'opportunités en vue de l'usage de l'électronique entraînent une utilisation soutenue des espèces (comme le montre la figure 21, section 0). Par contre, la demande soutenue des espèces limite le prêt. Comme examiné, presque la moitié des actifs des banques sont détenus en espèces. Le capital est détenu en actif physique plutôt qu'en prêt.

### 4.3 Les risques liés à l'incapacité à gérer les relations avec les clients

L'absence de données sur les consommateurs et les difficultés à exécuter les contrats crée une incertitude qui constitue un défi dans la prise de décision, au sein des prestataires de service financier. Ne disposant pas d'outils susceptibles de surmonter cette incertitude, ces fournisseurs sont réticents à prendre des clients et à étendre le crédit. Comme souligné ci-dessous, cette situation entrave le développement du marché de détail.

*Des données limitées sur le consommateur.* Des données détaillées sur les consommateurs ou sur l'offre sont extrêmement difficiles à obtenir. Il se crée ainsi une incertitude qui accroît le risque de couverture des marchés inconnus, y compris de nouveaux groupes de consommateurs. Les données sont particulièrement importantes pour le crédit et l'assurance. La mise en place d'un bureau de crédit est en cours certes, mais de nombreux fournisseurs ne mettent toujours pas des données à disposition du bureau ou ne sollicitent pas d'information de celui-ci (exemple : IMF ne peuvent pas avoir accès au bureau). Cette situation constitue un défi pour l'extension et la tarification du crédit. Il n'existe pas non plus de données sur les risques du consommateur tels que la mortalité, la santé et les accidents.

---

FINCA noue des partenariats avec de petits commerçants en vue de la mobilisation de l'épargne et ne prélève pas des frais à travers ce canal. Elle a réussi, à travers cette stratégie, à attirer l'épargne afin de consentir des prêts (Consultations, 2015).

*L'absence d'un mécanisme d'identification efficace mine l'extension du crédit.* L'extension du crédit- et l'accès au service financier en général- est davantage entravée par l'absence d'une forme d'identité nationale harmonisée. Le document d'identité le plus courant est la carte d'électeur détenue par 77% de la population considérée par FinScope aux fins d'échantillonnage. Cependant, ces cartes ne sont pas très sécurisées et ouvrent la voie à la fraude identitaire. Par conséquent, elles ne sont pas acceptées par de nombreuses institutions financières (Consultations, 2015). En fait, de nombreux fournisseurs se sont brûlés les doigts à cause de la fraude identitaire. Les consultations ont clairement montré que les fournisseurs n'ont pas confiance aux clients et ne disposent pas d'outils pour surmonter cet obstacle.

*Le coût et le temps investis pour le recouvrement des collatéraux est prohibitif.* Les coûts et efforts de recouvrement des collatéraux dans le cas des prêts non productifs sont en générale prohibitifs. Environ 81% de la valeur des réclamations vont dans les honoraires des avocats, les tribunaux et les organismes de répression. Le temps consacré à une réclamation est également prohibitif. Il est estimé en moyenne à 610 jours à partir de la date de soumission de la réclamation jusqu'à la mise en application du jugement (Banque mondiale, 2016d). En guise de résultat, le collatéral est à la fois difficile et extrêmement coûteux à recouvrer. Selon des estimations, plus de 90% des réclamations ne sont jamais recouvrées. Des cas de recouvrements traités par le tribunal, 98% de décisions sont rendues à l'encontre des fournisseurs. Ces problèmes ont été soulevés, de façon répétée, par les fournisseurs au cours des entretiens menés sur l'offre. Ainsi, les fournisseurs sont contraints d'intégrer le coût lié à l'incapacité à recouvrer le collatéral ; ce qui fait accroître les prix et en définitive l'exclusion financière.

*Les prêts non productifs ordinaires et le traitement fiscal accentuent l'ampleur des pertes.* La section 3.3 a mis en exergue le taux élevé des prêts non productifs en RDC. La situation a empiré dans la mesure où les annulations opérées sur les prêts non productifs font l'objet d'imposition (PwC, 2016). Ainsi, l'on aboutit à une double perte pour les fournisseurs de crédit : la perte de l'actif du prêt et les dépenses liées à l'impôt (Consultations, 2015).<sup>41</sup>

#### **4.4 Les défis à relever par le système afin d'influer sur l'économie transfrontalière**

*Les liens externes comme bouée de sauvetage.* La RDC étant entourée de neuf pays frontaliers et disposant d'une importante population à l'étranger, les liens financiers transfrontaliers sont d'une importance majeure pour l'économie. Les défis liés à l'infrastructure signifient que le commerce frontalier est souvent plus simple que faire du commerce entre des villes en RDC. Et comme le montre l'analyse des besoins, les transferts d'argent sont vitaux pour la survie de nombreuses personnes: Selon les estimations du Ministère des Congolais de l'Étranger (2015), un total de 9 milliards de dollars américains de fonds entre chaque année en RDC au titre des transferts, ce qui représente près de 30% du PIB. Pourtant, les insuffisances du secteur financier minent à la fois le commerce transfrontalier et les transferts d'argent formel.

*Des options de finance formelles du commerce transfrontalier insuffisantes et onéreuses.* Les insuffisances des transactions électroniques, notamment le coût et le temps nécessaires

---

Les taux des prêts non productifs sont élevés pour les banques. Ils se chiffrent entre 8 et 15%. Les taux pour les COOPECS peuvent atteindre les 24%. Les taux moyens pour les IMF sont sous-estimés à 2,5%, en raison du traitement fiscal (BCC, 2014).

pour les transferts transfrontaliers formels, prouvent que la plupart des échanges commerciaux transfrontaliers s'opèrent en espèces. Les transferts peuvent mettre deux semaines et coûter en moyenne 10% de la valeur de la transaction (Banque mondiale, 2016d).

*Des défis de premier, deuxième et troisième ordre constituent une entrave aux transferts d'argent.* Les options formelles de transferts d'argent sont limitées et coûteuses. Et la faible ampleur du secteur financier montre que la plupart des personnes ne sont pas en mesure de recevoir des transferts d'argent à travers le secteur formel (les soi-disant défis du troisième ordre). Ces défis sont aggravés par la documentation exigée dans les pays d'envoi (défis de premier ordre). L'évaluation mystère réalisée de l'Afrique du Sud en RDC a montré que le processus de transfert d'argent à une destinataire en RDC était lent, onéreux et nécessitait un nombre important de documents et d'informations. De nombreux Congolais résidant dans d'autres pays avec des visas d'asile, qui ne sont pas acceptés par les banques. Il convient également de relever les défis structurels et opérationnels (défis de deuxième ordre). Les entretiens menés avec les banques ont mis en exergue la difficulté à nouer des relations de correspondants avec des banques étrangères, ou à s'approvisionner en billets de dollars à travers les banques correspondantes. Le résultat est clair : il devient presque impossible pour la diaspora congolaise d'effectuer des transferts d'argent à travers les canaux formels. Il n'est donc plus surprenant de constater que presque tous les transferts d'argent sont considérés comme informels. En réalité, les chiffres formellement enregistrés situent les montants transferts annuels à 22 millions de dollars américains seulement en 2014 (Banque mondiale, 2013), comparé à l'estimation totale de 9 milliards de dollars américains mentionnée plus haut.<sup>42</sup>

#### **4.5 Des défis constants pour un environnement incitatif en dépit de l'engagement envers l'inclusion**

*Engagement et détermination, mais insuffisance dans la politique.* Comme analysé, il n'existe pas actuellement de politique ou de mandat formel d'inclusion financière en RDC. Cependant, comme présenté dans la section 2, l'on observe une forte conscience, engagement et détermination de la part des décideurs à construire un secteur des services financiers inclusif et stable. Des progrès significatifs en faveur de l'inclusion financière sont observables dans certains domaines, à l'instar du déploiement par le gouvernement du programme portant sur la réforme du mode de paiement des agents de l'État, connu sous le nom de bancarisation. En outre, l'adoption d'un droit des affaires harmonisé à travers l'Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires (OHADA) a eu un impact éminemment bénéfique sur le redéveloppement des services financiers et a permis aux éléments du système de régulation de franchir les cycles de développement et de mieux s'aligner sur les normes régionales et internationales. Une réforme du cadre réglementaire soutenue, en cohérence avec OHADA ouvre la voie à une meilleure intégration régionale et continentale.

En somme, cependant, l'environnement incitatif pour l'inclusion financière demeure confronté à des défis. La note préliminaire 2 fait mention des principaux éléments du cadre

---

Il a été mentionné que certaines banques sud-africaines, par exemple, n'envoient pas de fonds en RDC en raison soit des relations complexes avec des correspondants ou la mauvaise disposition à courir les risques d'implications à LBC/FT. Certaines banques de RDC utilisent de petites banques sud-africaines et des banques commerciales ayant des correspondants ou des filiales au États-Unis, pour se procurer des billets du dollar américain à partir de la Réserve fédérale. Cette situation résulte des préoccupations liées au risque et à la sécurité.

réglementaire présentant un intérêt pour l'inclusion financière. Un nombre de questions constituent des défis pour le développement du marché. Elles peuvent être réparties en trois catégories :

- **Les conditions cadre** : politique, climat et politique des affaires/défis liés à l'infrastructure réglementaire.
- **Les insuffisances et défis liés au processus** : domaines de régulation remarquables ou en développement et les défis liés au processus de développement et de transfert de la nouvelle législation.
- **Les réformes de contenu** : des éléments de régulation existant qui peuvent être renforcés ou ont besoin de réforme.

### Les conditions cadre

Environnement difficile à mettre en place et gestion des établissements financiers. L'environnement incitatif global constitue un obstacle pour le développement du secteur financier. Comme analysé, la RDC occupe la cinquième place la plus basse au monde en termes de facilitation des affaires. Cette situation est due aux lourdeurs administratives, à l'incertitude autour du régime fiscal et à la difficulté à exécuter les contrats. L'on observe également un accès limité aux incitations à l'investissement pour les fournisseurs des services financiers, bien que ces incitations soient disponibles pour d'autres affaires.<sup>4344</sup>

*Les femmes mariées désavantagées.* Sans être une pratique courante, les femmes mariées continuent de demander l'autorisation de leur époux pour accéder à la propriété. Ce qui inclut des contrats financiers. Ainsi, les femmes sont défavorisées en ce qui concerne l'accès aux services financiers.

*L'accès limité à la justice et aux mécanismes de résolution des problèmes.* L'évolution des services financiers dépend fortement de la capacité des fournisseurs et des consommateurs de services financiers à résoudre les problèmes et à exécuter les contrats. Les tribunaux, quant à eux, ont besoin d'une assistance technique dans la résolution des affaires portant sur les services financiers. Cependant, l'accès efficace aux tribunaux et les mécanismes alternatifs de résolution des problèmes sont insuffisants au-delà de Kinshasa. Cette situation endigue la croissance du secteur financier et spécifiquement l'extension du crédit, largement perçue comme le nœud de la justice efficace. Les tribunaux coutumiers constituent un des points les plus répandus de prise en charge potentielle des problèmes financiers de moindre importance, mais ne sont pas utilisés à cette fin.

*Absence de ressources et de capacité.* L'analyse de la section 3.3 relevait que l'environnement réglementaire est en mutation à plusieurs égards. Comme cela sera présenté ci-dessous, les insuffisances des ressources freinent le rythme du changement du cadre réglementaire. Les ressources consacrées à la réglementation sont limitées en raison

---

L'exécution des contrats est extrêmement difficile en RDC. Les coûts sont prohibitifs et le temps d'attente peut être long (varie également de façon sensible selon les régions). Les implications sont graves pour le développement des marchés de crédit ; ce qui pourrait aboutir à une tarification élevée du produit de crédit et un accès limité.

Un nombre réduit d'entreprises fiables (SARL et SA) sont éligibles à une exonération fiscale associée à leur investissement pour une période de 3 à 5 ans, suivant le lieu. Cependant, le code d'investissement ne s'applique pas aux banques et aux compagnies d'assurance, régies par des lois particulières. Un projet de loi sur le secteur financier a été préparé et contient les principales dispositions du code d'investissement, mais n'a pas encore été voté, jusqu'ici. Néanmoins, ANAPI est provisoirement autorisé par le gouvernement à admettre des établissements financiers (y compris les banques et les IMF) dans le régime du code d'investissement. Mais, tous les établissements financiers ne bénéficient pas de cette exonération.

des contraintes budgétaires de l'État, un secteur financier à forte intensité de capital en développement et une utilisation limitée de la devise nationale. L'insuffisance des ressources constitue également un défi pour le système judiciaire. Cette situation réduit significativement l'efficacité, la qualité et l'effectivité du redressement judiciaire en ce qui concerne les affaires financières, ce qui entrave l'inclusion financière.<sup>45</sup>

*Les défis liés à l'accessibilité des textes de loi.* Les magistrats qui émettent des jugements en RDC n'ont pas souvent accès à des textes de loi à jour. La conséquence en est que la loi souvent appliquée n'est pas en cohérence avec les lois et règlements actuels. L'implication pour l'inclusion financière en est que malgré les efforts consentis pour légiférer pour un accès efficace plus important aux services financiers, il est fort probable que les jugements ne soient pas conformes aux lois et règlements actuels régissant la finance.<sup>46</sup>

*Qualité non uniforme des lois et règlements.* En outre, la qualité de l'élaboration de la loi sur la finance n'est pas uniforme de façon générale. Elle varie des lois très bien élaborées et structurées à celles qui sont difficiles à interpréter et qui ouvrent la voie à des conséquences imprévues. Dans le système du droit civil, il est indispensable d'être précis sur la rédaction, ce qui limite une variation dans l'interprétation. Car, ce qui n'est pas explicitement spécifié ou interdit peut être considéré comme permis.<sup>47</sup>

## **Les insuffisances réglementaires et les contraintes liées au processus**

*Plusieurs insuffisances.* Comme analysé dans la section 3.3, un certain nombre d'aspects de la réglementation sont remarquable et en développement. Parmi ces aspects figurent la législation sur le système de paiement, un cadre complet dédié à l'intermédiation bancaire, une mise à jour de la loi sur les établissements de crédit, un cadre pour les assurances de dépôt et les options de regroupement en vue de l'investissement, ainsi que l'application de la loi sur les assurances destinée à libéraliser le marché des assurances. Sans un cadre complet, l'inclusion financière ne peut se développer de façon optimale. Les investisseurs ont besoin d'un cadre réglementaire clair et certain en vue de la mise en place de nouvelles affaires ou de l'expansion de celles en cours. Un cadre complet est également nécessaire en vue de l'innovation dans la distribution alternative. Parmi les insuffisances présentant un intérêt particulier pour l'inclusion financière figurent :

- *L'absence d'un cadre national de paiements visant un accès juste, la certitude et l'interopérabilité.* L'absence d'un cadre national de paiements complet mérite une attention toute particulière. À ce jour, il n'existe pas de dispositions concernant l'accès égal aux plateformes de télécommunications et de paiements pour les MNOs et les fournisseurs de services financiers. Le statut des comptes fiduciaires pour la monétique mobile manque de clarté,

---

La plupart des tribunaux en RDC n'ont pas accès aux moyens élémentaires requis par l'administration judiciaire, tels que les machines à écrire, les classeurs ou les équipements de communication. Le seul moyen de communication entre la Cour Suprême ou le Ministère de la Justice à Kinshasa et les tribunaux situés dans d'autres zones du pays constitue le téléphone mobile.

La cause en est que la seule façon d'accéder à ces textes est de les acheter directement auprès de l'imprimerie du gouvernement sous forme de journal officiel mis à jour. Lorsqu'un magistrat demande à obtenir la loi, il est contraint d'acheter le journal lui-même.

<sup>47</sup> Par ordonnance de l'administrateur général du Congo le 14 mai 1886 - - approuvé par le décret 12 de 1886 (Journal officiel, 188-189).

avec la possibilité d'un attachement par les crédateurs. De plus, le fait que les transactions hors réseau ne sont pas prises en charge est particulièrement contraignant dans un environnement marqué par des problèmes de connectivité fréquents.

- *Il n'existe pas de cadre complet pour la protection du consommateur.* Une autre insuffisance liée à la protection du consommateur. Les principes de protection du consommateur, y compris l'harmonisation des frais, l'information sur les taux d'intérêt effectifs et le surendettement, ne sont pas uniformisés dans toutes les institutions.
- *Aucun dispositif de réclamation traversable du crédit.* Comme analysé dans la note préliminaire 2, il n'existe pas une seule source de réglementation du crédit. Il s'agit plutôt de nombreux morceaux de textes, parmi lesquels figurent la loi sur la microfinance et la loi sur les établissements de crédit, qui contiennent des dispositions concernant l'extension du crédit. Il est par conséquent difficile d'apprécier toutes les implications de la réglementation du crédit. À titre d'exemple : la définition du microcrédit dans la législation de la microfinance est identique à celle contenue dans la législation bancaire. Il n'existe pas d'analyse sur ce que constitue les opérations de micro crédit ou sur comment les distinguer à partir de la législation bancaire. Les exceptions contenues dans la loi sur les établissements de crédit peuvent également ouvrir la voie à l'offre de crédit par des institutions non réglementées. En outre, il existe des incompréhensions dans le marché en ce qui concerne les plafonds sur les taux d'intérêt et une incertitude s'agissant des conditions de transparence liées à la tarification (Voir note préliminaire 2, pour plus de détails).

*Longs délais d'élaboration des instruments réglementaire.* Le processus réglementaire est paralysé par de longs délais d'exécution. Le temps mis pour élaborer et faire passer des lois et règlements constitue une question controversée, sur le plan international. Il est certes prudent d'éviter les décisions hâtives, mais une longue période d'incubation peut inhiber et quelquefois refroidir le dynamisme et la viabilité du secteur des services financiers. Les cadres relatifs au système de paiements et à l'intermédiation bancaire en constituent des exemples : les deux cadres ont pris plusieurs années d'élaboration et n'étaient pas encore finalisés au moment de la rédaction du présent rapport.

### **Les contenus de la réglementation nécessitent une réforme**

Outre les insuffisances réglementaires présentées plus haut, un certain nombre d'aspects de la réglementation inhibent l'inclusion financière ou pourraient le faire à l'avenir:

*Les restrictions sur les fournisseurs de monétique mobile.* Même si la monétique électronique est disponible en RDC, le cadre est loin d'être optimal, du point de vue de l'inclusion financière. À titre d'exemple, les institutions de monétique électronique sont limitées à la fourniture des services liés à l'émission, la gestion et la fourniture de la monétique électronique, de même qu'à la conservation de la monétique électronique pour le compte d'autres entités légales. Elles ne sont pas habilitées à collecter l'épargne publique ou à offrir des produits de prêts. Les exigences prudentielles ne sont pas en cohérence avec le risque proportionnellement faible. Cette situation constitue un obstacle à la compétition.

*Conditions inéquitables entre les IMF et les banques.* Les conditions ne sont pas équitables entre les institutions de microfinances régies par la loi portant sur les microfinances et les banques. De nombreuses IMF n'ont pas accès au bureau de référence de crédit. De plus, la loi portant sur la microfinance oblige les institutions de microfinance à offrir à leurs clients des produits adaptés à leur capacité de remboursement afin de prévenir tout risque. Il s'agit par exemple du risque de surendettement. Cependant, il n'est pas certain que les mêmes principes s'appliquent aux banques.<sup>48</sup>

*Les implications de la fiscalité sur les provisions pour créances douteuses et les conditions de prêt.* La RDC ne reconnaît pas les provisions, quel qu'en soit la nature, à des fins fiscales. Cette pratique a des implications graves pour la comptabilité, la gestion et les pratiques des établissements financiers, dans la mesure où il leur est exigé de payer les impôts sur les provisions pour créances douteuses. Cette situation est aggravée par la capacité restreinte de ces établissements à reporter les pertes nettes des périodes antérieures. Effectuer des provisions, par prudence, pour les créances irrécouvrables et douteuses affecte la fiabilité du régime fiscal actuel. C'est ici que résident les fondements systémiques d'un régime fiscal qui favorise la reconduction des créances douteuses. L'utilisation des flux de trésorerie pour le paiement des impôts sur les provisions pour créances douteuses sapent davantage la viabilité du capital des établissements, et par conséquent leur capacité et goût du risque à assurer l'intermédiation des fonds en dépôt. En dernier lieu, la déductibilité de l'intérêt sur le crédit productif est limitée à une période de remboursement de cinq ans. Cette situation ne crée pas seulement un plafond dans les conditions de prêt mais touche aussi l'accessibilité, la valeur et la nature des biens financés par le crédit productif.

*Les exigences de l'LBC/FT entraînent le risque d'exclusion.* Le cadre de lutte contre le blanchiment d'argent/financement du terrorisme (LBC/FT) autorise des diligences raisonnables simplifiées du client pour des transactions unique en deçà de 10,000 dollars américains, mais pas pour des comptes. Compte tenu des contraintes mis en relief, cet aspect constitue un obstacle direct à l'accès. Bien plus, les dernières normes internationales relatives à la LBC/FT présentent un risque d'exclusion, si elles ne sont pas appliquées avec soin.<sup>49</sup>

*Le droit des assurances n'est pas basé sur des principes et peut inhiber l'accès, la réassurance et l'innovation.* Le code des assurances promulgué en 2015 est susceptible d'entraver l'accès, de freiner la réassurance et d'inhiber l'innovation. La loi, notamment, est très détaillée et prescriptive, mais pas suffisamment basée sur des principes. Jusqu'ici, un traitement proportionné des entités informelles couvrant les segments à faible revenu du marché n'est pas prévu et ne peut être pris en charge dans des règles particulières du droit. Si elle est appliquée de façon appropriée, la loi peut conduire à l'exclusion du segment le plus important du marché congolais.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>(Consultations, 2015)

<sup>49</sup>Sous la forme des recommandations du Groupe d'action financière sur le blanchiment des capitaux (GAFI), adoptées en 2012. Il convient de noter que l'interprétation dans ce paragraphe est fondée sur la lecture des juristes internes de Centri d'une traduction non officielle du code des assurances. Cette interprétation est donc donnée uniquement à titre indicatif. Aucune évaluation formelle ne peut être réalisée sans une traduction officielle de la législation.

## 5. Remédier aux insuffisances

*De l'insuffisance à l'opportunité : une vision à long terme pour surmonter les obstacles structurels.* La faible utilisation couplée aux obstacles liés au contexte et aux insuffisances du marché, tel que présenté à travers le présent document, constituent une indication selon laquelle le marché des services financiers est aux premières étapes de développement. Ce marché est caractérisé par un manque de compétence, des systèmes de gestion d'information simple et mal équipé pour gérer des opérations complexes, des insuffisances réglementaires majeures et des contraintes infrastructurelles fortes. Les services financiers de détail, alors qu'ils se développent dans certaines zones, demeurent largement sous-développés dans d'autres zones, notamment le crédit et l'assurance.

La politique et la priorité du marché devraient être centrées sur la résolution des problèmes structurels en vue du développement d'un marché de détail plus accessible, qui permettra d'atteindre la zone de développement du marché de la frontière d'accès présentée dans la section 3.4. Cette démarche inclura l'amélioration des infrastructures, les mutations réglementaires afin de rendre les marchés favorables et le renforcement des compétences nécessaires et les capacités susceptibles de combler la génération manquante des utilisateurs des services financiers. Dans le scénario de la frontière d'accès esquissé dans la section 3.3, une telle démarche peut ouvrir un marché potentiel de l'ordre de 10,5 millions de clients supplémentaires. En attendant, un nombre d'actions spécifiques contribuera à mieux couvrir ceux des clients déjà à la portée du marché (c'est-à-dire, repousser la frontière d'accès dans la zone de pénétration du marché). Cette opportunité de premier plan peut déjà produire jusqu'à 1,5 million de nouveaux clients des services financiers.<sup>51</sup>

*Six priorités de l'inclusion financière.* Il existe six priorités relatives à la politique et au marché afin de repousser la frontière d'accès de la zone 1 à la zone 2 et, finalement dans la zone 3 :

1. Étendre la présence du système de paiement et son utilisation
2. Stimuler les transferts d'argent afin d'attirer et partager les ressources
3. Établir la confiance en vue de l'épargne
4. Ouvrir l'intermédiation pour l'investissement
5. Améliorer les options de gestion de risque
6. Construire des institutions et un cadre en vue d'un environnement incitatif

Dans le texte ci-dessous, chaque priorité est déroulée à travers un résumé qui présente son importance et ses défis majeurs. Elle est suivie d'une liste des actions potentielles permettant d'ouvrir les opportunités et de relever les défis pour chaque domaine prioritaire. Les cinq premiers impératifs concernent à la fois le marché et les actions réglementaires, alors que le dernier est centré sur les leviers que le gouvernement peut actionner en vue de la construction d'un environnement favorable à la croissance d'un marché inclusif.

Il convient de noter que les actions potentielles telles qu'énumérées sous chaque priorité représente un menu d'options de haut niveau - Il pourrait ne pas être possible de poursuivre chacune des sous-activités et les détails relatifs à la mise en œuvre sont encore à définir. Il sera important que les décideurs et les responsables de la politique du secteur financier

---

<sup>51</sup> Il convient de noter qu'une frange de la population demeurera hors de la portée du secteur financier (zone 4 de la frontière d'accès) et cette frange ne peut s'amenuiser qu'à travers la croissance économique et l'accroissement des revenus.

retenant les actions potentielles à définir comme prioritaires et circonscrire les activités qui sont de leur compétence.

Il est également important de noter que les priorités présentées ici sont centrées sur le renforcement de l'offre officielle des services financiers. Il ne s'agit pas de dire que les services financiers informels ne jouent pas un rôle important ou devraient être supprimés. Tout au contraire, une proportion significative des Congolais aura recours aux services informels comme leur seule option viable pour plusieurs années encore. Il est donc important que ce rôle soit reconnu et facilité. Cependant, comme outil de diagnostic de l'inclusion financière, le but du MAP consiste à formuler des recommandations à l'attention du gouvernement et des fournisseurs de services financiers sur la façon d'étendre la portée du système financier et de renforcer son opération. C'est la raison pour laquelle l'analyse des insuffisances, des leviers et des impératifs est axée sur les services financiers formels.

## 5.1 Étendre la présence du système de paiement et son utilisation

*Pourquoi est-ce important ?* L'analyse des besoins a révélé que les paiements y compris les transferts d'argent, constituent les instruments les plus utilisés pour permettre aux gens de mener leur vie économique quotidienne, de gérer les risques et d'ouvrir des opportunités en vue du développement et de la croissance du capital humain. Ils constituent la pierre angulaire de tous les autres services financiers. En outre, des systèmes de paiement efficaces peuvent améliorer la liquidité du marché afin de rendre plus de capital disponible pour l'investissement.

---

***Pourquoi est-ce un problème ?*** Pourtant l'analyse décrit une société principalement dominée par l'usage des espèces, où les solutions électroniques sont limitées, et où même ceux détenteurs de comptes effectuent rarement des transactions électroniques. Les contraintes infrastructurelles signifient que le réseau de distribution pour les paiements électroniques est très limité - pour la majorité de la population, il n'existe simplement pas d'options d'effectuer des opérations électroniquement. Pour les fournisseurs, l'analyse de rentabilité visant à migrer vers les paiements électroniques est davantage freinée par un manque d'infrastructures nationales pour compenser, régler et échanger. Leurs clients qui en font les frais à travers des services coûteux, fréquemment non fiables qui ne sont pas interopérables entre fournisseurs et les obligent souvent à s'aligner pendant des heures. Cette situation limite les incitations à s'éloigner des espèces.<sup>52</sup>

*Que peut-on faire ?* Un certain nombre d'actions peuvent être examinées en vue de l'extension de la présence et de l'usage du système de paiement. Les décideurs et les régulateurs peuvent :

- Étendre les incitations à l'investissement à tous les fournisseurs de services financiers afin d'étendre leur présence.
- Finaliser la réglementation du système de paiement national encore en élaboration afin de résoudre la question d'interopérabilité, d'encourager les partenariats de paiement alternatif, autoriser les opérations hors réseau et un accès juste aux systèmes de paiement et aux infrastructures de télécommunication.

---

<sup>52</sup> Les points de vente existant sont souvent à court d'argent ou hors service ou alors stockent de grosses coupures de billets de dollars américain, qui ne correspondent pas aux profils de transactions des citoyens ordinaires.

- Permettre l'intermédiation dans une palette d'établissement à travers la finalisation de la législation sur l'intermédiation bancaire.
- Approfondir l'initiative actuelle du gouvernement en faveur de la bancarisation, en allant de la simple ouverture d'un compte à son utilisation effective.

Pour les acteurs du marché, les actions potentielles (celles pouvant être prises en charge par le gouvernement) incluent :

- Rechercher la technologie et les solutions de gestion en vue de l'amélioration des GAB et dispositifs POS.
- Améliorer les cas d'utilisation/options d'utilisateur en vue des paiements électroniques. Cette action peut être menée en introduisant, par exemple, des options de paiement électronique en faveur du gouvernement, y compris les frais de scolarité. Les détaillants peuvent également être encouragés à choisir des options électroniques. Enfin, le champ doit faire l'objet d'une évaluation en vue de la numérisation de la chaîne des valeurs. À titre d'exemple, migrer vers les options électroniques pour le paiement des fournisseurs.
- Permettre l'interopérabilité du système de paiement, y compris le processus de mise en place des systèmes nationaux de compensation, de règlement et d'échange déjà en cours. Un échange approprié est capital en vue d'un investissement adéquat dans la distribution. Notamment, SIRESS offre une option pour des échanges nationaux et régionaux. Cette action est à cheval entre le marché et la réglementation : il est important pour les acteurs du marché adhérent au système interopérable, mais les régulateurs peuvent y mettre des incitations ou des exigences pour les encourager à le faire.
- Connecter les canaux de distribution existant à une plus large gamme de services financiers. À titre d'exemple : les MTO sont efficaces dans la distribution des espèces et sont fiables s'agissant du transfert d'argent, mais disposent d'options limitées pour la mobilisation de l'épargne. Envisager les partenariats avec les banques ou d'autres fournisseurs de services financiers en vue de l'extension des services qu'ils peuvent offrir.
- Améliorer la capacité à manipuler la liquidité et distribuer les espèces sur toute l'étendue du territoire national.
- Mettre en place une technologie d'utilisation des cartes hors réseau afin de répondre aux défis de la connectivité.

## 5.2 Stimuler les transferts d'argent afin d'attirer et de partager les ressources

*Pourquoi est-ce important ?* L'analyse montre que le flux considérable de transferts d'argent annuels est important pour les ménages et au niveau macro : Pour les 7 millions de personnes qui reçoivent des transferts d'argent, ils sont d'une importance capitale pour la survie, la construction du capital humain et la gestion des chocs financiers. S'agissant de l'économie, les transferts d'argent représentent des ressources étrangères à l'investissement qui dépassent de loin le volume du crédit national accordé par le secteur financier.

*Pourquoi est-ce un problème ?* Cependant, il existe des contraintes systémiques de premier, deuxième et troisième ordre. Les transferts d'argent nationaux sont entravés par un système

de paiement limité, tandis que les options de transferts transfrontaliers formels sont insuffisantes, coûteuses et chronophages. La documentation exigée et les relations avec les correspondants des banques rendent difficiles les transferts d'argent par la diaspora en RDC.

*Que peut-on faire ?* Parmi les actions potentielles susceptibles d'appuyer le développement du marché des transferts d'argent figurent :

- Aborder les insuffisances relatives au paiement, qui constituent une priorité de troisième ordre, comme présenté au point 5.1 ci-dessus
- Développer des corridors transfrontaliers pour permettre à plus de fournisseurs d'offrir de tels services
- Aborder les questions de premier ordre portant sur les transferts d'argent à travers des engagements bilatéraux avec les pays d'envoi. Ces questions incluent la documentation exigée et les conditions de mise en place des relations avec les banques correspondantes.
- Créer des options formelles pour les flux commerciaux.
- Permettre des options d'envoi ciblées pour les transferts relatifs au capital humain (à l'instar de transferts directement effectués pour résoudre des problèmes de santé et d'éducation).
- Envisager une politique permettant d'attirer les compétences et les fonds de la diaspora.

Ces actions nécessiteront des efforts concertés entre les décideurs, les régulateurs et les acteurs du marché.

### 5.3 Établir la confiance en vue de l'épargne

*Pourquoi est-ce important ?* L'épargne constitue le service financier le plus utilisé, si les options informelles sont prises en compte. Au niveau macro, l'épargne constitue une source essentielle de fonds pour l'investissement. Il est donc indispensable de permettre l'épargne, de mobiliser le capital. Au niveau des ménages, elle est souvent utilisée comme un pare-choc contre les chocs financiers provenant des événements à risque, ce qui empêche les gens de sombrer (davantage) dans la pauvreté. En réalité, l'épargne constitue la principale raison pour laquelle les gens détiennent des comptes.

*Pourquoi est-ce un problème ?* Il existe un écart important entre l'ensemble des besoins d'épargne et l'usage des options formelles d'épargne. Les données macro montrent que le montant total de l'épargne nationale est très insuffisant. Selon les données relatives à la demande, des 11,7 millions d'adultes qui procèdent à l'épargne, 2,5 millions seulement utilisent leurs comptes. Et les deux tiers de ceux détenant des comptes bancaires (1,7 million de personnes) conservent leur argent à la maison ou épargne de façon informelle. Cette situation est symptomatique du manque d'accès, mais aussi de l'absence générale de confiance que le consommateur éprouve vis-à-vis des services financiers formels, comme analysé dans la section 3.4. Environ deux tiers des personnes n'ont pas confiance aux banques pour leur épargne. Cet indice est porté à 80% pour les SACCOs et IMF. Cette situation s'explique par l'histoire, faite de crises des banques, des échecs des SACCOs et d'hyperinflation. La panne du système financier signifie qu'il existe une génération de personnes manquante qui ne comprend pas les services financiers. Une compréhension limitée du consommateur est aggravée par un personnel de première ligne du fournisseur de

services financiers incapable d'expliquer comment fonctionnent les services. À ces facteurs s'ajoutent des insuffisances du système qui sapent la fiabilité et partant l'expérience du client.

*Que peut-on faire ?* Il est important pour les décideurs et les régulateurs de :

- continuer à consolider la stabilité des institutions d'épargne;
- renforcer les SACCOs et IMF en vue de la collecte et la sécurisation de l'épargne;
- renforcer l'application de la loi afin d'éradiquer les institutions d'épargne illégitimes;
- renforcer la protection et les recours du consommateur; et
- construire un cadre de mise en œuvre de l'assurance des dépôts

Concernant les fournisseurs de service, les priorités sont les suivantes:

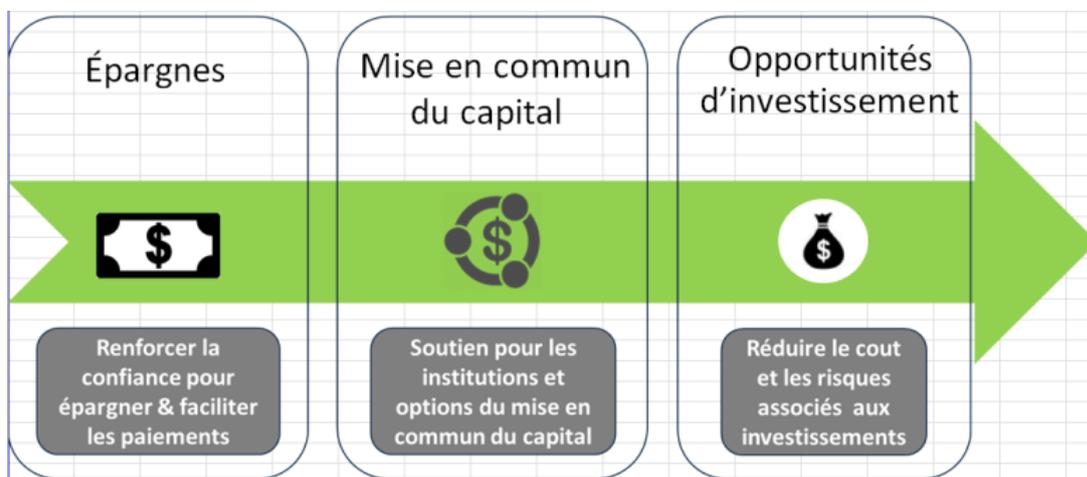
- Résoudre les problèmes de paiement afin d'améliorer la fiabilité et la facilité à obtenir des fonds dans le système formel ; de même qu'il convient de
- Renforcer les capacités du personnel de première ligne afin qu'ils puissent expliquer les produits aux consommateurs.

## **5.4 Ouvrir l'intermédiation pour l'investissement**

*Pourquoi est-ce important ?* L'analyse montre qu'il existe un certain nombre d'opportunités inexploitées pour l'intermédiation de l'épargne dans l'investissement : 2,3 millions d'adultes gagnent plus de 200 dollars américains par mois, une part substantielle d'entre eux est engagée dans le petit commerce ou l'agriculture. Pourtant, seulement 9% d'entre eux ont contracté un crédit. Presque 4 millions d'agriculteurs ont des relations étroites dans la chaîne de valeur, aucun n'a contracté un crédit. Cette situation traduit l'inefficacité de l'intermédiation.

*Pourquoi est-ce un problème ?* Comme indiqué dans la section 3.3, l'offre de crédit actuelle est insuffisante et déployée sur le court terme. Le secteur financier est tributaire de dépôts à court terme de moindre importance et les investisseurs institutionnels sont limités. Ces facteurs, couplés aux coûts élevés, aux besoins en liquidité et aux contraintes liées à l'exécution des contrats, freinent l'extension du crédit et restreignent les conditions de prêts offerts. Il s'observe également un faible ratio crédit/dépôt, selon les normes internationales, avec presque la moitié des actifs du système bancaire conservé en espèces.

*Que peut-on faire ?* Ce faible niveau d'intermédiation crée un impératif pour le développement du marché du capital à travers une approche en trois points : ouvrir l'épargne, promouvoir le regroupement et résoudre les problèmes liés à l'investissement en vue de la création des opportunités.



**Figure 26 Étapes de développement du marché du capital**

Source: Celles de l'auteur

Parmi les actions potentielles pour y parvenir, on peut relever les points ci-après:

- Résoudre les contraintes liées au paiement afin d'améliorer la réception de l'épargne et de rendre la liquidité disponible pour le prêt
- Connecter les options d'épargne et de crédit informelles aux institutions formelles
- Résoudre les insuffisances de la réglementation relatives au crédit, y compris le manque d'efficacité dans les prêts collatéraux, le besoin d'une offre de crédit alternative se situant au-delà du collatéral, la centralisation de la réglementation sur le crédit afin de surmonter les difficultés actuelles, qui obligent à voguer sur de nombreux morceaux de législation
- Renforcer l'accès aux données du consommateur, y compris à travers le bureau de référence de crédit
- Développer le marché du capital afin d'introduire un plus large éventail d'instruments financiers et des options de regroupement à long terme en vue de l'investissement

## 5.5 Amélioration des options de gestion de risques

*Pourquoi est-ce important ?* La population congolaise est fortement exposée à des crises susceptibles de la faire sombrer dans la pauvreté ou de l'empêcher d'en sortir. D'après les résultats de l'analyse, au moins 45 % des emprunteurs utilisent leur crédit pour résoudre des problèmes de santé. En outre, plus de 4 millions de personnes ont affirmé procéder à la vente de leurs biens ou à la réduction de leur consommation quotidienne afin de pouvoir gérer l'impact financier lié aux événements à risque. Ces données montrent la nécessité impérieuse de mettre à disposition des outils financiers améliorés et utiles aux consommateurs dans la gestion de leurs risques. Les outils de gestion des risques peuvent également permettre une prise de risques intelligente afin de mettre en place des entreprises et contribuer à la croissance.

*Problématique.* Comme mentionné dans la Note contributive 4, le secteur de l'assurance de la RDC émerge de décennies de monopole de l'offre dans plusieurs types d'assurance, telles que l'assurance automobile obligatoire, incontestable par les populations. Par ailleurs, les autres entités à l'instar des mutuelles de santé étaient régies comme des mutuelles, et non conformément aux lois spécifiquement élaborées pour le secteur des assurances. Par conséquent, cette situation a abouti à un marché sous-exploité, aussi bien au niveau des entreprises que des particuliers, dans lequel les personnes font face aux impacts des risques de diverses manières. Mais seule une poignée a recours à l'assurance formelle. En réalité, il existe très peu d'options formelles qui permettent de gérer les crises financières. Ce qui se traduit ainsi par un manque de confiance dans les systèmes d'assurance. Le marché est également caractérisé par une faible sensibilisation des populations autour du potentiel des assurances comme outil de gestion des risques, même au sein des prestataires de service financiers (Observations de l'atelier des intervenants, 2016). Par ailleurs, l'état du marché des assurances a non seulement des répercussions sur le marché du crédit, car les fournisseurs de crédit sont incapables de gérer les risques de non-paiement en cas de décès ; mais aussi sur le secteur des entreprises, qui ne dispose d'aucun mécanisme de protection contre les risques liés à un portefeuille d'actifs et de responsabilité civile. Au regard de cet aperçu des questions réglementaires, l'on peut conclure que le nouveau cadre de réglementation des assurances offrira quelques opportunités, mais il continuera probablement de restreindre la capacité de la majeure partie des consommateurs et des petites entreprises à souscrire des assurances afin de gérer les risques.

*Solution* Les priorités pour la création du marché de l'assurance sont définies dans la Note contributive 4. L'assurance peut contribuer considérablement au développement de la RDC, même si elle ne dessert mieux que les consommateurs nantis et des entreprises et commence à générer des épargnes à long-terme pour l'investissement. Il est, par conséquent, important de jeter les bases pour un développement du marché de l'assurance. Ceci exige deux étapes séquentielles:

- *créer des préalables juridiques, réglementaires et de supervision pour le développement du marché.* Quelques interventions essentielles sont nécessaires pour que le marché soit capable de fonctionner d'une manière stable et durable qui puisse élargir l'accès à l'assurance en RDC. Ceci inclut la nécessité de rendre opérationnelle et renforcer la nouvelle autorité réglementaire, de mettre en œuvre la nouvelle loi d'assurance d'une manière qui permet l'accès au marché et encourage l'innovation, de gérer les données pour le contrôle des tendances dans le secteur et de faciliter l'assurance des entreprises et des groupes en vue du lancement du développement du marché.
- *Facilitation de la croissance du marché de détail* Une fois que la base d'un marché fonctionnel est mise en place, un certain nombre d'autres obstacles doivent être surmontés pour que l'assurance puisse être utilisée comme un outil d'inclusion, notamment comme un outil de recherche de solutions de paiement de primes et de résolution des problèmes de distribution. Pour les régulateurs, il est important de reconnaître le rôle de la mutualisation des risques au niveau communautaire/informel, notamment pour les pauvres peu susceptibles d'être atteints par le marché de l'assurance informelle, et de s'assurer que ces vecteurs sont pris en compte et /ou prévus dans un système réglementaire.

L'impérieuse nécessité de créer des options de gestion de risques dépasse également les limites du marché de l'assurance, en particulier pour créer des options épargnes d'urgence, de transfert de fonds et de crédit afin de fournir un filet de sécurité aux personnes exclues par le marché de l'assurance tel que débattu dans les sections ci-dessus.

## 5.6. Création des institutions et d'un cadre favorable

*Considération de la mise en place des bases infrastructurelles d'appui au développement du secteur financier.* Une action transversale importante pour promouvoir les divers secteurs prioritaires ci-dessus consiste à renforcer l'inclusion financière au niveau institutionnel ou infrastructurel:

- Dans le premier exemple , ceci consiste à introduire une **politique d'inclusion financière** pour consolider le mandat du ministère des Finances afin d'accorder la priorité aux consommateurs à plus faible revenu, ainsi que pour mobiliser les ressources et créer une base d'appui plus élargie pour l'inclusion financière.
- Une autre contrainte transversale au niveau institutionnel réside dans les **données**. Il est important d'aborder les contraintes liées aux données afin de permettre aux fournisseurs d'identifier les opportunités et de réduire les coûts et l'incertitude. Ceci peut être fait par la création d'un bureau de référence des données, la consolidation des exigences des rapports, l'analyse et la publication, ou tout simplement à travers des lois accessibles par voie électronique. Il est important de consolider le bureau de référence de crédits et de le rendre accessible aux institutions de microfinance.
- Troisièmement, il convient de renforcer les connaissances dans le **secteur financier** au niveau de la stratégie et des clients afin de fabriquer des produits adaptés aux besoins des consommateurs et des entreprises. Il est également important de renforcer les **capacités réglementaires** en vue d'une réglementation et d'une supervision inclusives.
- Il importera de renforcer les capacités des tribunaux coutumiers afin de libérer leur potentiel comme un point de règlement des conflits de faible importance.
- Enfin, la capacité des consommateurs doit être renforcée afin qu'ils puissent utiliser les services financiers à leur avantage.

*Définir les règles appropriées et accessibles sur le terrain.* Chaque impératif dans les Sections **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** à 0 ci-dessus inclut un élément et une stratégie réglementaire. Parmi les mesures réglementaires importantes soulignées (dont chacune est présentée de façon plus détaillée dans la Note contributive 2) figure la nécessité de finaliser les systèmes de paiement nationaux et les cadres bancaires des agences ; et ce, dans le but de permettre aux fournisseurs des services financiers d'avoir accès aux mesures d'encouragement de l'investissement , de renforcer le cadre de recours et de protection des consommateurs, de créer un cadre réglementaire transversal de crédit (notamment promouvoir l'accès au bureau de référence de crédit), de développer une assurance-dépôts et de mettre en œuvre le cadre d'assurance en vue de la création d'un marché ouvert à la concurrence. Il sera également important d'élargir l'égalité des droits aux femmes mariées.

*Créer une approche axée sur des principes.* Ces mesures soulignent une plus grande nécessité d'adopter des lois beaucoup plus axées sur des principes, en tirant le meilleur parti des connaissances des régulateurs et d'une plus large discrétion législative déléguée. Ceci

permettrait des réponses réfléchies et opportunes afin de stimuler et sécuriser le développement du service financier.

*Exigences réglementaires pour une conformité aux profils de risques.* On note également la nécessité transversale d'un certain nombre d'exigences réglementaires proportionnelles à la nature du secteur d'activité, sans oublier la nature et l'étendue des risques causés par différents types d'entités. Ceci inclut la nécessité d'appliquer les exigences prudentielles pour les banques de catégorie 2 inférieure et les IMF qui n'acceptent pas de dépôts, les exigences pour les fournisseurs de service de monnaie électronique, et potentiellement pour certains payeurs sur le marché de l'assurance. L'apport de l'aide à des fournisseurs renforcera les options de concurrence et de distribution des services financiers. D'autre part, une approche proportionnelle/axée sur les risques visant à mettre en œuvre les récentes normes internationales (2012) en vue de la réglementation de LBC/FT facilitera l'inclusion financière sur les marchés des produits.

## Élaboration de la Note contributive 1 de la RDC: Marché cible

Le présent document d'apport a été élaboré dans le cadre du diagnostic d'inclusion financière de l'initiative MAP pour la RDC et doit être lu en parallèle avec le principal diagnostic et les documents contributifs connexes.

L'inclusion financière n'a de sens que dans la mesure où elle répond aux besoins des consommateurs. La présente note contributive révèle les réalités et l'utilisation des services financiers sur le marché des services financiers. Tout d'abord, elle analyse le monde du marché cible: son profil géographique, les facteurs clés qui affectent les moyens de subsistance et les budgets, sans oublier les structures d'assistance sociale sur lesquelles il s'appuie. Elle s'accompagne d'un aperçu de l'utilisation formelle et informelle des services financiers, ainsi que d'un débat sur les obstacles qui empêchent les populations d'accéder aux services financiers. La Note contributive conclut à la segmentation en cinq groupes distincts du marché cible, une analyse des caractéristiques, et à l'utilisation des services financiers par chaque segment.

L'analyse s'inspire de deux principales sources:

- L'enquête FinScope RDC menée auprès des consommateurs par FinMark Trust et le FENU en 2014 et publiée en 2015 (désormais désigné sous le nom de FinScope (2015)). Il s'agit d'une enquête sur la demande nationale représentative du comportement des consommateurs, de l'utilisation et de l'interaction avec les services financiers, et de la perception que les consommateurs ont de services financiers. L'échantillon de taille pour cette enquête portait sur 5000 personnes adultes (individus âgés de 15 ans ou plus). Il couvrait un échantillon représentatif de la population dans les secteurs économiquement actifs identifiés par la Banque centrale (comme expliqué ci-dessous)
- Une série de 48 interviews qualitatives approfondies ont été menées à Kinshasa et à Goma du 10 au 28 août 2015. Le temps total imparti à chaque interview était estimé à environ 150 minutes en moyenne, dont 90 minutes étaient réservées à l'interview et le reste du temps à la rédaction d'un rapport avec la personne interrogée et à son confort. Les données n'étaient pas représentatives de toute la population nationale: au contraire, les lieux de déroulement des interviews étaient sélectionnés conformément aux exigences.<sup>53</sup>

### 1.1 Contexte du marché cible

Cette sous-section aborde les trois principaux principes du contexte du marché cible: elle offre une image géographique de la répartition des populations, examine leurs conditions de vie, et fournit un aperçu des structures d'assistance sociale sur lesquelles elles s'appuient.

---

<sup>53</sup> La liste finale des interviews devait être suffisamment diversifiée en termes de (i) principale source de revenus, (ii) de lieu géographique (urbain, périurbain et rural formel), de (iii) genre et (iv) d'âge. Par ailleurs, il a été demandé à quelques personnes interrogées de jouer le rôle de chefs de leurs ménages et celles-ci ne pouvaient être interrogées que si elles étaient disposées à débattre de leur situation et gestion financière en détail pendant l'interview.

### 1.1.3 Cadre de vie

*Quatre groupes de populations distinctes, quatre marchés distincts.* La RDC est un vaste pays dont les différentes régions sont confrontées à différentes réalités économiques.<sup>54</sup>. La population congolaise a été divisée en quatre groupes géographiques à des fins d'analyse.

1. **Kinshasa:** les personnes interrogées étaient issues de la plus grande région de Kinshasa, qui inclut les zones urbaines et les zones rurales de Kinshasa.
2. **Autre zone urbaine,** les personnes interrogées étaient issues de toute zone urbaine en RDC, à l'exception de Kinshasa.
3. **Zone rurale :** les personnes économiquement actives étaient issues des zones rurales.
4. **Zones rurales profondes:** les personnes économiquement inactives étaient issues des zones éloignées.

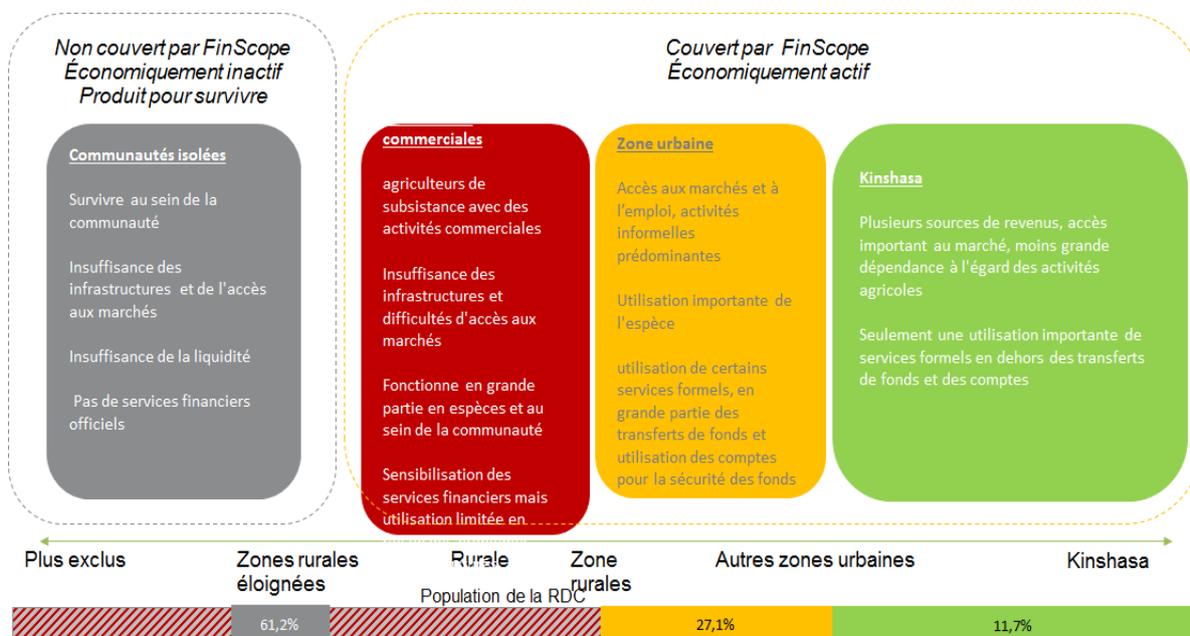
Il existe une différence substantielle entre ces régions. Une comparaison simple entre Kinshasa et Goma, par exemple, montre des disparités linguistiques, des possibilités économiques, des structures commerciales, l'accès aux infrastructures, l'environnement et la pauvreté. Tous ces facteurs influencent les besoins des consommateurs et créent différents modèles de services financiers informels observés dans les diverses régions.

*Kinshasa, plateforme centrale.* Kinshasa, qui abrite environ 20 millions d'adultes d'après l'enquête FinScope (2015), est la région la plus accessible, dotée de la plus grande capacité de production. Il abrite la plupart des entités commerciales, y compris la vaste majorité des prestataires des services financiers, et le siège de tous les ministères. Il est donc tout à fait normal qu'on y retrouve la plupart des clients des services financiers. La croissance continue de la région crée un flux de personnes compétentes qui constituent une principale cible des services financiers de détail, notamment des transferts de fonds.

*Les zones rurales profondes non incluses sur le marché cible.* Les grandes régions de la RDC tombent dans la catégorie quatre. Elles sont en grande partie coupées du monde extérieur. Les moyens d'existence reposent sur la survie et toute la petite encaisse est exploitée. Le rôle direct du système financier au profit des populations congolaises est limité à moyen terme. Ce diagnostic – et l'enquête FinsCope (2015) – portaient par conséquent sur la RDC, le secteur financier jouant un rôle immédiat dans l'amélioration du bien-être des consommateurs. Ces populations visées étaient définies comme des populations résidant dans des zones économiquement actives telles qu'identifiées par la Banque centrale du Congo (BCC). Ces catégories sont illustrées dans la Figure 27. L'enquête FinScope (2015) et cette analyse portaient sur une population totale de 21,1 millions d'adultes économiquement actifs.

---

<sup>54</sup> La RDC est un pays en grande partie sans littoral. Il partage les frontières avec neuf pays et est le septième pays le plus grand dans le monde. En termes de population, la RDC compte 75 millions de personnes et occupe la quatrième position en Afrique. Grâce à sa superficie de 2,3 millions de mètres carrés, la population demeure néanmoins très dispersée avec 24 habitants seulement par kilomètre carré (FMI, 2001) L'activité économique en RDC est concentrée dans trois centres de distincts: à Kinshasa au sud-ouest, à Lubumbashi au sud-est et à Kisangani au nord-est.



**Figure 27. Localisation géographique des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête FinScope**

Sources: FinScope (2015), Banque centrale du Congo (BCC)

*Population rurale difficilement accessible.* Même après l'exclusion de la population rurale profonde/communautés isolées, plus de la moitié de la population congolaise qui vit dans des zones rurales, dépend de l'agriculture, et est située loin des services financiers et d'autres infrastructures. Même dans les régions «économiquement actives» du pays, il faut une heure en moyenne pour que les populations atteignent une succursale bancaire. Les populations congolaises vivant en zones rurales sont des plus pauvres, moins éduquées et ont peu d'opportunités d'accès à l'emploi par rapport aux populations vivant en zones urbaines. Il est très difficile de desservir efficacement ces consommateurs.

*Urbanisation et migration significative.* Les groupes identifiés ci-dessus ne sont pas statiques. On note un taux élevé d'urbanisation de 4% par an (CIA, 2016). Les principaux facteurs à l'origine de cette migration sont les opportunités d'accès à l'emploi, les conflits et la détérioration des conditions de vie en zones rurales. Ces mêmes facteurs constituent également la raison pour laquelle une grande partie de la population congolaise a choisi de quitter le pays, créant ainsi une diaspora estimée à plus de 9 millions de personnes<sup>55</sup> (Observations, Ministère des Congolais de l'étranger, 2015).

### 1.1.2 Leurs réalités

La présente sous-section analyse les données tirées de l'étude qualitative sur la demande et de l'enquête FinScope (2015) sur les conditions de vie financière des populations congolaises ordinaires: notamment sur la manière dont elles gagnent leur vie et gèrent leurs déficits budgétaires le plus souvent observés.

<sup>55</sup> Une grande partie de ces populations a émigré vers d'autres pays africains. Cependant, des communautés assez importantes existent en Europe et en Amérique du Nord.

*Une grande partie de la population vit en-deçà du seuil de pauvreté.* La RDC a connu une croissance économique au cours des dernières années. Cependant, seul 7% de la population a trouvé un emploi formel. Le reste gagne leur vie hors du secteur de l'économie formelle. La pauvreté reste rampante: 63% de la population vivant en-deçà du seuil de la pauvreté nationale - Banque mondiale, 2012). Le revenu moyen est estimé à 85 USD par mois, 32% des personnes adultes gagnent moins de 30 USD ou environ 1 USD par jour, et 53% moins de 3, 30 USD par jour<sup>56</sup>.

«Ici, nous ne prenons pas de déjeuner, nous prenons, [juste] le dîner. Les populations sont habituées au système, car notre revenu quotidien est probablement de 1USD

- Réfugiée et agricultrice de substance, Kibumba

*La situation en zones rurales s'aggrave considérablement.* L'étude qualitative sur la demande menée à l'Est de Goma et à l'Ouest de Kinshasa a révélé des différences remarquables dans la qualité de vie entre ces deux régions. L'enquête FinScope (2015) a démontré que le revenu moyen est de 58 dollars USD par mois dans les zones rurales, comparé à 110 Dollars USD dans les zones urbaines et la région de Kinshasa.

*La majeure partie de la population congolaise subit un stress financier.* Une manifestation du stress financier réside souvent dans la fréquence avec laquelle une personne : (i) doit sauter un repas faute des denrées alimentaires; (ii) doit vivre sans traitement médical faute de ressources financières; ou (iii) incapable d'inscrire ses enfants à l'école faute de ressources financières. Une personne subit le stress financier si elle se trouve «souvent» ou «parfois» dans l'une des situations susmentionnées. Au total, 71% des personnes interrogées dans l'enquête FinScope (2015) subissent le stress financier. Dans les zones rurales, ces populations sont souvent estimées à 79% par rapport à 62% dans les zones urbaines et la région de Kinshasa. Plus de 45% des populations congolaises ont été identifiées comme étant confrontées au problème de faible revenu, pendant qu'environ 30% déclaraient être confrontées au problème de revenu irrégulier ou peu fiable. Cette étude indique également que les populations congolaises déclaraient être principalement préoccupées par les dépenses de première nécessité: 89% accordaient la priorité aux dépenses liées à l'alimentation et à la santé, et 92 % considéraient l'habillement comme une priorité dans leur budget.

*Résultats de l'insuffisance du développement humain.* Le faible niveau de revenus associé au faible niveau de services sociaux retarde le développement humain. Selon le classement de l'Indice de Développement humain de 2015 (IDH), la RDC était classée 170<sup>e</sup> sur 189 pays (PNUD, 2015). L'IDH mesure les résultats atteints au niveau national en matière de santé, d'éducation et de revenu.

On note de piètres résultats dans les domaines de l'éducation et la santé, notamment :

- Un accès limité à l'éducation de base. La Banque mondiale (2012) a estimé que le taux d'illettrisme des personnes adultes en RDC était de 75% et qu'en 2013, le taux

<sup>56</sup> Seuil de pauvreté de la Banque mondiale.

d'achèvement des études primaires était évalué à 67%. Ces chiffres sont faibles en termes absolus et aussi lorsque comparés au niveau régional<sup>57</sup>.

- La RDC continue d'être frappée par un taux de mortalité infantile élevé, une faible espérance de vie et un fardeau de maladies. L'espérance de vie n'a pas changé au cours des cinq dernières années. Elle est actuellement de 59 ans. Même si la mortalité infantile a baissé de 8,3% en 2011 à 7,5% en 2015, elle demeure très élevée dans les pays voisins. Le système de santé en RDC est limité, car la plupart des hôpitaux manquent encore de personnel et d'équipement. L'ensemble des dépenses nationales consacrées aux soins de santé demeure insuffisant, soit 25 dollars USD par habitant (Banque mondiale, 2014).

*La santé et l'éducation limitées par leurs coûts et leur piètre qualité.* Ni la santé, ni l'éducation ne sont gratuites en RDC (IRIN, 2011). Les installations de soins de santé publique sont payantes, ce qui peut limiter l'accès aux services de santé de base. Les dépenses sanitaires de poche se sont accrues de 60,2 % en 2011 à 61,3% en 2015 (Foster, 2012). Il existe un certain nombre d'installations privées en zones urbaines. Ces installations sont inaccessibles à la majorité de la population. Ceci, combiné à l'insuffisance des installations sanitaires publiques, fait peser une partie du fardeau des soins de santé sur de nombreuses organisations à but non lucratif et des organisations confessionnelles. En 2010, le gouvernement congolais a annoncé que les cinq premières années de l'enseignement primaire seront gratuites. De 2010 à 2013, le gouvernement a doublé la part du budget total

*L'année dernière, mes enfants ont étudié. Mais je ne sais pas s'ils iront à l'école cette année, mon revenu étant faible. Je dois payer 4, 50 USD par enfant chaque mois.*

- Les petits commerçants et les femmes évaluent leur revenu à 150 dollars USD par mois, Goma

*'Oui, mes enfants sont allés à l'école mais ils ont terminé toute l'année confrontés à de nombreuses difficultés. Le problème est que je dois compenser les frais de scolarité avec les ressources financières de mes activités commerciales. Je me demande par quel moyen procéder pour payer mes marchandises*

- Commerçante du secteur informel, 52 ans Muguna

consacré à l'heure actuelle à l'éducation ; elle est passée de 6,5% à 13, 8% (Ackerman et al. 2013). Malgré ces efforts, plus de la moitié du coût des frais de scolarité est à la charge des familles, ce qui fait peser ainsi un lourd fardeau financier sur les familles (A World At School, 2015). Ce fardeau exclut les coûts secondaires tels les manuels scolaires et les uniformes.

<sup>57</sup> Par exemple, le taux d'éducation primaire est supérieure au Kenya (85%), Namibie (96%), Rwanda (85%), Swaziland (79%) et Ouganda (94%).\* Le taux d'alphabétisation est également plus élevé en Namibie (77%), au Malawi (98%) et au Swaziland). Le Kenya (72%) et l'Ouganda (70%) ont à peu près les mêmes taux d'alphabétisation ((Unicef, 2013); (Banque mondiale 2012-2013); (CIA, 2016-2017); (Banque mondiale, 2011-2013).

«*Élaboration d'un plan*». D'après la recherche qualitative sur la demande, les populations de la RDC sont très dynamiques dans leurs efforts pour joindre les deux bouts. Presque la moitié des personnes interrogées (47%) dans le cadre de l'enquête FinScope (2015) ont déclaré disposer de plus d'une source de revenus. Tout au long de l'étude qualitative, un grand nombre de personnes interrogées ont déclaré économiser ces divers types d'actifs. Certaines personnes ont également déclaré effectuer des travaux sans être payés sur le postulat qu'ils pourront compter sur l'aide des personnes qu'elles ont aidées en cas de situation d'urgence. Ainsi, malgré le stress financier auquel elles sont confrontées, les populations congolaises trouvent divers moyens innovants pour gérer leurs vies quotidiennes dans des circonstances difficiles.

### 1.1.3 Structures d'assistance sociale

Un autre moyen important par lequel les populations gèrent le stress financier consiste à s'entraider.

*Importance clé de l'aide communautaire.* La population congolaise dispose de mécanismes efficaces d'aide informelle. 70% de l'échantillon de la population sélectionnée dans le cadre de l'enquête FinScope (2015) ont déclaré avoir le sentiment qu'ils peuvent compter sur leurs voisins en temps de crise. Moins de deux pour cent ont déclaré n'avoir personne sur qui compter en cas de situation de crise dans leurs vies. Ces mécanismes d'aide sont déterminants dans la gestion des risques. Les églises jouent un rôle particulièrement important: 61% de l'échantillon de la population a révélé qu'elle peut compter sur une église ou sur un groupe religieux en temps de crise. Compte tenu de l'insuffisance des services sociaux publics, les églises jouent un rôle prépondérant dans la fourniture des services avec 72% d'enfants inscrits dans des écoles d'enseignement primaire gérés par des organisations religieuses ( Banque mondiale) et 50 % d'hôpitaux détenus et gérés par des églises locales (Widmer, et al., 2011).

«*Je suis catholique. Si cette église ne prônait pas l'amour, nous ne vivrions pas ici.*»

- Les femmes âgées doivent leur subsistance à l'aide de l'église, Kinshasa

Pour les personnes exerçant dans le secteur formel, les employeurs fournissent souvent des soins médicaux et parfois l'éducation et les crédits.

*Les réseaux sociaux encouragent la fourniture des services financiers informels.* Les mécanismes d'aide informelle étendent également les services financiers afin d'aider les personnes à gérer les crises financières et à lisser leurs revenus, notamment à travers des groupes d'entraide et des mutualités<sup>58</sup> (BTI, 2016).

«*Je suis membre d'un groupe de 14 agriculteurs qui se réunissent une fois par semaine et*

<sup>58</sup> Une mutualité est un groupe d'entraide répandu à travers la RDC, en particulier à l'ouest du pays. Elle promeut une approche limitée de partage des risques. Pour un débat approfondie, voir la Note contributive 4 axée sur l'atténuation des risques.

*contribuent à hauteur de 1USD. Ce groupe a pour objectif d'aider les membres en cas de problème. Nous prélevons un montant de la caisse pour aider un membre en difficulté. Cependant, ce montant doit être remboursé plus tard.»*

- Agriculteur de subsistance, 45 ans, Kumba

Selon l'étude qualitative sur la demande, ces structures sont déterminées par des facteurs sociaux. Les personnes interrogées à l'Est et à l'Ouest du pays ont déclaré que les bailleurs de fonds n'accorderont des prêts qu'aux personnes qu'ils connaissent personnellement. Dans le cas où un emprunteur ne connaît pas le bailleur de fonds, une personne connue du prêteur devra se porter garant de l'emprunteur. En cas de dépôts, seules les personnes qui imposent le respect au sein de la communauté et qui sont bien connues peuvent généralement obtenir des fonds à travers un système de<sup>59</sup> bwakisa carte (service d'épargne ouvert au public). Dans le cas d'une mutualité, l'acquisition de la qualité de membre dans un groupe n'est possible que si certaines conditions préalables sont remplies.

## 1.2. Utilisation des services financiers

Cette partie s'inspire de l'enquête FinScope (2015) pour débattre de l'utilisation des services financiers en RDC de façon générale et pour les sous-groupes, concernant les différents marchés de produits. Access Strand est un outil clé pour l'analyse de l'utilisation des services financiers.

### Encadré2. Explication d'Access Strand

*Décomposition du terme «Access Strand»<sup>60</sup>. L'outil financier Access Strand permet de comparer les niveaux d'inclusion financière à travers les pays ou les segments de marché. Il est un diagramme en barres, empilé en cinq catégories, tel que débattu ci-dessous:*

- **Stocké:** Le premier bloc indique le pourcentage de personnes adultes ayant accès à des produits bancaires. Il ne s'agit pas nécessairement d'un usage exclusif— ces personnes peuvent également utiliser des produits d'autres institutions financières ou des produits informels
- **Autres produits formels:** À côté du bloc stocké, on note le pourcentage des personnes adultes ayant accès à des produits financiers d'autres institutions formelles non financières telles que les institutions de microfinance (MFL), SACCO ou des compagnies d'assurance, mais qui ne disposent *pas de comptes bancaires*. Ces personnes peuvent également utiliser des produits informels.

*Les segments bancaires et d'autres segments formels représentent l'ensemble de la population formellement incluse:*

- **Informel :** Il s'ensuit ainsi le pourcentage des personnes adultes non formellement desservies, mais qui utilisent des produits ou des mécanismes

<sup>59</sup> La *Bwakisa Carte* (dépositaire de fonds) renvoie à un service dans lequel un client dépose un montant spécifique chaque jour auprès d'un commerçant. Le commerçant prélève l'équivalent du dépôt d'une journée chaque mois pour le service. Le client peut, à tout moment, retirer les fonds.

<sup>60</sup> L'explication d' Access Strand a été adaptée à partir de la définition d'Access Strand utilisée par FinScope.

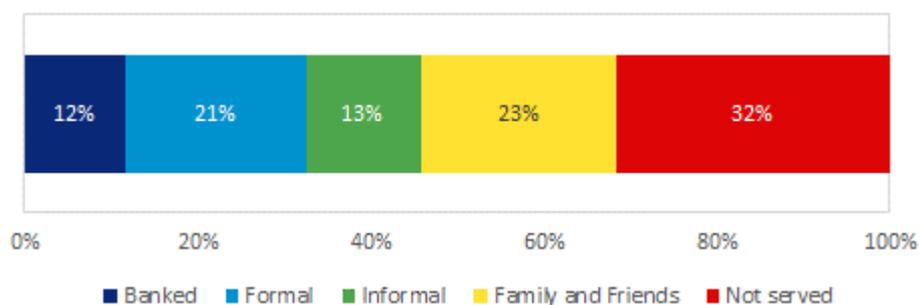
financiers informels. Cette catégorie ne concerne que «l'usage informel» et exclut les personnes ayant des comptes bancaires ou qui utilisent d'autres catégories de produits formels en plus des services informels. Elles peuvent également compter sur la famille et leurs amis pour des services.

- **Famille et amis:** Cette catégorie représente le pourcentage de personnes adultes qui comptent sur leur famille et leurs amis pour des services financiers, mais qui n'utilisent pas d'autre produits ou mécanismes financiers formels ou informels. Une fois encore, même si cette catégorie insiste sur le recours exclusif à leur famille et à leurs amis, elle ne représente pas la proportion totale de personnes qui ont recours à leurs familles et à leurs amis en plus d'autres types de services financiers.

*Les quatre catégories ci-dessus représentent la population adulte financièrement incluse.*

- **Exclus: Enfin,** à l'extrémité droite d'Access Strand, on note le pourcentage des personnes adultes qui n'utilisent aucun produit financier - qu'ils soient formels ou informel.

Pour atteindre un pourcentage de 100% de la population adulte, il convient de souligner que l'outil financier «Access Strand » dissimule certaines lacunes entre les diverses catégories. Par exemple, d'autres segments formels ou informels n'indiquent pas l'utilisation totale des services financiers non bancaires formels ou informels. L'«autre catégorie formelle» représente uniquement les personnes ayant accès à un service financier non bancaire, mais sans compte bancaire, alors que la catégorie informelle ne représente que les personnes qui utilisent des services financiers informels mais qui n'ont pas d'accès au service financier formel. Une personne qui utilise un produit financier formel ou informel rentre dans la catégorie d'utilisation formelle. Les chiffres cités ne représentent, par conséquent, pas la proportion totale des personnes adultes ayant accès à ces services. C'est la raison pour laquelle, l'analyse ci-dessous indique également au besoin l'utilisation totale de chacune de ces catégories



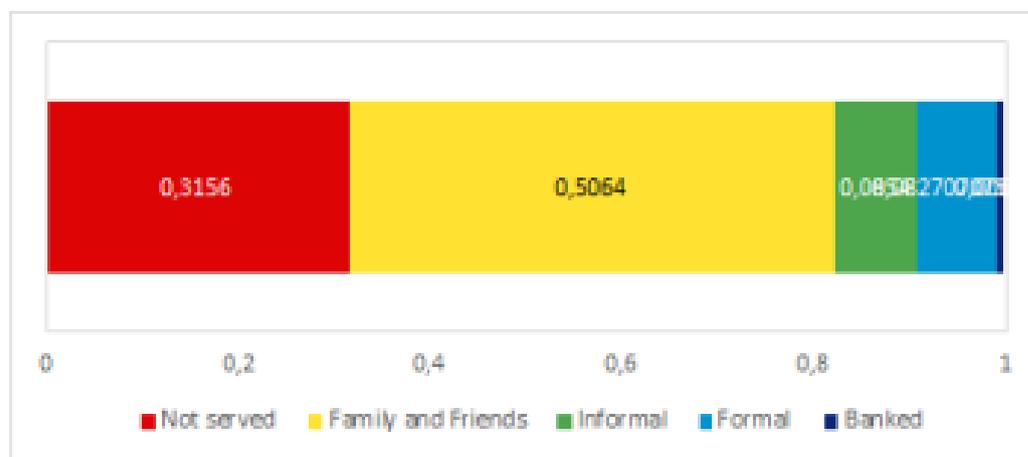
La figure ci-dessous est une illustration d'Access Strand pour l'ensemble de la population.

**Figure 28. Aperçu général d'Access Strand**

Source: FinScope (2015)

*Utilisation formelle limitée, mais compensée par l'utilisation informelle.* La Figure 28 démontre que 12% des personnes adultes disposent des comptes bancaires (le bloc bleu foncé) et qu'un pourcentage supplémentaire de 21%, bien que ne disposant pas de comptes bancaires, utilisent des services financiers formels. Ainsi un total d'un tiers (33%) de la population adulte utilise un service financier formel. Un pourcentage de 36% d'adultes, même s'ils ne sont pas formellement inclus, utilisent des services financiers informels et ont recours à leurs familles et à leurs amis. Par conséquent, au total, 32% des personnes adultes économiquement actives dans l'échantillon de la population n'ont véritablement pas accès aux services financiers.

Étant donné qu'Access Strand est installé de façon à supprimer les lacunes entre les catégories (en préférant l'usage formel à l'usage informel), il dissimule l'étendue réelle de l'utilisation auprès des prestataires informels, de la famille et des amis. Ceci devient apparent lorsque l'on aborde la question sous un angle différent, tel qu'illustré dans la Figure 29 ci-dessous, qui présente Access Strand *en sens inverse* :

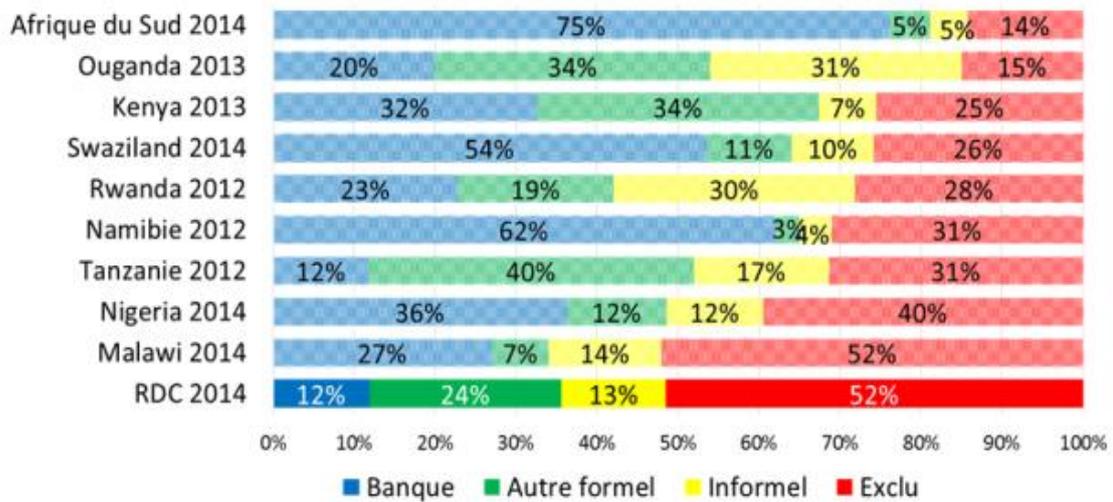


**Figure 29. Access Stand en sens inverse**

Source: FinScope (2015)

*Intensification de l'utilisation informelle mais utilisation formelle exclusive très basse.* Le bloc rouge indique que 32% de personnes adultes en RDC n'utilisent aucun service financier (la catégorie financièrement exclues d'Acces Strand). Le bloc jaune indique qu'un total de 51 % de personnes adultes a recours à la famille et aux amis pour des services financiers. Un pourcentage supplémentaire de 9% de personnes adultes, tel qu'indiqué par le bloc vert, utilisent les services financiers informels et non leurs familles et leurs amis. Ainsi, au total, 60% de la population congolaise utilisent des services financiers informels ou ont recours à leurs familles et à leurs amis. Seuls 9% (blocs clairs et bleu foncés) utilisent un produit financier formel sans utilisation informelle, alors que 1 % à peine est bancarisé (c'est-à-dire, dispose d'un compte bancaire mais sans avoir accès à aucune autre forme de service financier formel ou informel).

*Une faible utilisation comparée à d'autres pays d'Afrique Subsaharienne.* Comparée à d'autres pays de la région Afrique australe et orientale, tel qu'illustré dans la Figure 30 ci-dessous, il est apparaît que l'utilisation des services financiers est très faible en RDC. Même si la famille et les amis ne sont pas considérés, la RDC affiche le pourcentage de personnes adultes le plus élevé dans le groupe, une évaluation légèrement au-dessus de la moitié de la population.



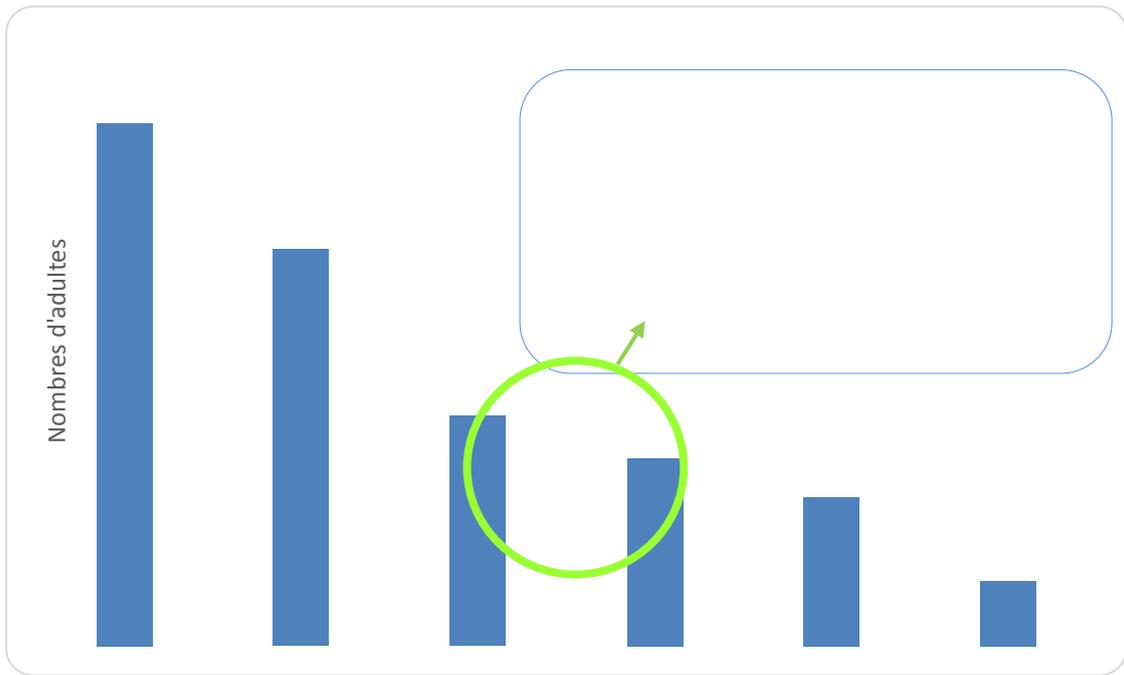
**Figure 30. Comparaison d'Access Strand au niveau régional**

Source: FinScope (2015)

Au-delà des chiffres relatifs au total de l'utilisation, il est utile d'expliquer le comportement des personnes formellement exclues de l'utilisation.

*Utilisation des comptes formels axés sur l'épargne.* La Figure 31 ci-dessous démontre que les personnes adultes qui disposent des comptes financiers formels à la banque, notamment à SACCO, ou dans une IMF l'utilisent généralement pour garder ou conserver leurs ressources financières en toute sécurité. Cette forte utilisation des comptes pour l'épargne n'a rien de surprenant, au regard de la prévalence du crime en RDC. Certaines personnes adultes retirent toutes leurs ressources financières d'un trait, en utilisant leurs comptes comme une «boîte de messagerie» pour recevoir leurs salaires,<sup>61</sup> mais ce groupe constitue une minorité. C'est pourquoi, les comptes en RDC, contrairement à de nombreux autres pays, ne sont pas souvent inactifs. Seul un petit nombre déclare utiliser leurs comptes pour obtenir des crédits, effectuer des paiements et recevoir de l'argent.

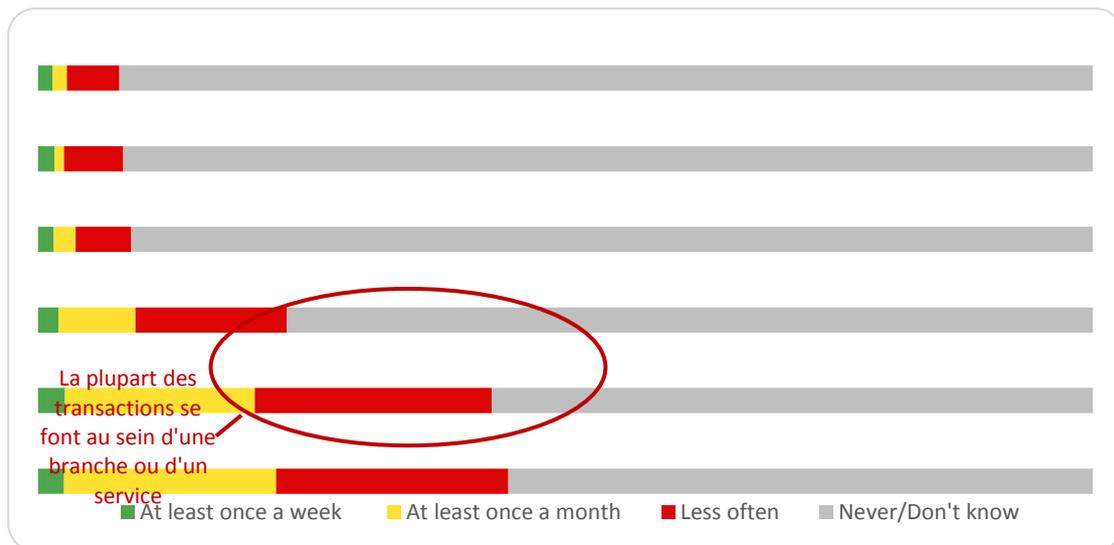
<sup>61</sup> On dit d'un compte qu'il est une boîte de messagerie lorsqu'il est uniquement utilisé pour recevoir des fonds et lorsque tous les fonds sont retirés à la réception.



**Figure 31. Modèles d'utilisation des comptes**

Source: FinScope (2015)

*Fréquence limitée d'utilisation.* La Figure 32 ci-dessous démontre que, même si les comptes bancaires de messagerie sont limités, la majorité des personnes adultes n'utilisent pas très souvent leurs comptes. En effet, la plupart des personnes adultes déclarent utiliser leurs comptes bancaires « au moins une fois par mois » ou « rarement » sur une vaste gamme d'utilisation, notamment pour les paiements des factures, la banque en ligne, la banque par téléphone, les transferts électroniques, le retrait des fonds dans un guichet automatique, ainsi que les visites d'une succursale bancaire. La plupart des transactions s'effectuent également dans une filiale ou un établissement bancaire, signifiant ainsi que les comptes ne sont pas utilisés de façon numérique.



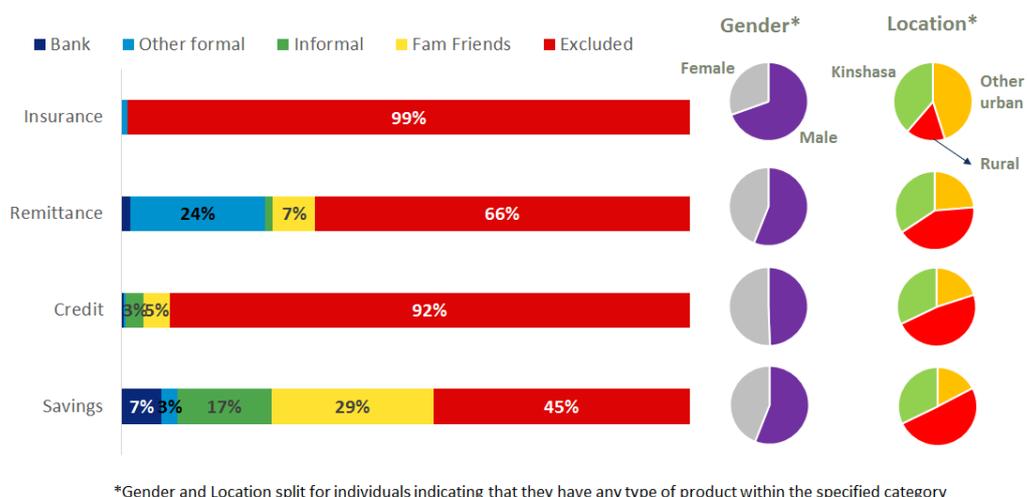
**Figure 32. Fréquence d'utilisation des comptes bancaires**

Source: FinScope (2015)

Le débat ci-dessus était centré sur l'ensemble des niveaux d'utilisation des services financiers en RDC et les modes d'utilisation des comptes formels. Il existe de nombreux moyens pour expliquer davantage l'utilisation des services. Premièrement, nous appliquons une analyse de produits pour évaluer l'utilisation par type de produit (en considérant également les différences par genre et par localité). Ensuite, nous examinons l'utilisation en profondeur: c'est -à-dire, la mesure dans laquelle les personnes utilisent un produit financier sur plus d'une seule catégorie. Enfin, nous comparons l'utilisation en fonction des niveaux de revenus.

### 1.2.1. Utilisation par type de produit

La Figure 33 ci-dessous illustre Access Strand pour chaque marché de produit. À côté de chaque marché de produit, Access Strand indique également l'utilisation des services financiers par genre et par localité respectivement.



**Figure 33. Utilisation des services sur les marchés de produits**

Source: FinScope (2015)

*L'épargne est le produit le plus courant et son utilisation formelle est stimulée par les transferts de fonds.* L'épargne est le produit le plus utilisé sur le marché, avec plus de 50% de personnes adultes utilisant au moins un type de produit d'épargne lorsque la famille et les amis sont inclus. Cependant, l'utilisation des produits d'épargne formels représente une portion relativement infime du total d'utilisation de l'épargne, avec un nombre plus accru de personnes adultes comptant sur des produits informels, la famille et les amis. L'utilisation des crédits est très faible et presque exclusivement formelle, alors que la souscription d'assurances est quasi inexistante et entièrement confisquée par des produits formels. L'utilisation formelle des transferts de fonds (24%) dépasse de loin celle d'autres produits dont la consommation est très faible. Seul 2% de personnes adultes utilisent les produits de transferts informels sans être formellement desservis, et un pourcentage supplémentaire de 7% seulement vont en faveur des familles et des amis.

*Les hommes sont mieux servis en général.* Les hommes sont mieux servis sur les marchés des produits. La différence de genre est particulièrement prononcée en matière d'assurance. Sur le marché du crédit, les hommes obtiennent plus de crédit formel. En revanche, les femmes comptent plus sur leurs familles et leurs amis pour obtenir des prêts. L'inverse est vrai pour la consommation de l'épargne, où les hommes ont plus recours à leurs familles et à leurs amis que les femmes. Les hommes et les femmes utilisent presque au même niveau les services de transfert de fonds, même si un nombre relativement plus important d'hommes utilisent les produits de transfert formels.

*L'utilisation des services financiers plus élevée dans la région de Kinshasa sur tous les produits.* Étant donné que la région de Kinshasa est la plus riche en RDC, et dispose des meilleures infrastructures, la région affiche un profil d'utilisation de services financiers exceptionnel. L'utilisation des services financiers est la plus élevée dans la région de Kinshasa, suivie d'autres zones urbaines et rurales. Les zones rurales sont de loin les moins desservies en termes de produits formels, surtout en termes de produits d'épargne et de transfert de fonds. L'utilisation du crédit et la souscription d'assurances sont si faibles à travers le pays que la comparaison entre les régions est sans objet. L'épargne informel – qu'il s'agisse des produits d'épargne informels ou de l'épargne auprès des familles et des

amis – est relativement consistant à travers toutes les régions. Même si on note moins d'adultes en zones rurales qui épargnent dans des comptes bancaires ou dans d'autres comptes formels, la dépendance par rapport aux familles et aux amis occupe une place prépondérante dans cette région.

### 1.2.2. Niveau d'utilisation

Access Strand détermine si une personne utilise un service financier, mais pas le nombre de produits ou de types de produits que cette personne utilise. Ainsi, il ne révèle pas une dimension d'utilisation sur les différents marchés de produits et ne peut fournir des renseignements détaillés sur l'interaction de la population congolaise avec les différents types de services financiers. Cette partie présente Access Strand sous un autre angle en considérant le nombre de types de produits consommés en moyenne.

Afin de comprendre l'utilisation des produits à un niveau plus granulaire, il est nécessaire d'établir une différence entre « l'étendue et la profondeur » de l'utilisation.

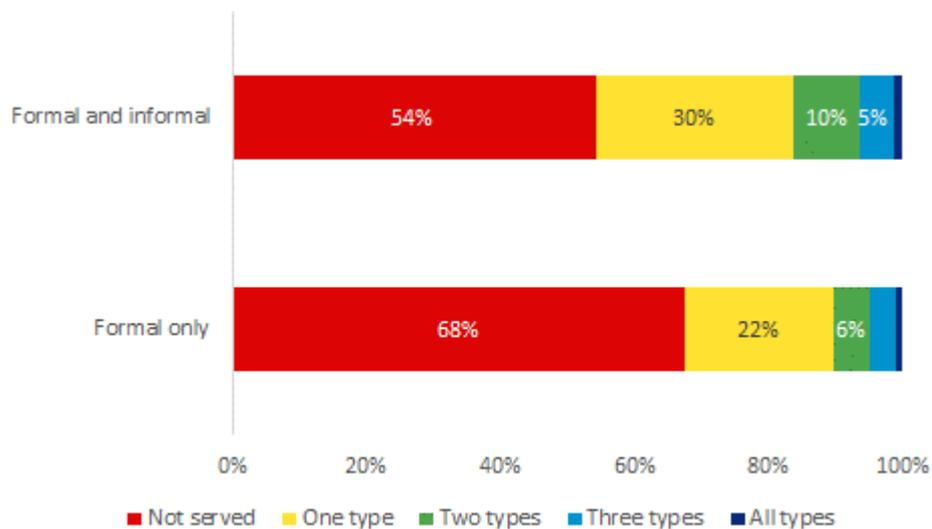
- L'**étendue d'utilisation**<sup>62</sup> renvoie au nombre d'adultes qui, dans un pays, utilisent au moins une classe de produits<sup>63</sup>. Elle est exprimée en pourcentage de la population totale d'adultes. Le débat sur Access Strand dans la section précédente fournit une idée sur l'étendue d'utilisation de cet outil.
- Le terme **étendue d'utilisation** renvoie au nombre des différentes classes de produits utilisées par les adultes ayant accès au moins à un produit financier. Nous présentons, ci-dessous, l'étendue en relation avec les produits formels, ainsi qu'avec l'utilisation totale formelle et informelle afin de montrer la façon dont l'étendue est affectée lorsqu'elle est doublée d'utilisation informelle.

La Figure 34 ci-dessus indique le nombre de classes de produits accessibles en moyenne aux populations congolaises financièrement incluses. Elle comporte deux aspects. Le premier – lié à l'utilisation formelle et informelle – indique le pourcentage d'adultes n'ayant pas d'accès aux quatre types de produits (crédit, épargne, paiements ou assurance). Le deuxième en fait de même, cependant uniquement pour des produits formels. Sur l'extrême gauche de chaque rayon, le pourcentage des personnes non desservies est présentée en rouge, suivi du pourcentage des personnes servies uniquement sur un marché de produits (en jaune), puis du pourcentage des personnes servies sur deux marchés (en vert), et sur trois marchés (bleu clair). Sur l'extrême droite, le bleu foncé indique le pourcentage de personnes servies sur tous les quatre marchés de produits. Il convient de noter que les services financiers obtenus auprès des familles et des amis sont exclus de l'analyse dans les deux cas.

---

<sup>62</sup> L'utilisation renvoie à l'acte qui consiste à exploiter une classe de produit financier ou de produit. Cet aspect est évalué par l'enquête FinScope sur la consommation. L'utilisation peut être en contraste avec l'accès, qui renvoie à la disponibilité des services financiers accessibles et appropriés chez une personne donnée.

<sup>63</sup> Le terme *classes* de produits financiers renvoie aux quatre types de produits financiers notamment à l'épargne, aux paiements électroniques, au crédit et à l'assurance. Le terme *produits financiers*, désigne des produits individuels – notamment deux différents comptes d'épargne.



**Figure 34. Niveau d'utilisation**

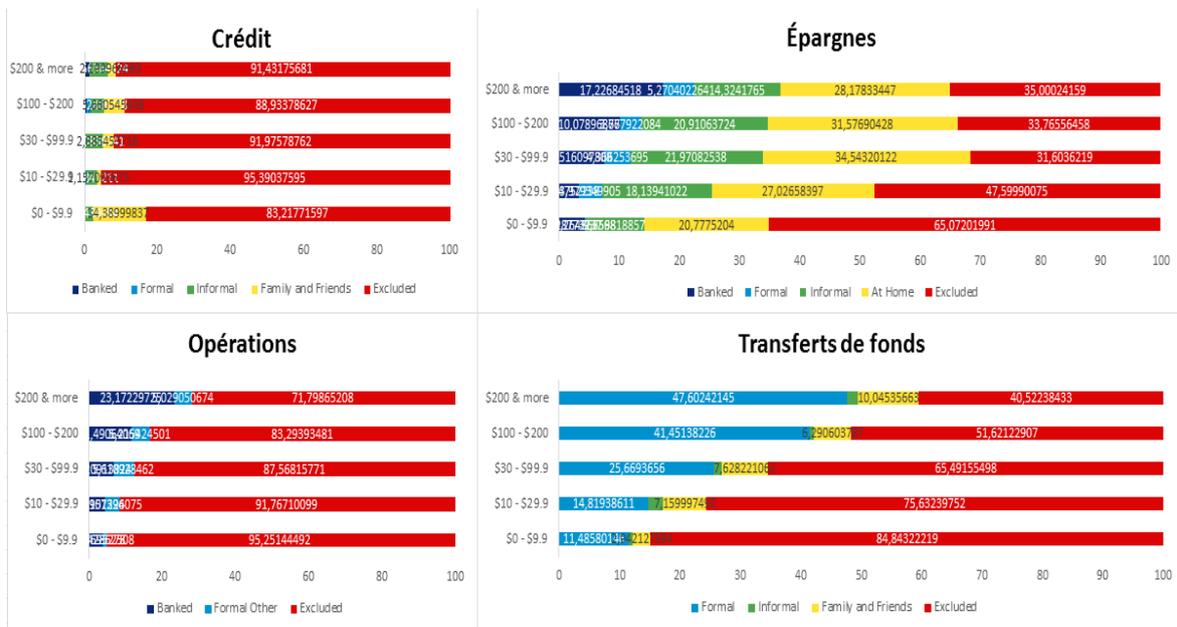
Source: FinScope (2015)

*Niveau d'utilisation limité.* Les niveaux d'utilisation indiquent que la plus grande proportion des personnes servies n'a accès qu'à un seul type de produit. Par conséquent, on note un niveau d'utilisation limité en RDC. Lorsque les produits financiers informels sont pris en considération, le pourcentage de personnes qui utilisent un, deux ou trois types de produits s'accroît. Par conséquent, les services financiers informels élargissent le niveau d'accès, vu qu'un plus grand nombre de personnes ont accès à de nombreux produits lorsque les services financiers sont pris en compte.

### 1.2.3. Utilisation en fonction des niveaux de revenu.

La distribution mensuelle des revenus aux adultes économiquement actifs peut être répartie en cinq portions égales d'environ 20% chacune. Les catégories de revenus mensuels correspondantes sont : USD 0 à USD 9,9; USD 10 à USD 29,9; USD 30 à USD 99,9; USD 100 à USD 200; et USD 200 ou plus. L'utilisation des services financiers sur chaque marché de produits<sup>64</sup> par chaque catégorie de revenus est illustrée dans la figure 35 ci-dessous.

<sup>64</sup> Veuillez noter que l'assurance n'est pas prise en compte exclue, vu la souscription d'assurances est si faible qu'elle fausse la comparaison de revenus.



**Figure 35. Utilisation en fonction des segments de revenus.**

Source: FinScope (2015)

*Il n'existe aucun lien clair entre le revenu et l'utilisation des services.* L'utilisation des transactions et des services de transferts de fonds correspond effectivement au niveau de revenu, cependant tel n'est pas le cas pour le crédit, sauf uniquement dans une certainement mesure pour l'épargne. Dans le cas des crédits, le segment de revenus le plus pauvre se taille la consommation de crédits la plus élevée. Le crédit formel est quasi-absent, et l'utilisation des produits informels est faible. La stratégie de loin la plus courante consiste à recourir aux familles et aux amis pour le crédit dans le segment de revenus le plus faible. Cependant, l'épargne s'accroît avec le revenu jusqu'à atteindre entre 30 dollars USD et 99,9 dollars USD par mois, après quoi la consommation globale de l'épargne diminue légèrement. Néanmoins, l'utilisation des circuits d'épargnes formels s'accroît linéairement avec le revenu. Un autre cas intéressant est la forte utilisation des services de transferts de fonds et la dépendance limitée aux produits informels ou aux familles et amis pour les transferts de fonds sur tous les segments de revenus. Ce phénomène peut être expliqué probablement par le manque d'infrastructures et l'augmentation du coût du transport en RDC.

*Même les personnes relativement nanties sont exclues.* Même si les deux principales catégories enregistrent le niveau d'utilisation le plus élevé des services financiers sur tous les marchés de produits, de grandes portions de ces segments de revenus restent non servies. Dans la catégorie des revenus plus élevé – composée des adultes qui gagnent 200 dollars USD par mois ou plus – 900 000 adultes n'utilisent pas des services financiers formels. Dans la deuxième catégorie de revenus les plus élevés – les adultes qui gagnent entre 100 et 200 dollars USD par mois, soit 1,5 million n'utilisent pas de services financiers formels. La cohorte d'adultes non desservis dans les deux principales catégories de revenus est particulièrement importante sur les marchés de crédits et d'assurance. Sur le marché des transactions, l'utilisation des services financiers formels est relativement faible.

### 1.3. Difficultés dans l'utilisation des services

La section ci-dessus a donné une description sur l'utilisation limitée des services financiers, indépendamment du marché des produits, du genre, de la localité ou des revenus. Qu'est-ce qui justifie cette faible utilisation ? Du point de vue de la demande, on note deux types d'obstacles à l'utilisation : ceux qui *empêchent* l'accès aux services financiers et ceux dans lesquels les personnes *choisissent* de ne pas consommer ou utiliser les services financiers, même si elles sont techniquement capables de le faire. Les obstacles à l'accès existent lorsque les personnes ne sont pas éligibles (ne sont pas qualifiées ou ne disposent pas des documents nécessaires), sont incapables de se procurer des services ou d'y accéder, ou si les services ne sont pas disponibles/ ou adaptés à leurs besoins. Les barrières à l'utilisation incluent une faible sensibilisation, une faible proposition de valeurs, une complexité dans l'utilisation des services, le facteur perturbateur lié à l'utilisation des services et un manque de confiance suffisante dans les fournisseurs de services.

Certaines barrières sont plus prononcées que d'autres, en fonction du contexte et du type de service. Par exemple: la proximité et la disponibilité des produits appropriés sont des barrières à toute la panoplie de types de produits. L'éligibilité affecte la consommation du crédit plus gravement que d'autres types de produits, la sensibilisation (ou le savoir-faire) limite particulièrement la souscription d'assurance, et des produits de paiement sont en particulier peu nécessaires (dans l'économie surtout monétaire). Le manque de confiance dans les prestataires de services constitue un obstacle très répandu qui, non seulement affecte tous les types de produits, mais aussi empêche la consommation de l'épargne et des produits d'assurance plus que le crédit ou les paiements. Cette section examine de façon plus détaillée chacun de ces obstacles

#### 1.3.1. Les obstacles à l'accès

*Manque de documentation.* Une grande partie de la population congolaise ne dispose pas des documents requis pour ouvrir un compte bancaire chez un fournisseur de services financiers. 5,7% de la population congolaise seulement dispose d'une preuve de revenus, 8,2% ont une preuve de résidence, 4,1% sont munis de passeports, 3, 1 % disposent des pièces d'identité. 77% ne disposent pas de carte d'électeur. Cependant, ces documents sont facilement falsifiables et donc rejetés par de nombreuses institutions financières.

*Proximité.* Une majeure partie de la population congolaise vit très loin des points de contact avec les fournisseurs de services financiers. Même dans les villes, les institutions financières sont souvent situées très loin d'un grand nombre de citoyens. Ce qui entraîne des longues périodes de déplacement (plusieurs heures) pour les citoyens, même si les adultes situés juste à 20-30 km dans les périphéries des villes peuvent avoir besoin de plus de temps pour se déplacer vers la ville à cause du piètre état des infrastructures.

« La longue distance pour se rendre à la banque constitue un obstacle à surmonter et parfois, je pense qu'il est toujours mieux de garder mon argent prêt de moi.»

- Employé dans une exploitation, Kinshasa

«Dans notre localité, nous n'avons pas de sécurité, d'électricité, d'eau, d'hôpitaux et d'écoles.»

- Éleveur de bétail, Kibumba

### 1.3.2. Les obstacles à l'utilisation

*L'histoire turbulente sape la confiance et crée la nécessité pour la sécurité.* L'histoire des conflits<sup>65</sup> a donné lieu à des périodes d'hyperinflation et <sup>66</sup> à une rupture du système financier à la fin des années 1990. Ces troubles se sont poursuivis jusqu'à la moitié des années 2000 et ont créé un manque persistant de confiance dans le système financier et l'importance accordée à la sécurité des fonds. Par exemple, on note un manque de confiance très répandu dans le fournisseur d'assurances public, SONAS et dans les crédits accordés par les fournisseurs des services financiers, notamment les banques. Ce manque de confiance généralisé est visible à partir de l'étude qualitative sur la demande.

*«On note un manque de confiance dans les banques et les coopératives, du fait de la perte des fonds dans ces secteurs. Personnellement, j'ai à peine confiance. Je garde mon argent à la banque, mais pas dans les coopératives. Ici, la plupart des personnes gardent leurs fonds chez eux »*

- Étudiant et prêteur d'argent, Goma

*«Je pense que les banques profiteront de mon argent.»*

- Propriétaire d'une petite entreprise, Kinshasa

*«J'avais l'habitude d'épargner mais depuis que j'ai perdu mon argent l'année dernière à [mentionner l'institution financière], je ne fais plus confiance aux banques ou aux institutions financières » [continuer à expliquer ce qui lui ait arrivé à titre confidentiel]*  
*«Vous comprenez maintenant pourquoi que je ne fais plus confiance aux banques, ce problème est délicat pour moi, je l'ai vécu personnellement.»*

- Femme propriétaire d'une petite entreprise, Kinshasa

*«Je connais un ami à moi qui a perdu son argent dans une banque sous curatelle et cette banque n'a réussi à rembourser que la moitié de son argent épargné.»*

- Femme fonctionnaire Kinshasa

<sup>65</sup> La RDC sort des décennies de conflit. La transition vers la démocratie a été ravagée par plusieurs guerres régionales et civiles, qui ont répandu l'extrême violence et entraîné les violations des droits humains et la destruction des infrastructures (BTI, 2016).

<sup>66</sup> La RDC a traversé certaines périodes d'hyperinflation, notamment la période commençant en 1988, lorsque l'inflation est restée au-dessus de 80 % pendant neuf années et a parfois dépassé la barre des 23 000%. L'on a également noté une période au cours de laquelle il était interdit aux titulaires de comptes de retirer leur fonds

L'enquête FinScope (2015) confirme le manque de confiance. 37% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête FinScope ont déclaré faire confiance aux banques.

*Manque de sensibilisation* L'inexistence de la plupart des services financiers de détail pendant les années 1990 et au début des années 2000 a également donné naissance à une génération de congolais qui ont agrandi tout en étant incapables d'utiliser les services bancaires ou d'autres services financiers. Une grande partie de la population reste toujours non éclairée sur le rôle que les services bancaires et d'autres services financiers formels jouent ou peuvent jouer ou sur leur mode efficace d'utilisation. Les personnes interrogées ont démontré qu'il existe une faible sensibilisation sur la façon dont les banques diffèrent de SACCO et des IMF.

*Absence d'adaptation aux valeurs proposées.* En plus du manque de compréhension des services financiers, certains de ces services sont conçus de façon non adaptés aux besoins de la majorité de la population congolaise. Les données collectées dans le cadre de l'enquête FinScope (2015) indiquent que, sur les adultes bancarisés, 46% ont déclaré ne pas utiliser les banques du fait qu'ils n'ont pas besoin de compte bancaire.

*« La compagnie d'assurances appartient à l'État et on observe tout un désordre, même si j'ai souscrit une assurance, elle ne satisfera jamais à mes besoins ».*

- Femme multipropriétaire d'entreprises, Kinshasa

*Complexité.* L'enquête FinScope (2015) révèle que la population congolaise trouve les produits de banque, de SACCO et des IMF difficiles à comprendre. Par exemple, 25% des personnes non bancarisés dans le cadre de l'enquête FinScope (2015) ont déclaré ne pas disposer de compte bancaire parce qu'elles ne comprennent pas comment ça marche ou comment en ouvrir un, pendant que 48% ont déclaré éprouver des difficultés à comprendre comment ouvrir ou utiliser un compte bancaire.

*« Je dispose actuellement d'un compte courant, car je ne savais pas comment ouvrir un compte commercial*

- Femme multipropriétaire d'entreprises, Kinshasa

*Facteur perturbateur* La succession de longues heures de déplacement, l'insuffisance des connaissances, et les difficultés d'accès aux comptes constituent un grand facteur perturbateur qui empêche les populations d'utiliser les comptes. L'expérience des services est souvent très pauvre à cause des longues files d'attente qui, ajoutées aux coûts des transactions, et au manque de normalisation des exigences, crée une incertitude. Dans le cadre de l'enquête FinScope (2015), 6% d'adultes non bancarisés n'ont pas ouvert de compte bancaire, du moins partiellement, à cause du facteur perturbateur.

*«Non, je déteste, j'ai horreur des files d'attente» Quand vous arrivez dans les banques, il vous faudra attendre pendant deux, trois, ou peut être cinq heures. Et le temps, c'est de*

*l'argent »*

- Étudiant bénéficiaire des transferts de fonds des parents et des frères consanguins, Kinshasa

*«Certains amis critiquent la lenteur de la banque.»*

- Employé de niveau inférieur, Kinshasa

*« Même si je reçois mes paiements par la banque, je n'épargne pas dans la banque en raison de nombreux problèmes que je rencontre dans la récupération de mes fonds. C'est la raison pour laquelle je garde mon argent dans une boutique quelque part autour de moi, non loin de mon domicile, car la banque est trop loin, a trop de conventions, de principes et de problèmes de connexion».*

- Employé et chef d'entreprise, Kinshasa

#### **1.4. Segmentation du marché cible**

Les sous-sections ci-dessus ont abordé le contexte, l'utilisation des services financiers et les obstacles auxquels les adultes économiquement actifs sont confrontés et qui empêchent davantage l'utilisation des services financiers. Pour la plupart, ces sections étaient axées sur l'ensemble de la population adulte, même si le débat sur l'utilisation a également pris en compte les différences régionales en matière de revenus et de genre. Cette approche a dissimulé d'importantes différences dans les contraintes et les besoins, dans le cas où la population congolaise a été traitée comme un groupe homogène. Par exemple, une personne riche résidant à Kinshasa et travaillant pour une grande société par actions aura certainement des besoins financiers différents de ceux d'un agriculteur de subsistance dans une zone rurale hors de Goma.

Par conséquent, il est utile de segmenter la population adulte en groupes distincts ayant en commun des caractéristiques importantes et explorer plus en profondeur le profil et l'interaction des services financiers de chaque segment, en s'inspirant des données tirées de l'enquête FinScope (2015). Les segments sont principalement déterminés par la principale source de revenu: par exemple, les personnes qui déclarent que le salaire qu'elles reçoivent d'un emploi formel constitue leur principale source de revenu seront classées dans la même catégorie. La principale source de revenu est considérée comme un niveau et la régularité de revenu d'une personne, les deux aspects étant étroitement liés à la capacité d'accéder aux services financiers. D'autres variables, tels que les indicateurs démographiques (notamment l'âge ou le genre), le niveau de revenu ou l'emplacement géographique, sont utilisés pour tester si les adultes dont les principales sources de revenus sont différentes peuvent être classés dans la même catégorie. Par exemple, il a été observé que les marchands ambulants et les petites entreprises peuvent être classés dans la même catégorie, même si leurs principales sources de revenus sont légèrement différentes, d'autant qu'ils sont très similaires en termes de leurs propres caractéristiques.

### 1.4.1. Présentation des segments

La population de la RDC peut être divisée en cinq segments de marchés cibles<sup>67</sup>:

- **Les Personnes dans un emploi formel** (1 505 956) – sont des adultes dont la principale source de revenu est un salaire reçu d'une institution privée ou publique. Ces personnes constituent le marché cible le plus riche et actif, surtout à Kinshasa et dans d'autres régions. Les personnes ayant un emploi formel sont également de loin les mieux éduquées. Ce marché cible est le deuxième marché le plus petit en taille, et légèrement supérieur à celui des personnes formellement employées.
- **Les personnes dans un emploi informel** (1 487 460) – tirent leurs revenus d'un salaire ou d'un traitement reçu d'une personne ou d'un travail réalisé. Elles constituent les plus petits marchés cibles, les deuxièmes marchés cibles étant nettement mieux rémunérés plus les plus éduqués.
- **Les Micro, petites et moyennes entreprises (MPME)** (6 188 414) – tirent leurs revenus des droits de propriété et de la gestion de leurs propres entreprises. Ce marché cible représente environ un tiers de la population. Les MPME comptent en moyenne le nombre de sources de revenus le plus élevé.
- **Les producteurs** (6 855 399) – sont des adultes dont la principale source de revenu provient de l'agriculture. Même s'il existe en petit nombre dans la région de Kinshasa, les producteurs sont presque exclusivement situés dans les zones rurales, où ils constituent en grande partie les marchés cibles les plus pauvres et forment le groupe le plus large.
- **Les personnes à charge** (4 481 531) – comptent sur leurs familles et amis pour leur principale source de revenus et pour leurs dépenses. La répartition en fonction du genre et de l'âge au sein de ce groupe est très subjective envers les femmes et les jeunes.

*Exclusion de la population congolaise non résidente.* Tel que débattu, la portion de la population congolaise qui vit à l'étranger est estimée à neuf millions. Ces expatriés disposent fréquemment des revenus plus importants dans leurs pays d'accueils et peuvent être des acteurs importants dans l'économie locale par le transfert des fonds qu'ils effectuent. C'est la raison pour laquelle ils doivent être pris en compte dans la conception des impératifs stratégiques pour l'inclusion financière. Cependant, l'enquête FinScope (2015) ne permet pas une analyse sur ces personnes.

Le Tableau 6 ci-dessous offre une vue comparative des segments des marchés cibles, une idée sur le type d'adultes concernés par ces segments, notamment:

---

<sup>67</sup> Il convient de noter qu'un petit pourcentage (1,75 %) de la population ne rentre pas facilement dans les catégories des marchés cibles et ne peut être associé dans un segment cohésif. Ces catégories ne garantissent pas une analyse d'un marché cible distinct. Par conséquent, elles ont été exclues. Ce groupe inclut, mais sans s'y limiter, des personnes dont les principales sources de revenus proviennent des changes informel de devise, de l'argent du loyer, des intérêts produits par des prêts, des pensions de travail et de l'argent perçus auprès des groupes d'épargne informels likelemba

	les personnes formellement employées	les personnes non formellement employées	les MPME	les agriculteurs	les personnes à charge	total d'adultes
<b>Nombre et % d'adultes</b>	1 505 727 (7,21%)	1 487 460 (7,13%)	6 188 414 (29,6%)	6 855 399 (32,8%)	4 481 531 (21,5%)	21 695 786 (100%)
<b>% de femmes</b>	38%	39%	47%	46%	63%	49%
<b>Revenu mensuel moyen (CF)</b>	119 206 (132 dollars USD)	96 124 (107 dollars USD)	91 307 (101 dollars USD)	59 283 (66 dollars USD)	76 731 (85 dollars USD)	80 856 (85 dollars USD)
<b>% avec moins de 1 dollar EU (et &lt;3,30 dollars EU) par jour<sup>68</sup></b>	16,2% (50,1%)	34,7% (57,3%)	28,7% (60,8%)	53,2% (76,8%)	43,9% (66,1%)	39% (65,8%)
<b>% avec plus de 1 source de revenu</b>	61%	43%	63%	46%	39%	51%
<b>% de personnes âgées de moins de 34 ans</b>	43%	53%	51%	42%	73%	52%
<b>% de personnes ayant un niveau d'étude primaire ou inférieur</b>	13%	35%	34%	57%	37%	41%
<b>% de personnes ayant un niveau d'étude secondaire ou supérieure</b>	87%	65%	66%	43%	63%	59%
<b>% de personnes ayant accès au téléphone mobile</b>	77%	63%	68%	42%	60%	58%
<b>% de personnes ayant accès à</b>	17%	11%	17%	29%	18%	21%

<sup>68</sup> La Banque mondiale définit le seuil de pauvreté à 3,30 dollars USD. Les fourchettes de revenus de l'enquête FinScope (2015) sont également définies à 3,30 dollars USD par jour, par conséquent, ce seuil de pauvreté peut être mis en œuvre dans l'évaluation dans les données. Le seuil de pauvreté de 1 dollar USD peut être perçu comme un signe de l'extrême pauvreté.

un vélo						
	les personnes formellement employées	les personnes non formellement employées	les MPME	les agriculteurs	les personnes à charge	total d'adultes
% de personnes qui espèrent que leurs vies seront meilleures dans 2 ans	91%	76%	89%	80%	91%	86%
% de personnes ayant d'autres membres HH formellement employés	28%	9%	13%	4%	23%	13%

**Tableau 3. Données démographiques sur les marchés cibles**

Source: FinScope (2015)

D'après les chiffres obtenues en zones rurales/urbaines, la population interrogée peut être divisée notamment en agriculteurs ruraux (les plus nombreux) et le reste en agriculteurs en zone urbaine/Kinshasa. Une grande partie de la population est constituée de MPME (29,6%), d'agriculteurs (3,2%) et de personnes à charge (21,5%). Ces trois groupes représentent collectivement 83,9 % d'adultes.

Certaines caractéristiques intersectorielles intéressantes sont mises en évidence dans le tableau ci-dessus:

- Les revenus moyens sont faibles sur tous les cinq segments, même au sein du groupe de personnes formellement employées. Cependant, la majeure partie de la population congolaise, dans tous les cinq segments, adoptent une attitude positive, et espèrent voir leurs perspectives s'améliorer.
- La proportion d'adultes qui partage un ménage avec des tiers formellement employés est faible de manière générale, ce qui démontre ainsi que la plupart des ménages ne sont pas atteints par un flux régulier de revenus formels. Il est intéressant de noter qu'il est plus courant pour les personnes formellement employées et les MPME d'avoir plus d'une source de revenus, par rapport à d'autres segments.
- En dehors des personnes formellement employées, nanties et bien-éduquées, l'éducation et les niveaux de pauvreté sont relativement similaires dans les autres groupes urbains dominants (personnes non formellement employées, MPME et

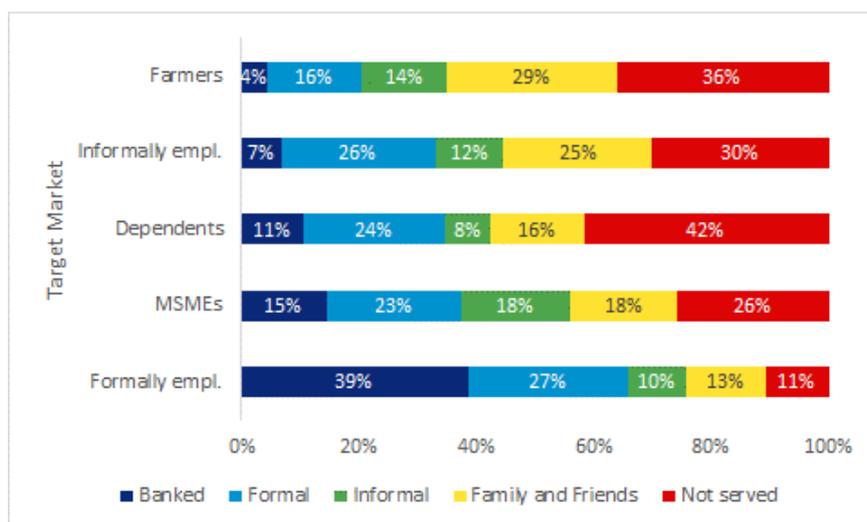
personnes à charge); ces groupes, en retour, gagnent de meilleurs revenus et sont nettement mieux éduqués que les agriculteurs.

- On note une certaine partialité envers les hommes dans les groupes de personnes formellement et non formellement employées qui ne peut pas être observés parmi les MPME ou les agriculteurs et qui est inversée chez les personnes à charge.
- Les personnes à charge sont en grande partie les plus jeunes (73%) et sont âgés de moins de 34 ans).
- Le nombre de personnes propriétaires de téléphones portables est le plus élevé chez les personnes formellement employées (77%), même si ce chiffre ne dépasse pas ceux observés chez les MPME (68%), les personnes formellement employées (63%) et les personnes à charge (60%). Les agriculteurs en zones rurales sont comparativement non connectés (soit 42% propriétaire d'un téléphone portable). Très peu de personnes ont accès à d'autres biens (même élémentaires, tel qu'un vélo).

Dans la partie suivante, nous examinons plus minutieusement l'utilisation des services financiers sur les segments de marchés cibles pour comprendre comment les marchés cibles se comparent aux autres. Ensuite, le profil et l'interaction entre les services financiers de chaque marché cible sont analysés plus en profondeur pour mieux cerner les contraintes et les besoins spécifiques de chaque marché cible.

#### 1.4.2. Utilisation sur les segments de marchés cibles

La Figure 36 ci-dessous illustre le niveau d'accès pour chaque marché cible.



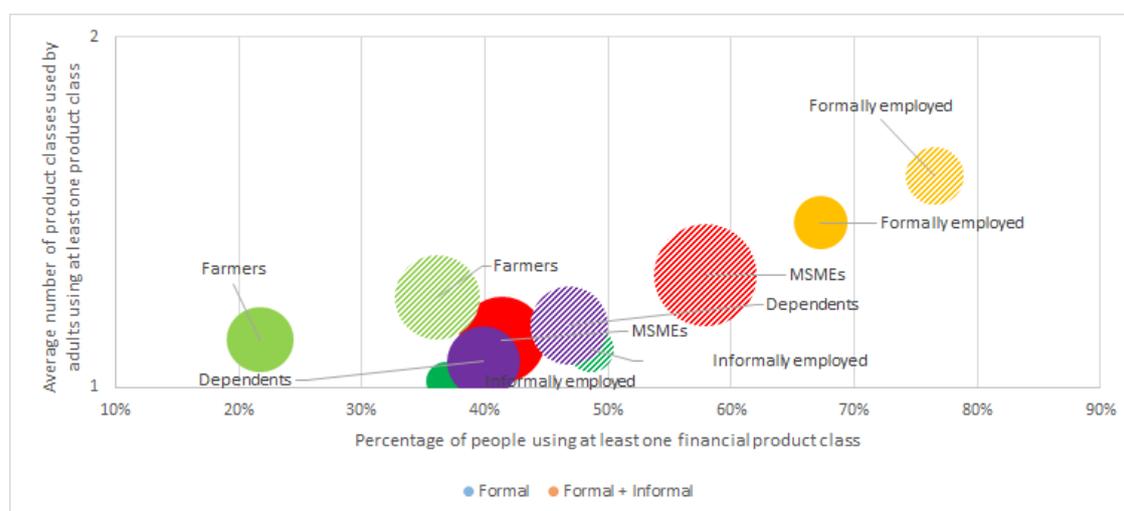
**Figure 36. Niveau d'accès par marché cible**

Source: FinScope (2015)

*Personnes formellement employées et ayant principalement un compte bancaire.* Au moins 39% des personnes formellement employées disposent de comptes bancaires, plus du double de celui du prochain marché cible le plus élevé (MPME) et presque dix fois que celui des agriculteurs, dont l'utilisation est la plus faible. L'utilisation des produits formels autres que les services bancaires est très similaire sur tous les marchés cibles, sauf chez les agriculteurs. Dans l'ensemble, les agriculteurs sont les personnes les moins formellement intégrées, cependant leur utilisation des services financiers auprès des familles et des amis est la deuxième la plus importante, ce qui est ainsi conforme à leur zone rurale. Ceci signifie que seulement un agriculteur sur trois est entièrement exclu financièrement. Les personnes à charge constituent le segment le plus exclu.

### 1.4.3. Niveau et étendue de l'utilisation des services financiers sur les segments des marchés cibles

La section 1 a examiné le niveau d'utilisation des services financiers par échantillon d'ensemble de la population. La Figure 37 ci-dessous compare le niveau et l'étendue de l'utilisation des services financiers sur cinq segments des marchés cibles. Le niveau d'inclusion financière, indiqué sur l'axe des ordonnées, est défini comme le nombre de types de produits moyen utilisés par chaque personne adulte incluse (soit une valeur comprise entre 1 et 4). Ceci est associé à l'étendue d'inclusion sociale (mesurée comme le pourcentage d'au moins un produit par le marché cible) sur l'axe des abscisses. La figure illustre l'accès au marché formel (représentée par des bulles solides) et le total combiné du marché formel et du marché informel (représenté par les bulles ombragées). La taille de la bulle représente la taille de chaque marché cible.



**Figure 37. Niveau d'utilisation par le marché cible**

Source: FinScope (2015)

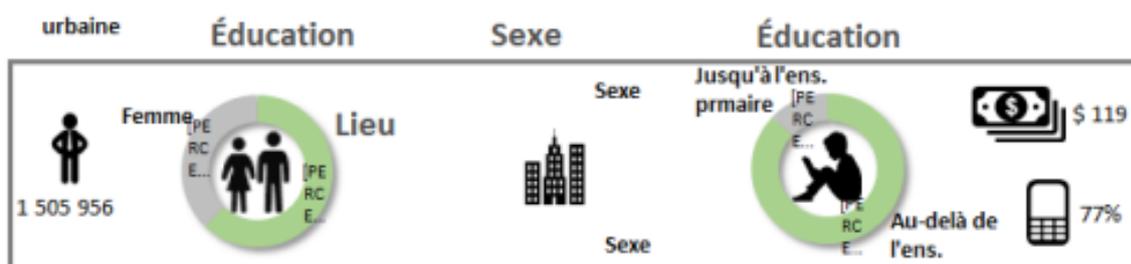
*Faible niveau et étendue à travers les segments.* La figure 37 indique que l'utilisation des services financiers en RDC est faible à travers la population. En dehors du petit groupe de personnes adultes formellement employées, la plupart de personnes adultes n'utilisent qu'un seul type de service financier formel. Les personnes adultes formellement employées affichent des niveaux d'utilisation élevés des services financiers, un peu juste en-dessus de 1,5 type de produit en moyenne. On semble noter un certain rapport entre le revenu moyen et l'utilisation moyenne, les groupes aux revenus plus élevés étant pour la plupart situés relativement sur un niveau d'échelle plus élevé.

*Les services financiers informels s'accroissent tant au niveau que dans l'étendue de leur utilisation.* La Figure 37 montre davantage que l'étendue et le niveau d'utilisation des services financiers augmentent sur tous les segments de marchés lorsque les produits informels sont pris en compte. Il ne semble exister aucun modèle clair entre les segments de marchés cibles dans l'effet des produits informels sur l'étendue ou sur le niveau d'utilisation des services financiers. Il s'agit d'un résultat inattendu, étant donné que des études similaires réalisées dans d'autres pays en développement ont révélé que l'ajout des services financiers augmente de façon disproportionnée l'étendue de l'utilisation pour les marchés cibles les plus pauvres (Bester, et al. 2015). En RDC, les résultats indiquent que tous les marchés tiennent leurs valeurs ajoutées aux services financiers informels et que la valeur de ces services n'est pas nécessairement déterminée par les niveaux de revenus.

#### 1.4.4. Profil des marchés cibles

Nous expliquons ci-dessous le profil de chaque segment sur la base des indicateurs du résumé fourni dans les deux sous-sections précédentes. Cette explication nous permet de conclure sur les besoins des services financiers primaires pour chaque marché cible.

##### 1.4.4.1. Employés formels



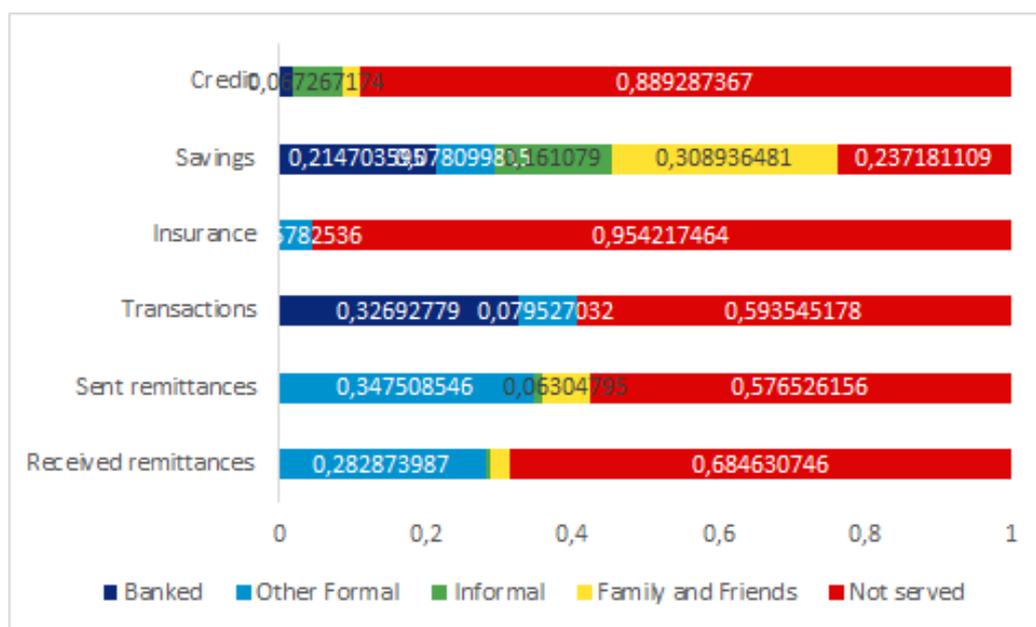
**Figure 38. Données démographiques sur les personnes formellement employées**

Source: FinScope (2015)

*Marché cible le plus riche, le plus urbain et le mieux éclairé.* Les personnes formellement employées se trouvent dans une meilleure posture économique sur tous les marchés cibles, tel qu'illustré dans la Figure 38. Elles gagnent de façon plus significative que tous les autres marchés cibles et environ 30% plus que la deuxième catégorie à revenu le plus élevé. Toutefois, cette situation ne fait pas de ces personnes des personnes uniformément riches: même si très peu de personnes adultes formellement employées gagnent moins de 1 dollar

USD par jour (16,2%), environ la moitié gagne un peu moins de 3,30 dollar USD par jour. Ce marché cible est le plus partial envers les hommes et la majorité des populations en zone urbaine. Ces personnes sont aussi de loin les plus instruits.

*Le marché cible le mieux desservi* Leur profil relativement riche et urbain fait des personnes formellement employées le marché cible le plus accessible aux fournisseurs de services financiers. C'est la raison pour laquelle il n'est pas surprenant qu'ils soient les marchés cibles les mieux desservis. La Figure 39 définit leur profil d'utilisation sur les marchés des produits.

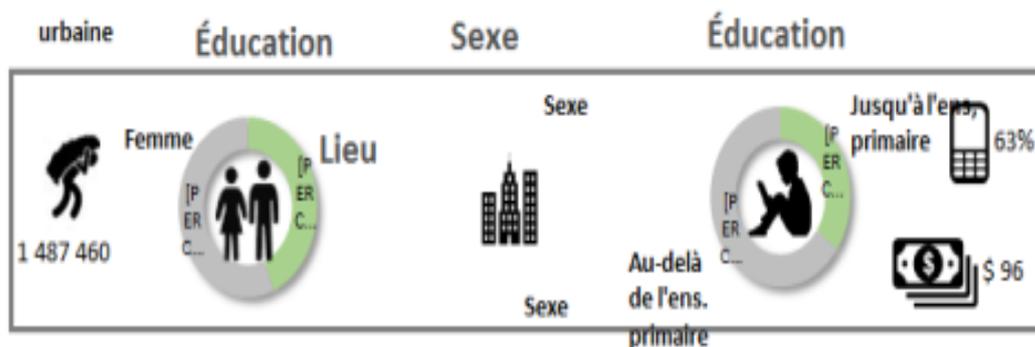


**Figure 39. Utilisation des services financiers par les personnes formellement employées**

Source: FinScope (2015)

*Faible niveau d'utilisation du crédit et de souscription d'assurances.* Au total, seulement 24% des personnes formellement employées n'utilisent pas de service financier. L'épargne et les transferts de fonds sont les deuxièmes plus grandes catégories de services financiers, respectivement. Il est intéressant de souligner qu'ils incluent en grande partie des services formels et des services obtenus auprès des familles et des amis, les autres services informels faisant l'objet d'une très faible utilisation. Il convient de noter que les auteurs de transferts de fonds existent en grand nombre, de même que les bénéficiaires de ces transferts au sein de ce groupe. L'utilisation des crédits et la souscription d'assurance sont très faible (même si elles sont supérieures à celle observée dans d'autres segments). Aussi, l'utilisation des crédits est principalement informelle, au même titre que tous les autres marchés cibles.

#### 1.4.4.2. Les personnes non formellement employées

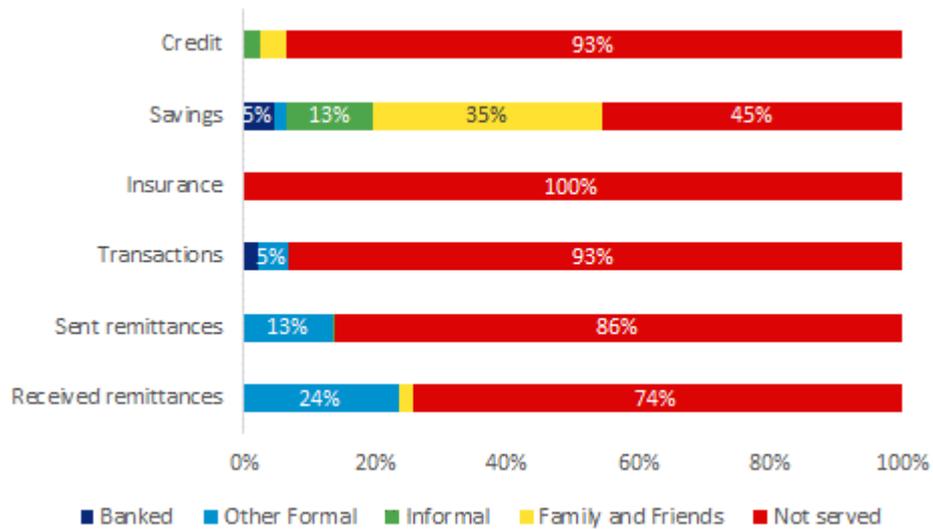


**Figure 40. Données démographiques sur les personnes non formellement employées**

Source: FinScope (2015)

Le deuxième segment le plus riche. Les personnes non formellement employées constituent légèrement le marché cible le plus important. Contrairement aux pays en développement, où les travailleurs informels vivent au jour le jour, ce groupe perçoit en moyenne le deuxième plus grand revenu mensuel en RDC. Ce groupe est souvent déséquilibré au profit des hommes en tant que personnes formellement employées, cependant ces personnes sont moins instruites, au même titre que les MPME et les personnes à charge dans leurs niveaux d'études moyens. Ce groupe est également moins urbain que les personnes formellement employées, cependant elles sont bien représentées dans la région de Kinshasa

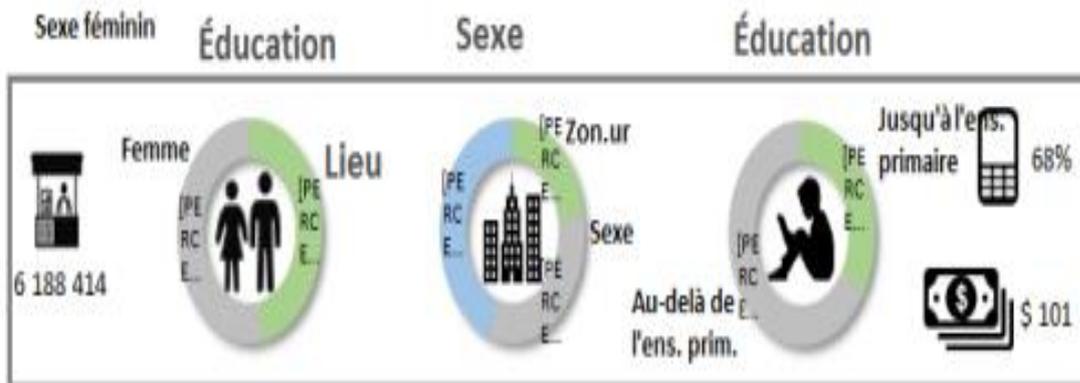
*Absence de crédit ou d'assurance formelle* La différence la plus frappante entre les personnes formellement et non formellement employées se trouve sans doute dans leur utilisation des services financiers formels, telle que décrite dans la figure ci-dessous. Elles n'ont aucun crédit ou aucune assurance formelle. Elles n'utilisent pas des produits d'épargne (principalement informels), ou elles épargnent chez eux/auprès de leurs amis et familles; Tout comme les personnes formellement employées, la plupart d'entre elles utilisent des circuits formels de transfert de fonds, cet ordre est inversé: les personnes non formellement employées bénéficiaires des transferts de fonds sont plus nombreuses que celles qui les expédient.



**Figure 41. Utilisation des services financiers par les personnes non formellement employées**

Source: FinScope (2015)

#### 1.4.4.3. les MPME

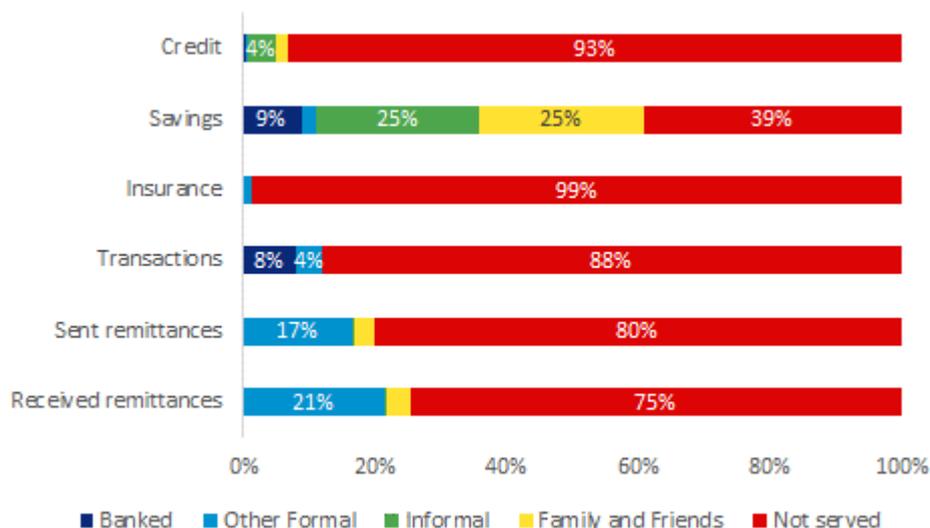


**Figure 42. Données démographiques sur les MPME**

Source: FinScope (2015)

Un grand groupe principalement issu de la zone urbaine. La Figure 42 démontre que les MPME représentent presque un tiers de la population. Étant donné que les opportunités d'emploi stables offertes par les secteurs formels et informels sont limitées, ce marché cible offre une possibilité financière à de nombreuses personnes. Les MPME sont plus susceptibles d'être constituées de plus de femmes que des personnes employées. Elles limitent légèrement les personnes formellement employées en termes de potentiel de gain, mais jouissent de plus de sécurité financière que les deux marchés cibles les plus pauvres (producteurs et personnes à charge). Elles sont aussi presque bien instruites que les

personnes non formellement employées, vivent en zones urbaines et sont mieux connectées en termes d'accès au téléphone portable que les employés informels.

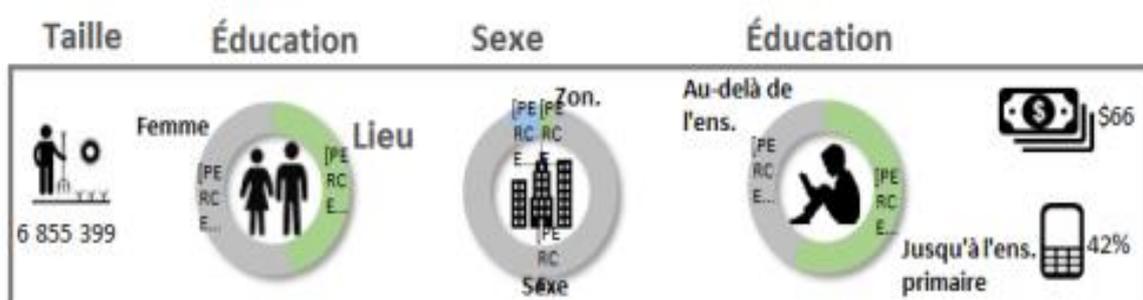


**Figure 43. Utilisation par les MPME**

Source: FinScope (2015)

*L'utilisation du crédit crée un déficit particulier.* Les performances des MPME dépassent celles de tous les autres marchés cibles, à l'exception de celles des personnes formellement employées en termes de niveau et d'étendue de leur utilisation. Cependant, les chiffres présentés dans la Figure 43 ci-dessus restent très faibles pour chaque marché des produits. Un peu moins de 10% de MPME déclarent utiliser tout type de crédit. Vu l'importance du crédit pour la croissance des petites entreprises, il est important de noter la quasi absence de l'utilisation du crédit formel. La souscription d'assurance est également presque inexistante. Comme sur les autres marchés cibles, l'épargne est dominante, mais surtout à travers des méthodes informelles. Les MPME reçoivent les transferts de fonds plus qu'elles n'en envoient.

#### 1.4.4.4. Les agriculteurs

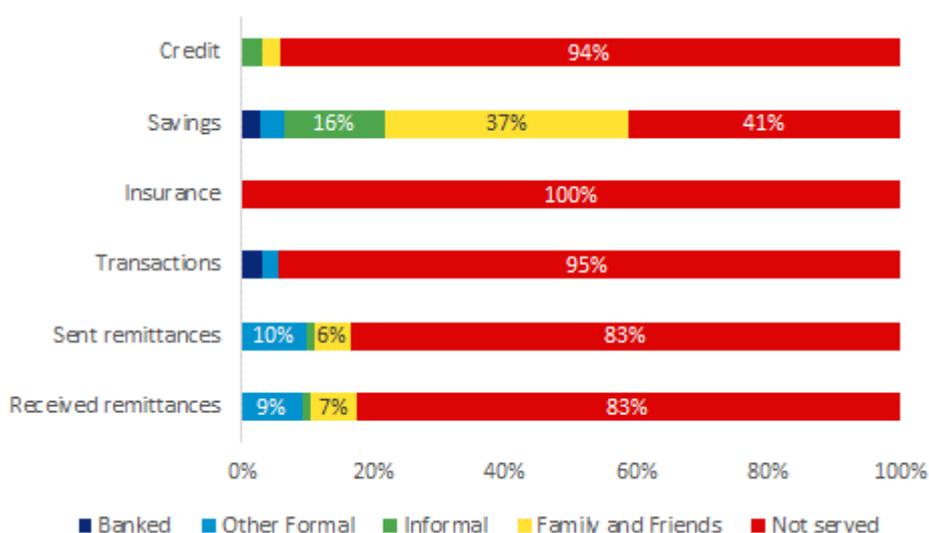


**Figure 44. Données démographiques sur les producteurs**

Source: FinScope (2015)

*Segment le plus large, le plus appauvri et le plus rural.* Les producteurs représentent le marché cible le plus important. Ils dépassent les MPME de plus d'un demi-million et constituent un tiers de la population adulte (6,9 millions d'adultes). 4,8 millions d'adultes supplémentaires d'autres segments s'activent dans l'agriculture, cependant il convient de ne pas considérer cette activité comme leur principale source de revenu (c'est la raison pour laquelle ils ne sont pas classés dans le segment d'agriculteurs). Sur ces adultes, deux millions tirent également un revenu de l'agriculture. Par conséquent, un total de 11,7 millions d'adultes pratiquent l'agriculture d'une certaine manière et 8,8 millions tirent un revenu de leurs activités agricoles.

Ajoutés aux personnes à charge, les producteurs représentent l'un des deux marchés cibles sur lequel les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Ils représentent en grande partie le marché cible le plus pauvre, où le producteur moyen gagne environ la moitié du revenu moyen qui revient à une personne formellement employée. Les producteurs sont également moins instruits et de loin les plus ruraux. Même si les autres marchés cibles sont, en majeure partie représentés en zones urbaines et à Kinshasa, les producteurs vivent presque exclusivement dans les zones rurales. Ils sont par conséquent un groupe isolé et appauvri.



**Figure 45. Utilisation des services financiers par les MPME**

Source: FinScope (2015)

*Segment le moins desservi.* Comme on peut l'observer dans la Figure 45, le profil pauvre et isolé des producteurs est le résultat de leur très faible utilisation des services financiers. Ils sont les moins desservis de tous les marchés cibles. L'utilisation des services financiers est largement limitée par leur emplacement local et l'absence d'infrastructure dans le système financier en RDC. Un plus grand nombre de producteurs épargnent plus qu'ils n'utilisent tout autre produit combiné. Cependant, la consommation des produits d'épargne est faible et les producteurs comptent sur les produits d'épargne informels et sur des épargnes auprès de

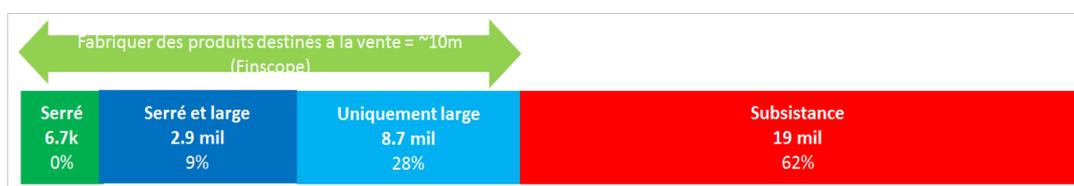
leurs familles et de leurs amis. Vu leur emplacement local et leur faible revenu moyen, il n'est pas surprenant que de nombreux producteurs utilisent des transferts de fonds. Un pourcentage plus réduit de producteurs utilisent plus ces canaux que d'autres marchés cibles, cependant, en nombre absolu, les producteurs jouent un rôle important dans le réseau formel de transfert de fonds.

### Un examen plus approfondi sur les liens entre les chaînes de valeurs.

Vu la taille de ce groupe, il est important de mieux cerner les différents types de producteurs en RDC. Ceci nous permet d'identifier le sous-groupe le plus susceptible de constituer un marché cible viable pour les services financiers.

C'est pourquoi loin dans cette section, les zones prétendument appelées «zones rurales profondes» en RDC ont été exclues de l'analyse. Cependant, afin de présenter une vue plus nuancée de la production agricole en RDC, les adultes issues des «zones rurales profondes» en RDC doivent être réintégrées pour le reste du débat sur le marché cible producteur, étant donné que tous les adultes dans cette région du pays sont considérés actifs dans l'agriculture de subsistance. Lorsque les producteurs en «zones rurales profondes» sont considérés par rapport à la population totale dans les zones économiquement actives engagées dans l'agriculture, trois groupes peuvent être identifiés: (i) tous les producteurs congolais, notamment ceux issues des «zones rurales profondes»; (ii) tous les adultes non issues des «zones rurales», mais engagés dans l'agriculture; et (iii) le marché cible producteur, qui est un sous-groupe de la catégorie précédente mais qui inclut uniquement les adultes qui tirent leurs revenus de l'agriculture. Ces groupes seront désormais désignés comme le groupe de production le plus large (30,7 millions d'adultes), le groupe de production restreint (11,7 millions d'adultes et le marché cible formé de producteurs (6,9 millions d'adultes) respectivement.

*Seul un petit marché cible des services financiers potentiellement viables.* La Figure 46 ci-dessous répartit la population de producteurs en fonction du type d'activité agricole qu'ils mènent. Cette figure montre que 62% du grand groupe de producteurs (19 millions de personnes) est constitué d'agriculteurs de subsistance, par rapport à environ 11,7 millions de personnes (le groupe de producteurs restreints) qui produisent des produits pour la vente.



**Figure 46. Nature de la chaîne de production**

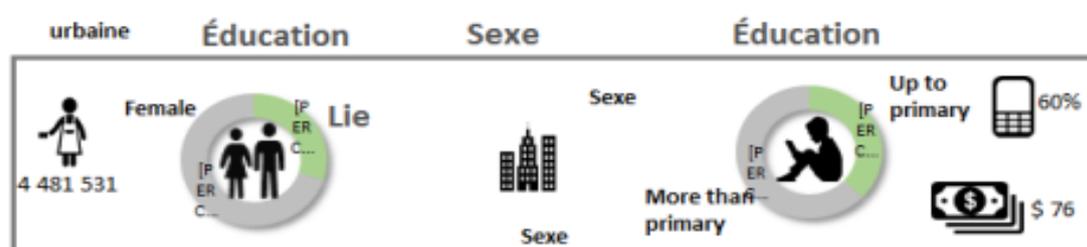
Source: FinScope (2015)

*Seule une petite partie d'agriculteurs est connectée via des chaînes de valeurs «serrées»* Les agriculteurs qui vendent une partie ou tous leurs produits sont censés opérer au sein d'une chaîne de valeurs «serrée» s'ils vendent leur produit sous contrat à un traiteur ou à un

acheteur central. Dans le cas où ils produisent leur produit pour ouvrir le marché, ils opèrent au sein d'une chaîne de valeur «détendue». D'un point de vue des services financiers, il est plus facile d'atteindre les producteurs qui opèrent dans des chaînes de valeurs « serrées», car ils peuvent être atteints à travers un point de contact central ayant déjà établi une relation avec eux. Cependant, tel que démontré dans la Figure 46 ci-dessus, seuls 6 700 de producteurs en RDC opèrent exclusivement au sein des chaînes de valeurs «serrées» 2,9 millions autres producteurs – 9% du grand groupe de producteurs (25% du marché cible constitué de producteurs – vendent leurs produits au sein des chaînes de valeur à la fois «serrées et détendues». Le reste du groupe de producteurs restreint, soit 8,7 millions d'adultes (28% du grand groupe de producteurs; 74% du marché cible formé de producteurs); vendent uniquement leurs produits au sein des chaînes de valeurs «détendues»

En principe, les producteurs qui interviennent au sein des chaînes de valeur «serrées» et «détendues» exigent une vaste gamme de services financiers, notamment le crédit agricole, l'épargne pour les intrants et le lissage saisonniers de revenus, ainsi que l'assurance pour la protection contre les risques. Cependant, leurs faibles revenus, de nature dispersée, rurale et non connectée signifient que seuls la chaîne de valeur «détendue» et les producteurs de subsistance sont peu susceptibles de constituer des cibles de services financiers viables. Ceci laisse les agriculteurs opérer au sein des chaînes de valeurs «serrées» ou d'une combinaison de chaînes de valeurs «serrées» et «détendues» : ils peuvent être atteints par la partie centrale avec laquelle ils entretiennent des relations et ont des contrats. Par conséquent, ils sont plus susceptibles de constituer les cibles des services financiers viables.

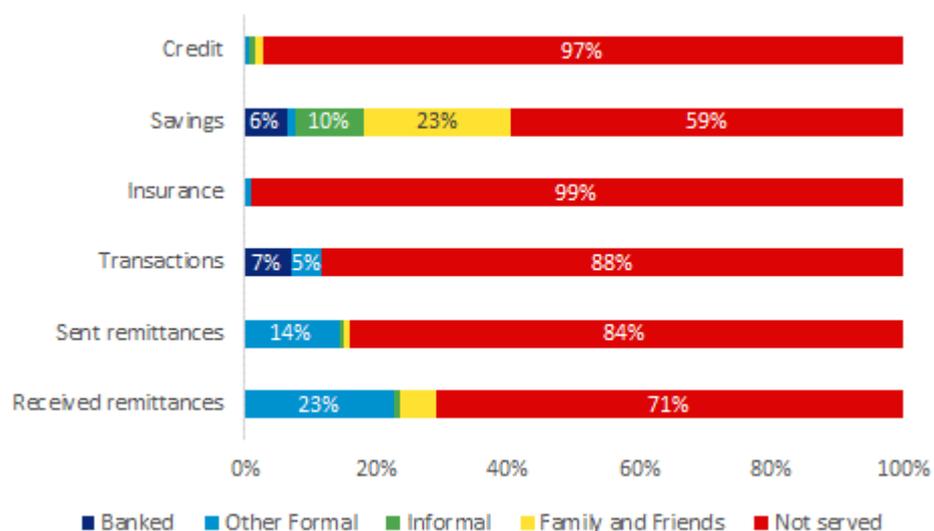
#### 1.4.4.5. Personnes à charge



**Figure 47. Données démographiques sur les personnes à charge**

Source: FinScope (2015)

*Les femmes et les personnes relativement pauvres.* Le groupe de personnes à charge est grand et est plus d'un cinquième de la population. C'est le seul groupe déséquilibré au profit des femmes, tel que cela peut être observé dans la Figure 47. Elles sont relativement bien instruites et vivent en grande partie en zones urbaines. Les personnes à charge gagnent un revenu relativement faible, mais leur revenu moyen est près de 10% supérieur que celui des producteurs.



**Figure 48. Utilisation des services financiers par les personnes à charge**

Source: FinScope (2015)

Les épargnes formels et les transferts de fonds jouent le rôle le plus important. La Figure 48 montre l'utilisation des services financiers sur les différents marchés des produits. Étant donné qu'elles sont le soutien de leurs familles eux-mêmes, il est normal que leur utilisation du crédit soit très faible de façon générale et qu'elles aient contracté des crédits et des prêts informels auprès de leurs familles et amis. L'utilisation très faible de l'assurance n'est pas unique à ce groupe. Les personnes à charge épargnent, mais surtout de façon informelle et non pas au même niveau que la plupart des marchés cibles. Les transferts de fonds constituent la principale option dans ce marché cible.

#### 1.4.5. Les besoins des services financiers par le marché cible

Le Tableau 4 ci-dessous résume les services financiers possibles tels qu'on peut les deviner à partir d'un profil démographique et de l'utilisation financière actuelle de chaque segment défini ci-dessus.

Segment	besoin/opportunité possible par catégorie de produit			
	Épargne	Assurance	Assurance	Transferts de fonds
<b>Les personnes formellement employées</b>	La faible utilisation en termes absolus indique une opportunité non exploitée.	Le principal marché cible pour le crédit dû à un revenu sécurisé et régulier.	Le principal marché cible pour l'assurance dû à un revenu sécurisé et régulier.	L'utilisation relativement élevée suggère un besoin ; un cadre pour de amples explications.
<b>Personnes non formellement employées</b>	La faible utilisation et l'utilisation élevée de l'épargne formelle et	Le profil des revenus suggère le domaine à améliorer, mais l'éligibilité peut limiter	Le profil des revenus suggère le domaine à améliorer, mais la distribution peut limiter	L'utilisation relativement élevée suggère un besoin ; un cadre pour de amples

Segment	besoin/opportunité possible par catégorie de produit			
	Épargne	Assurance	Assurance	Transferts de fonds
	informelle peut être indicative de la nécessité des produits d'épargne formels.	l'utilisation.	l'utilisation.	explications.
<b>Les MPME</b>	peuvent exiger l'épargne afin de lisser le revenu- le cadre pour une expansion formelle, compte tenu de la pénétration relativement plus élevée des services financiers informels.	Faible utilisation actuelle. Nécessité pour l'expansion des opérations de crédit.	Très Faible utilisation actuelle. Peut exiger que l'assurance gère les risques transactionnels	L'utilisation relativement élevée suggère un besoin ; un cadre pour de amples explications.
<b>Agriculteurs</b>	La faible utilisation ou l'utilisation élevée de l'épargne formelle et informelle peut être indicative de la nécessité des produits d'épargne formels.	Faible utilisation actuelle. Nécessité de crédit pour les opérations d'expansion, mais la distribution et l'aptitude constitueront un problème, vu l'énorme profil de subsistance.	Très Faible utilisation actuelle. Peut exiger que l'assurance gère les risques, mais la distribution peut constituer un problème.	On note un besoin éventuel de transfert de fonds, mais limité par un profile non connecté.
<b>Personnes à charge</b>	L'utilisation relativement élevée de l'épargne informelle peut être indicative de la nécessité de consommer les produits d'épargne formels.	On note une très faible utilisation et vu de la dépendance au revenu, cette nécessité peut être élevée.	On note une très faible utilisation, mais il est peu probable que la nécessité soit élevée compte tenu de statut des personnes à charge.	Le statut des personnes à charge et l'utilisation relativement élevée suggère un besoin d'une expansion plus soutenue.

**Tableau 4. Besoins des services financiers clés par le marché cible**

Source: Authors' own

Le tableau indique les besoins ou les opportunités suivants par segment du marché cible.

- **Personnes formellement employées-** La majorité des personnes formellement employées utilisent au moins un service financier, ce qui fait qu'elles sont bien desservies en moyenne. Par conséquent, le niveau d'accès aux services financiers constitue une plus grande priorité pour ce groupe que l'étendue de l'accès. Certains adultes plus nantis dans ce groupe disposent d'une panoplie de services financiers pour satisfaire leurs besoins, mais la plupart n'ont accès qu'à un seul type de produits. En particulier, ils constituent le principale marché cible pour l'extension de l'accès au crédit et à l'assurance, étant donné qu'ils ont le revenu sécurisé et régulier nécessaire pour se procurer ces produits; une grande partie du segment n'a toujours pas accès aux produits d'épargne formel, ce qui indique ainsi une opportunité potentielle.
- **Employés informels-** Compte tenu de leur proximité relative par rapport à des groupes beaucoup plus basés en zones rurales, et de leurs revenus relativement plus élevés que ceux d'autres groupes, les personnes formellement employées sont susceptibles de constituer un groupe cible secondairement prioritaire après les personnes formellement employés. Cependant, leur source de revenu moins prévisible rend la distribution très difficile. On note une possibilité d'étendre considérablement l'étendue de l'utilisation sur tous les produits, même si l'absence de l'emploi formel pourrait compliquer particulièrement le crédit (d'un point de vue d'éligibilité) et l'assurance (d'un point de vue de la distribution).
- **MPME-** vu leur profil, les MPME sont susceptibles d'avoir besoin du crédit, cependant un plus grand accès aux produits de transaction et d'épargne peut aussi être important dans la facilitation de leurs entreprises et le lissage de la consommation.
- **Agriculteurs** - Les agriculteurs utilisent très faiblement le crédit et l'assurance. Ils utilisent également faiblement les produits d'épargne formels. Ces trois groupes de produits– l'épargne, le crédit et l'assurance – sont importants pour la gestion des risques, tels que l'échec des récoltes et la maladie du bétail auxquels les producteurs sont principalement confrontés. Cependant, compte tenu de leur nature de population rurale profonde et de subsistance, il est peu probable que les producteurs hors de la chaîne de valeurs «serrée» constituent un marché cible viable pour les services financiers.
- **Personnes à charge-** La nécessité de recevoir le revenu suppose un transfert de fonds/ besoin de paiement correspondant. L'utilisation relativement élevée de l'épargne informelle peut également être indicative de la nécessité d'un plus grand accès aux options d'épargne formelle.

## Élaboration de la Note préliminaire 2 de la RDC: Cadre réglementaire relatif à l'inclusion financière

Le présent document d'apport a été élaboré dans le cadre du diagnostic d'inclusion financière du PLAN pour la RDC et doit être lu en parallèle avec le diagnostic principal et les documents contributifs connexes.

La présente annexe définit le système juridique et le cadre réglementaire applicables aux services financiers en RDC, ainsi que les questions réglementaires d'un point de vue de l'inclusion financière. Elle commence par définir la politique générale et l'environnement judiciaire des entreprises, notamment les fournisseurs des services financiers, à condition qu'il se rapporte à l'inclusion financière. Ceci est suivi d'un bref aperçu du cadre réglementaire des services financiers relatif aux différents types d'institutions, ainsi qu'aux secteurs/thèmes opérationnels de pointe. Sur cette base, un certain nombre de questions ou de défis liés à l'inclusion financière sont identifiés. Ces questions et défis découlent du cadre réglementaire, suivis des actions proposées pour surmonter les défis.

### 2.1. Politique générale et environnement commercial

#### Système juridique et judiciaire

*Système de la loi civile, avec un système législation tripartites* Le système juridique de la RDC repose sur une structure de loi civile codifiée. Ce qui suppose que la loi repose entièrement sur le code civil et il n'existe aucune reconnaissance du précédent judiciaire. En général, à moins qu'un acte ne soit explicitement interdit par loi, il est implicitement permis.<sup>69</sup> Les lois sont structurées en trois paliers (Association internationale du barreau, 2009):

- *Constitutionnel*: Le premier palier est composé des lois constitutionnelles, qui constituent le fondement de l'État du Congo et de son système juridique. Cette catégorie de lois définit le fonctionnement de l'État, la délégation des pouvoirs aux divers organes de l'État (le système législatif, l'exécutif et judiciaire), ainsi que les droits fondamentaux qui doivent être respectés dans le Droit congolais.
- *Législatif* Le deuxième palier est composé des textes législatifs\*, qui sont subordonnés aux lois constitutionnelles. Les textes législatifs reposent principalement sur des lois axées sur des principes. Le législatif peut déléguer des pouvoirs législatifs limités aux membres de l'exécutif ou à des régulateurs spécifiques dans le but de garantir la mise en œuvre détaillée et pratique et l'application de ses textes. Le législatif ne peut déléguer plus de pouvoirs que son autorité d'origine, ou peut lui déléguer le contrôle du législatif ou de ses textes.
- *Réglementaire*: Le troisième palier se rapporte aux instruments réglementaire. Il est composé de tous les décrets et les ordonnances publiés par le président, les arrêtés ministériels, ainsi que des instructions et des circulaires émis par les organes

<sup>69</sup> Conformément à l'ordonnance de l'administrateur général du Congo du 14 mai 1886 -- approuvée par le décret 12 de 1886 (Journal officiel, pages 188-189).

administratifs. La dernière catégorie est considérée comme ne faisant pas partie des textes juridiques à part entière, cependant sert à renseigner les textes juridiques. Le président peut également publier des lois sous forme de législation déléguée (lois d'ordonnance et lois de décret) dans les secteurs juridiques autorisés par la Constitution ou par la législation initiale. Tous les instruments réglementaires doivent à tout moment être conformes à tous les actes constitutionnels à toutes les lois et les traités internationaux ratifiés, dans la mesure où ils ne sont en conflit avec aucun autre instrument.

*Système judiciaire à quatre paliers.* Concernant la mise en œuvre, le système juridique est organisé en quatre paliers, le *Tribunal de Paix* étant la cour de première instance pour les infractions qui emportent une pénalité inférieure à cinq ans. Les pénalités de cinq ans ou plus sont entendues directement devant le *Tribunal de Grande Instance*, qui joue également le rôle de Cour d'appel pour le *Tribunal de Paix*. Devant ce tribunal, la Cour d'appel constitue le troisième niveau; un existant pour chaque barreau en RDC. L'arbitre final dans le système judiciaire est la *Cour suprême de Justice* à Kinshasa.

*Cours traditionnelles toujours opérationnelles.* Le statut juridique actuel des cours traditionnelles est fondé sur l'ordonnance de 1982 qui est antérieure au système de *Tribunal de Paix* et prévoit la validité des cours traditionnelles sur la base des principes coutumiers reçus. La reconnaissance des cours traditionnels constitue une mesure intérimaire et n'est valide qu'en cas d'absence d'une cour des magistrats opérationnelle dans une région spécifique. La juridiction est limitée aux questions civiles conformément aux lois, décrets, réglementations et ordonnances en vigueur. Sur les 180 districts judiciaires régis par la loi en RDC, seul 45 sont opérationnels, ce qui signifie ainsi que pour 75% du territoire congolais, les cours traditionnelles constituent la seule principale voie d'accès à la justice. Ceci souligne l'importance des cours traditionnelles, à tout le moins, sur le moyen terme concernant des questions de plus faible importance et plus souvent les questions relatives aux services financiers informels.<sup>70</sup>

## **Environnement stratégique de l'inclusion financière**

*Absence de politique formelle d'inclusion financière* À l'heure actuelle, il n'existe aucune politique globale sur l'inclusion financière en RDC. Cependant, une stratégie nationale de développement est actuellement mise en place par le ministère de la Planification et cette stratégie inclut une politique d'inclusion financière (Concertations, 2015)

*Les diverses initiatives indiquent l'engagement à l'inclusion financière.* Malgré l'absence d'une politique nationale, un certain nombre d'initiatives d'inclusion financière est en cours. À titre d'exemple, le PNUD et le FENU ont créé un programme d'appui, PASMFI, en collaboration avec le ministère des Finances. Ce programme vise à soutenir la microfinance en RDC. \* Plusieurs bailleurs de fonds se sont également réunis pour mettre en œuvre le programme d'éducation financière en partenariat avec la Banque centrale.

---

<sup>70</sup> Tel que nous le débattons dans la section 1, ceci crée également un impératif pour une sensibilisation plus accrue et une assistance technique essentielle dans les lois relatives aux services financiers et les concepts entretenus par les responsables des cours traditionnelles.

## Cadre commercial

Certains autres éléments de la politique générale et du cadre juridique relatifs aux opérations commerciales en RDC sont indirectement liés à l'inclusion financière en RDC.

*Le cadre réglementaire entraîne l'augmentation des coûts des affaires.* Il est généralement difficile de commencer une entreprise en RDC. Les défis juridiques incluent l'exigence coûteuse des permis, le niveau élevé des taxes très complexe à payer, et les défis liés à l'application des contrats (voir Encadré 3 pour un aperçu) (Banque mondiale, 2016). Tel que nous le débattons dans le Section 2.3.1, la capacité limitée d'appliquer les contrats et les défis d'accès au crédit ont un lourd impact sur le développement des services financiers en RDC et constituent, par conséquent, des obstacles majeurs à l'expansion de l'accès aux services financiers et au marché financier.

### Encadré 3: RDC et le rapport «Faire les affaires »

La RDC a été classée respectivement 184<sup>ème</sup> et 187<sup>ème</sup> sur les 189 économies dans les éditions 2015 et 2016 et du rapport de la Banque mondiale «Faire les affaires». Le tableau Tableau 5 montre l'évolution des indicateurs clés pour chaque thème référencé en fonction des moyennes au niveau régional

Thèmes	Classement DB 2016	Classement DB 2015	Évolution dans le classement
Lancement d'une activité commerciale	89	172	jusqu'à 83
Gestion des permis de construction	131	157	jusqu'à 26
Accès à l'électricité	174	173	jusqu'à -1
Enregistrement des biens immobiliers	135	135	Pas de changement
Accès au crédit	133	128	jusqu'à -5
Protecteur des investisseurs minoritaires	174	173	jusqu'à -1
Paiement d'impôts	173	170	jusqu'à -3
Commerce transfrontalier	187	187	Pas de changement
Application des contrats	165	165	Pas de changement
Résolution de l'insolvabilité	189	189	Pas de changement

**Tableau 5. Évolution des indicateurs clés du rapport «Faire les affaires»**

Source: Banque mondiale, 2016

*Mesures d'encouragement des investissements non applicables à tous les acteurs.* Les sociétés à responsabilité limitée (SARL et SA) sont éligibles à l'exonération fiscale liée à leur investissement pour une période de 3 à 5 ans, en fonction de leur localité.<sup>71</sup> Cependant, la

<sup>71</sup> Ainsi, la Loi sur l'investissement produit un impact indirect sur l'inclusion financière en créant la demande pour des crédits productifs chez les jeunes pousses qui bénéficient des mesures d'encouragement, en ce qu'elle offre des mesures incitatives

Loi sur l'investissement ne s'applique pas aux banques et aux compagnies d'assurance, qui sont régies par des lois spécifiques. Un projet de loi sur le secteur financier a été élaboré et inclut les principales dispositions de la Loi sur l'investissement, mais cette loi n'a jusqu'ici pas été votée. Cependant, l'Agence Nationale pour la promotion des investissements (ANAPI) est temporairement autorisée par le gouvernement à admettre les institutions financières (notamment les banques et les IMF) dans le programme de la loi sur l'investissement, cependant, toutes les institutions financières ne profitent pas de cette exonération (Loi sur l'investissement, 20002).

*Absence d'assurance-dépôts.* Un plan d'assurance-dépôts constitue un facteur clé pour un nouveau marché, au regard de l'histoire récente des insolvabilités des institutions financières et lorsqu'il existe une faible confiance dans les institutions financières. Il est d'autant plus important, au vu de la croissance significative enregistrée par le secteur au cours de la dernière décennie. Il n'existe actuellement aucun plan d'assurance-dépôts en RDC.

*Vers une harmonisation régionale* Le cadre juridique pour la réalisation des affaires en RDC est déterminé par l'adoption du cadre harmonisé d'OHADA par la RDC. L'Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires en Afrique est une organisation créée par le traité signé entre 17 États membres en Afrique occidentale et centrale. Elle promeut l'intégration juridique en Afrique francophone par l'adoption des «Lois uniformes»<sup>72</sup>. Le 10 février 2016, la RDC a déclaré son engagement à devenir un État membre de l'OHADA. Ce qui pourrait entraîner un changement profond dans le cadre juridique des affaires au Congo, principalement sur les questions concernant la loi sur les finances, la loi sur la concurrence, la loi fiscale et les procédures civiles et commerciales. Sa ratification en février 2010 a rendu les lois relatives à l'OHADA applicables à partir de septembre 2012 (Masamba, 2012). Les sociétés locales ont bénéficié d'une période de transition de deux ans pour rendre leurs documents constitutifs conformes à la Loi uniforme de l'OHADA sur les sociétés commerciales (OHADA Legis, 2016), pendant que le pays se préparait pour la mise en œuvre des lois de l'OHADA (Masamba, 2012). Le cadre juridique de l'OHADA existe actuellement sur papier, cependant, les contraintes de capacités signifient que certaines lois ne sont pas harmonisées dans la pratique.

*La modernisation du cadre juridique général des affaires est en cours.* L'accession à l'OHADA constitue un cadre juridique de modernisation et de réduction des risques en vue de l'amélioration du climat des affaires. La modernisation intervient dans un grand nombre de secteurs, mais surtout autour de la Loi sur les affaires et le commerce, dont certaines remontent l'époque coloniale. Le droit des affaires de l'OHADA offre à la RDC un cadre juridique renforcé pour les co-entreprises, y compris pour les nouvelles formes de sociétés plus appropriées (SA et SARL), ainsi que des règles avancées en matière de gouvernance d'entreprise. L'objectif de l'OHADA consiste également à introduire des exigences strictes en matière de comptabilité et de vérification comptable pour les sociétés en RDC. Pour les financiers, la Loi uniforme de l'OHADA sur les titres offre de nombreuses garanties, une procédure globale de mise en application et un registre qui centralise tous les titres en fonction des débiteurs. De plus, l'adhésion de la RDC à l'OHADA a permis aux parties d'appliquer les règlements d'arbitrage de l'OHADA à leurs différends. Enfin, la Cour

---

qui invitent à contracter des crédits pour le financement des investissements. Elle produit également un impact sur l'abordabilité et la durabilité du crédit productif sur le court terme, compte tenu de la pénurie initiale limitée des liquidités sous forme d'impôts formels.

<sup>72</sup> Pour en savoir plus, voir Biensan & Martin-Sisteron, 2016.

commune de Justice et d'Arbitrage joue le rôle de cour supranationale, compétente en matière d'appel final sur les différends liés à l'OHADA survenant en RDC.

Par conséquent, l'OHADA est propice aux affaires de façon générale et facilite l'entrée des acteurs étrangers, qui contribuent tous au développement du secteur des services financiers. Ceci est confirmé par le récent rapport de la Banque mondiale «Faire les affaires » tel que précisé ci-dessus. Ce rapport insiste principalement sur les impacts positifs de l'adoption de l'OHADA, notamment sur une panoplie de biens qui peuvent être utilisés comme une garantie pour le crédit, comme des mesures améliorées pour la protection des investisseurs minoritaires et des mesures pour une résolution plus facile du problème d'insolvabilité (Banque mondiale 2016).

*Disposition pour les contrats électronique et signatures.* Les contrats électroniques en RDC sont considérés comme ayant le même effet juridique que les contrats écrits. Les signatures électroniques sont également considérées comme ayant le même statut juridique que les signatures apposées sur des documents physiques. Ceci découle de la ratification par la RDC des Droits commerciaux généraux de 2011 du Droit des affaires de l'OHADA par la RDC. Cette ratification constitue une étape importante vers la promotion et l'expansion des services financiers numériques avec des impacts positifs pour l'inclusion financière.

## 2.2. Cadre réglementaire du secteur financier

Cette partie définit le cadre réglementaire approprié à l'inclusion financière. Elle se propose premièrement d'examiner les principaux organes réglementaires existant et leur juridiction, avant de préciser le principal contenu de la réglementation appropriée à l'inclusion financière.

### 2.2.1. Organes réglementaires

*On note deux principaux organes réglementaires.* Le ministère des Finances est le décideur du secteur financier. Il surveille la politique monétaire, les institutions d'offre de crédit (notamment les banques et les compagnies d'assurance, ainsi que les finances publiques. La mission de réglementation et de supervision est une responsabilité qui incombe à la *Banque centrale du Congo (BCC)* et à l'*Autorité de Régulation et Contrôle des Assurances (ARCA)*:

- La **BCC** se trouve au centre de la réglementation du secteur financier en RDC. Elle a notamment pour mission de réglementer les institutions d'offre de crédit, dont les banques et les coopératives financières. Elle supervise également d'autres institutions, notamment les opérateurs de transfert de fonds, les bureaux de change et les institutions de monnaie électronique.
- L'**ARCA** sera créée comme une nouvelle autorité réglementaire pour l'assurance. Elle est créée par la Loi de 2015 sur l'assurance, entrée en vigueur le 15 mars 2016

#### Encadré4. Autorités réglementaires et leurs pouvoirs

La **Loi N°005/2002** de la **Banque centrale** porte création de la BCC et définit sa mission, ses objectifs et ses pouvoirs. Cette banque a pour mission de garantir la stabilité des prix et d'atteindre un certain nombre d'autres objectifs, à condition que ces objectifs ne

compromettent pas sa mission de garantir la stabilité des prix, notamment :

- d'assurer la stabilité externe et interne de la devise nationale
- de conserver et de gérer les réserves officielles du pays
- de promouvoir le bon fonctionnement des systèmes de paiement
- de réguler et de contrôler les établissements de crédit, les institutions de microfinance et d'autres institutions financières intermédiaires.
- de promulguer les règlements liés aux transactions en devise étrangères.
- de participer à toutes négociations internationales relatives aux modalités de paiement et d'assurer leur exécution.
- de promouvoir le développement des marchés monétaires et financiers.

La banque joue également le rôle du banquier et de caissier du gouvernement. Ces fonctions sont menées selon les termes des conventions signées entre le ministère des Finances et la BCC. En appui de cet élément, la BBC accepte et émet des paiements au nom de l'État. La banque peut désigner les établissements de crédit pour mettre en œuvre ces activités dans les secteurs marqués par son inexistence.

La **Loi 2015 relative à l'assurance** crée deux nouveaux organes réglementaires avec différentes missions et différents pouvoirs :

- *L'ARCA a la mission de réglementer le marché de l'assurance.* L'ARCA est l'organe réglementaire chargé des activités d'assurance et de réassurance en RDC. L'ARC a la mission de superviser le secteur de l'assurance et réassurance pour créer un cadre conforme aux principaux principes, aux principales normes et orientations internationales matière d'assurance. Il a le pouvoir d'accorder, annuler ou révoquer la licence des assureurs et des réassureurs et de surveiller le comportement du marché de façon régulière;
- *Conseil Consultatif des Assurances (CCA) Créé pour la promotion de l'expansion du marché.* Le CCA est un organe consultatif dont la mission consiste à superviser la structure du secteur de l'assurance. Ainsi, il ne dispose d'aucun pouvoir juridiquement contraignant. Il exécute son mandat en émettant des avis que l'ARCA et le ministre du gouvernement chargé de l'assurance (actuellement Ministre des finances) prendront en ligne de compte dans leur prise de décisions sur le secteur de l'assurance.

Source: (Leganet, 2002), *inspirée de la loi de 2002 sur la Banque centrale 2002*; Bootsli & M'bay (2015), *inspiré de la loi 2015 sur l'assurance*

*Les divers organes supplémentaires concernés par l'inclusion financière.* Le ministère des Financiers est la principale entité chargée de la supervision du secteur financier. Cependant, dans les lois qui définissent ses pouvoirs, plusieurs exemptions existent pour les entités et les actions régies par d'autres ministères:

- *Le ministère de la Planification et de la Supervision de la Révolution de la Modernité est responsable de la facilitation et de la coordination de l'assistance externe auprès des bailleurs de fonds. Il est également responsable de la facilitation de l'amélioration de l'environnement commercial. Il est chargé du développement et de la mise en œuvre du*

plan stratégique national qui, en retour, inclut à la fois l'inclusion financière et le développement du secteur financier.

- *Le Ministère des Postes et des Télécommunications et des Nouvelles technologies de l'information et de la communication* est responsable de l'Autorité réglementaire des Postes et de Télécommunications du Congo (ARPTC). L'ARPTC est chargé de l'octroi des licences et de la supervision des réseaux mobiles, ainsi que de la réglementation du bureau de poste. Ces deux entités sont importantes dans la fourniture des services financiers.
- *Le ministère des petites Entreprises* est chargé du développement des petites entreprises. Ainsi, il facilite la fourniture de l'assistance financière et éducative auprès des bailleurs de fonds et fournit lui-même de l'assistance. Cette assistance peut prendre la forme soit d'une subvention ou d'un prêt, le prêt fournissant des opportunités d'accélération de l'inclusion financière.
- *Le ministère de l'Industrie* a compétence sur le Fonds de promotion des industries (FPI). Le FPI est une institution publique créée pour accorder des prêts aux acteurs économiques, notamment aux petites entreprises. Il mène l'activité commerciale d'une institution de crédits, mais est exempt du règlement dans le cadre de la BCC conformément la Loi sur les établissements de crédit s.
- *L'Institut national de la Sécurité sociale (INSS)* est une institution publique dotée d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière. Il est chargé du plan général de sécurité sociale dans le pays. Il est spécifiquement exempt du règlement prescrit par la Loi 2015 sur l'assurance pour ses activités d'assurance/pension et La Loi sur les établissements de crédit s pour les activités concernant les établissements de crédit.

## 2.2.2. Plan réglementaire

*Cadre réglementaire en transition.* Le cadre réglementaire du Congo s'adapte considérablement à l'exigence de la supervision et du contrôle appropriés de l'élargissement de l'étendue des activités. Ceci consiste en l'introduction récente des services de paiement mobile, en la création des opérateurs de la monnaie mobile, et en la publication d'une nouvelle loi sur l'assurance afin de libérer le marché de l'assurance. Un certain nombre d'éléments réglementaires est toujours en cours, notamment un cadre pour la création d'une législation sur les systèmes de paiement et les services bancaires des agences. Nous définissons respectivement ci-dessous les principaux principes relatifs au cadre réglementaire institutionnel et fonctionnel.

### 2.2.2.1. Réglementation des institutions

*Le cadre des institutions centrales de crédits inclut les banques.* Les banques sont considérées comme des établissements de crédit et sont réglementées conformément à la Loi 2002 sur les établissements de crédit. Les activités des établissements de crédit sont capitales pour le fonctionnement de la réglementation financière de la RDC et ce terme est utilisé fréquemment dans d'autre réglementation. Le terme «établissement de crédit» est également un terme protégé avec les droits et responsabilités y afférents. Toute entité

définie comme un établissement de crédit, ou qui exempte, mérite de faire l'objet de plus amples analyses.

Conformément à la Loi sur les établissements de crédit, les établissements de crédit sont définis comme des entités juridiques qui mènent les opérations bancaires dans le cadre de leurs principaux commerciaux (Leganet, 2002), notamment :

- **Réception et collecte des fonds auprès du public.** Ceci est considéré comme la réception des fonds auprès du public, où un tiers est conservé comme dépôt. Les seules exceptions s'appliquent aux entreprises qui reçoivent des paiements auprès de leurs travailleurs salariés, à condition que ceux-ci ne dépassent pas 10% de leur capital, ou pour les fonds qu'ils reçoivent auprès des actionnaires.
- **Opérations de crédit,** dans lesquelles une personne promet de mobiliser les fonds pour une autre. Ceci inclut les contrats d'achat/ location
- **opérations de paiement et gestion des opérations de paiement:** Définis comme tous les modes de paiement, tous les instruments en appui de tout processus de paiement qui permet aux personnes de transférer les fonds.

*Diverses catégories d'institutions financières* Dans le cadre de cette définition, la loi permet cinq différentes classifications à savoir: les banques, les coopérations d'épargne et de crédit, les banques d'épargne, les institutions financières spécialisées et les sociétés financières. Les entités spécialement exclues par cette définition d'établissement de crédit sont (Leganet, 2002):

- Les compagnies d'assurance: régies par la Loi sur les assurances ou la Loi sur la sécurité sociale en fonction du type d'activité menée.
- Les organisations chargées des départs à la retraite: régies par la Loi INSS.
- Les agents des bureaux de change ou de change: régis par le droit de change: régis par le droit de change.
- Les loteries et les entreprises spécialisées dans la collecte des objectifs sociaux
- Les services de messageries financières: ils forment l'objet d'une instruction spécifique par la Banque centrale.

Seul un établissement de crédit peut effectuer régulièrement des opérations, recevoir les fonds selon les modalités fixées ou variables ou donner l'impression d'être un établissement de crédit<sup>73</sup>.

---

<sup>73</sup> Les exemptions à la fourniture du crédit s'appliquent aux :

- entités à but non lucratif, dans le cadre de leur mission et à des fins d'ordre social , de subventions, de prêts de leurs propres ressources en faveur de certains de leurs membres.
- Une entité qui , en sa qualité auxiliaire liée à sa profession de principe en tant qu'entrepreneur ou bénéficiaire, permet à des personnes physiques d' accéder à des biens immobiliers et payer les différents prix qu'elles souscrivent
- aux entreprises qui accordent des avances sur salaire à leurs employés dans des circonstances exceptionnelles à des fins d'ordre social.

Ces limitations ne s'appliquent pas également aux personnes physiques ou juridiques qui :

- accordent des avances sur salaire ou des délais aux entrepreneurs dans le cadre de l'exécution de leur activité commerciale.
- concluent des contrats de location accompagnée d'une option d'achat.
- mènent les opérations de trésorerie avec les sociétés auxquelles une firme est indirectement ou directement liée
- émettent des titres à court terme et négociables sur un marché réglementé
- émettent des bons ou des cartes utilisés pour l'achat d'un bien ou d'un service déterminé.

*Paysage institutionnel.* Le tableau ci-dessous résume les catégories d'institutions financières réglementées, leur législation applicable et l'autorité réglementaire chargée de la supervision.

Autorité réglementaire	Institution	Législation <sup>74</sup>	Activités autorisées	Exigences minimales en capitaux	Réglementation prudentielle?
BCC	Banques	Loi N° 005/2002 (Banque centrale du Congo) Loi N° 003/2002 (Loi sur les établissements de crédit)	Crédit, paiements et épargnes	Équivalent de 15 millions de dollars EU <sup>75</sup>	Oui

<sup>74</sup> Il convient de noter que la législation telle LAB/CFT applicable aux institutions n'est pas spécifiée dans ce tableau.

<sup>75</sup> Cette source est attribuable à la BCC ( Agence du Congo pour la promotion de l'investissement, 2016), cependant , après de plus amples recherche seule l'arrêté 14 a été mis en application , définissant ainsi un exigence de capital minimale de 1,5 millions de dollars EU.

Autorité réglementaire	Institution	Législation <sup>74</sup>	Activités autorisées	Exigences minimales en capitaux	Réglementation prudentielle?
	Banques d'épargne	Loi N° 005/2002 (Banque centrale du Congo) Loi N° 003/2002 (Loi sur les établissements de crédit)	Paiements, épargne	Équivalent de 15 millions de dollars EU <sup>76</sup>	Oui
	IMF recevant des dépôts (Banques de microfinance)	Loi N° 020-2011 (Loi sur la Microfinance)	Crédit, épargnes	350 000 dollars EU; 700 000 dollars USD1 <sup>er</sup> jan 2017	Oui
	IMF de crédit exclusivement (dont les institutions de prêts)	Instruction 002 (Normes prudentielles pour les coopératives d'épargne et de crédit & les institutions de microfinance et la loi sur la microfinance Loi sur les établissements de crédit (sauf dans les cas où cela est expressément indiqué).	Assurance	100 000 dollars EU; à USD 250 000 dollars USD1 <sup>er</sup> Jan 2017	Oui
	SACCO (coopératives)	LOI N° 002/2002 (Coopératives d'épargne et de Crédit) Instruction 002 (Normes prudentielles pour les	Crédit, épargnes	5.1.4.	Oui, sous la supervision directe de la BBC ou délégué à la COOCEC

<sup>76</sup> Cette source est attribuable à la BCC (Agence du Congo pour la promotion de l'investissement, 2016), cependant, après de plus amples recherches seule l'arrêté 14 a été mis en application, définissant ainsi un exigence de capital minimale de 1,5 millions de dollars EU.

Autorité réglementaire	Institution	Législation <sup>74</sup>	Activités autorisées	Exigences minimales en capitaux	Réglementation prudentielle?
		coopératives d'épargne et de Crédit et les institutions de microfinance)			

Autorité réglementaire	Institution	Législation <sup>74</sup>	Activités autorisées	Exigences minimales en capitaux	Réglementation prudentielle?
	COOCEC (associations des coopératives)	LOI N° 002/2002 (Coopératives d'épargne et de Crédit) Instruction 002 (Normes prudentielles pour les coopératives d'épargne et de Crédit et les institutions de microfinance)	Crédit, épargnes	5.1.5.	Non
	Bureaux de change	Loi sur le contrôle du bureau de change	Change de devise Paiements	5.1.6.	Oui
	Opérateurs de transfert de crédit (OTC)	Instruction administrative du 18 mai 2001 (006) portant réglementation de l'activité des messageries financières (Banque Centrale du Congo) Loi sur le contrôle du bureau de change	Paiements	5.1.7.	Oui (exigences minimales)
	Les institutions de monnaie électronique (notamment les MNO)	Loi sur les établissements de crédit, loi sur le contrôle de change, Instruction N° 24 sur l'émission de la monnaie électronique et les règles relatives aux	Paiements et Réserve de valeur	5.1.8.	Oui

Autorité réglementaire	Institution	Législation <sup>74</sup>	Activités autorisées	Exigences minimales en capitaux	Réglementation prudentielle?
		institutions de monnaie électroniques			
	Institution financière spécialisée	Loi sur l'établissement de crédit.	Crédit, épargnes	5.1.9.	Oui
	Compagnies financières	Loi sur les établissements de crédit.	Crédit, épargnes	5.1.10.	Oui
ARCA	Assureurs commerciaux	Loi 2015 sur l'assurance	Assurance	5.1.11.	<i>De jure</i> , non pas encore <i>de facto</i> (conformément à la création de l'ARCA)
ARCA	Assureurs mutuels à but non lucratif	Loi 2015 sur l'assurance	Assurance	5.1.12.	<i>De jure</i> uniquement <sup>77</sup>
Ministère du Travail	Fonds de pension et autres véhicules de retraite	Loi sur la sécurité sociale (telle que amendée)	Épargne, assurance	5.1.13.	Auto-réglementaire

**Tableau 6. Aperçu des institutions réglementées et réglementation en vigueur**

Source: de l'auteur, inspiré des divers instruments juridiques

Nous présentons ci-dessous plus de détail sur le cadre réglementaire applicable aux principaux types d'institutions non bancaires.

### Coopératives d'épargne et de crédit

Les coopératives d'épargne et de crédit en RDC sont classées dans les trois paliers: les coopératives primaires appelées COOPEC, les organisations d'investissement appelées COOCEC et les Fédérations des COOCEC. Ces entités sont confrontées à différentes exigences prudentielles et ont différents pouvoirs et responsabilités.

#### Encadré5. Coopératives d'épargne et de crédit: acteurs et leur rôle

Les coopératives d'épargne et de crédit sont régies par une loi spécifique (Loi 002-2002 du 2 février 2002). Leurs activités sont régies spécifiquement au sein de cette loi et la Loi sur les établissements de crédit ne s'applique pas à ces activités, *sauf* en cas de mention spécifique de la loi bancaire. Les COOPEC sont régies par la Loi sur la microfinance ((020-2011) à condition qu'un SACCO s'engage dans les activités de microfinance. Par le passé, les COOPEC étaient autorisées à s'engager dans les activités d'assurance, à condition que

<sup>77</sup> Tel que débattu ailleurs, ceci est soumis à une interprétation juridique.

ces activités ne compromettent pas les monopoles accordés à SONAS conformément à l'Ordonnance du 23 novembre 1996 (Loi sur la COOPEC, 2002).

Les **COOPEC** disposent d'au moins 20 personnes physiques en qualité de membres. Elles ont l'obligation de conserver des actifs liquides et à court terme équivalents à au moins 80% des dettes en cours, cependant, il n'existe aucune exigence minimale de capital. Elles ont aussi l'obligation de s'assurer que les prêts ne constituent pas plus de 20% de tous les dépôts de leurs membres. Elles ne sont autorisées qu'à effectuer des dépôts auprès de leurs membres et d'étendre des prêts à leurs membres. Elles ne sont pas exclues du système national de paiement. Les COOPEC sont également limitées dans les activités qu'elles peuvent mener en termes d'investissement de fonds et de participation aux marchés financiers.

Les **COOCEC** n'ont les COOPEC que pour seuls membres. Elles peuvent mener plus d'activités que les COOPEC, notamment l'échange des instruments négociables avec d'autres établissements de crédit au nom de leurs membres. Elles peuvent également effectuer des investissements et contracter des prêts nécessaires pour leur propre compte, ainsi que pour les comptes des COOPEC. Cependant, les exigences prudentielles des COOPEC ne s'appliquent pas aux COOCEC et elles opèrent sans aucune réglementation prudentielle.

Les **Fédérations** n'ont les COOCEC que pour seuls membres. Elles ont généralement la responsabilité d'assurer des tâches au niveau du secteur d'activité, notamment de représenter leurs membres auprès des partenaires nationaux et internationaux, de financer les fonctions techniques, administratives et financières de leurs membres.

Source:( Loi COOPEC, 2002)

*Délégation de la supervision des COOPEC* Les COOPEC sont supervisées par les banques centrales. Celles qui ne sont pas liées aux réseaux doivent être inspectées par la Banque centrale une fois par an. Celles liées à un organe suprême peuvent être inspectées par l'organe suprême au nom de la Banque centrale. Dans tous les cas, la Banque centrale se réserve le droit d'inspecter les COOPEC directement

### **Institutions de microfinance**

Conformément à la Loi 11-020, les institutions de microfinance sont définies comme des entités qui mènent des opérations financières. Les institutions de microfinance sont constituées soit des sociétés à responsabilités limitées (SARL) ou des sociétés ouvertes à responsabilité limitée (SA) conformément au droit des affaires de l'OHADA. Les IMF peuvent être composées des investisseurs nationaux et internationaux, notamment des ONG nationales et internationales intervenant dans la microfinance, à condition que l'institution ou la filiale soit enregistrée comme une IMFI, une SARL ou une SA.

*Crédit uniquement vs. IMF de dépôts* Conformément à la loi sur la microfinance, les entités de microfinance sont réparties en deux catégories:

- *Les entreprises de microfinance (Entreprises de microcrédit) créées pour fournir des opérations de crédit directement à leurs clients.* Les entreprises de microcrédit ne sont pas autorisées à collecter l'épargne auprès du public. Elles disposent d'une exigence de réserve de 100 000 dollars jusqu'en 2007, période pendant laquelle augmentera à 250 000 dollars EU.
- *Les entreprises de microfinance qui collectent les épargnes auprès du public et accordent des prêts aux clients* Elles disposent d'une exigence de réserve de 350 000 dollars jusqu'en 2007 période pendant laquelle l'exigence augmentera à 700 000 dollars US.

*Pas de définition de microfinance claire.* Les opérations de microfinance se définissent comme la fourniture des services financiers aux personnes qui n'ont pas accès au système bancaire formel. Il n'existe aucune définition en termes de marché cible ou de services typiques fournis, car les actions qu'une microfinance peut mener sont très similaires, du point de vue de la loi, à celles menées par les banques. Il n'existe aucune démarcation claire entre les activités d'une institution de microfinance et celles d'une banque.<sup>78</sup>

### **Opérateurs de transfert de fonds**

Les opérateurs de transfert de fonds (OTF) sont soumis au contrôle de la BCC tel que prescrit par la Loi sur le contrôle de change. La BCC définit les exigences pour la création d'un OTF conformément à l'instruction N° 006. Un intermédiaire financier autre qu'une banque peut utiliser cette catégorie pour avoir un outil autorisé de transfert de fonds. Une entité, pour avoir le statut d'OTF, doit satisfaire aux exigences prescrites pour un OTF de catégorie A ou de catégorie B :

- **Catégorie A:** Ces OTF sont autorisés à mener des opérations au niveau national et doivent payer un dépôt de 2 500 dollars US, ainsi des frais de 500 dollars US.
- **Catégorie B:** Ces OTF sont autorisés à mener des opérations au niveau national et international et doivent payer un dépôt de 5 000 dollars USD, ainsi des frais de 1 000 dollars US.

Les transferts nationaux ne sont pas plafonnés, alors que les transferts internationaux offrent un montant maximum de 2500 dollars US par personne et par opération. Les OTF doivent se conformer à tous les aspects liés à la Loi sur le contrôle des changes. Ils sont explicitement exempts de toutes les exigences définies par la Loi sur les établissements de crédit.

### **Assureurs**

*Loi sur les assurances & Loi sur la sécurité sociale Principaux documents sources.* Les activités d'assurance en RDC sont réparties en deux régimes. Les activités relatives à la sécurité et à l'emploi sont régies par la Loi sur la sécurité sociale (1961), et toutes les autres activités sont régies par la Loi de 2015 sur l'assurance.

<sup>78</sup> Les banques ainsi que les SACCOC sont autorisées à mener les activités de microfinance. Elles sont uniquement réglementées conformément aux dispositions spécifiques de la microfinance et uniquement dans le cas où elles offrent des produits de microfinance. Toute banque qui fournit un produit à un client serait, par conséquent, considérée comme les incluant dans le système bancaire, ainsi le produit peut, *par définition*, ne pas constituer un produit de microfinance.

- *Loi sur la sécurité sociale*: La loi sur la sécurité sociale régit l'assurance liée aux risques professionnels<sup>79</sup>. Elle donne un mandat exclusif à INSS de fournir une couverture pour les risques professionnels en plus de couverture des pensions. La couverture est obligatoire pour un grand nombre de travailleurs, y compris pour tous les employés de l'État et tous les travailleurs couverts par le droit du travail. La Loi permet également à l'INSS pour couvrir l'assurance maladie, mais il lui donne la mission exclusive à cet égard.
- *Loi sur l'assurance*: La loi de 2015 sur l'assurance définit les exigences que les compagnies d'assurance doivent satisfaire avant d'entrer en activité. Elle définit également les facteurs que l'ARCA doit considérer pour l'approbation ou le rejet des licences d'exploitation en RDC. Les exigences distinctes en capital s'appliquent aux entreprises à vie (« personnes et capitalisation ») et non vide (« dommages »). La couverture sanitaire (« maladies ») peut être fournie dans le cadre d'une licence. Avant de l'ARCA ne considère octroyer des licences, un candidat doit satisfaire aux exigences suivantes:
  - Pour les entreprises publiques, une exigence de capital de 10 milliards CDF (qui, aux taux de change applicable au moment de l'écriture, est égal à presque 10,6 millions de dollars EU).
  - Pour les associations mutuelles, qui doivent être à but non lucratif, une exigence de fonds propres de 3 000 000 000 CDF (soit environ 3 millions de dollars EU).
  - Le siège social de l'entreprise doit être basé en RDC. Une entreprise peut créer une succursale mais cette entreprise doit être établie en RDC.
  - Pour les entreprises publiques, elles peuvent se conformer à toutes les exigences conformément à la loi uniforme de l'OHADA<sup>80</sup>.

La Loi sur les assurances définit, en outre, les conditions dans le cas où l'approbation des activités d'assurance ou de réassurance auprès de l'ARCA n'est pas nécessaire. Ces conditions sont examinées en Annexe 4. Il est important de souligner que la Loi est structurée au niveau réglementaire. Ceci signifie qu'il existe un cadre limité pour l'ARCA afin d'ajuster le cadre de besoins d'un secteur d'assurance au moyen de la réglementation.

*La position exacte des associations mutuelles n'est pas claire.* La Loi sur les assurances confie aux entreprises commerciales la mission de s'enregistrer auprès de l'ARCA. Les organisations mutuelles d'assurance sont toujours régies par la loi, cependant, une interprétation rigoureuse<sup>81</sup> de la Loi sur les assurances indique qu'elles ne seront pas soumises au contrôle de l'ARCA, car elles ne répondent pas à la définition d'entreprises commerciales à but lucratif (voir Annexe 4 pour de plus amples explications). Ceci exige une clarification.

<sup>79</sup> Les risques professionnels sont liés aux accidents, aux maladies causées dans l'exécution des tâches professionnelles, à l'incapacité (permanente et temporaire) et aux prestations de chômage.

<sup>80</sup> L'Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires en Afrique (« OHADA ») est une organisation créée par le traité signé entre 17 États membres en Afrique occidentale et centrale. Elle promeut l'intégration juridique en Afrique francophone en adoptant des « Lois uniformes ». Pour en savoir plus, voir Biensan & Martin-Sisteron, 2016;

<sup>81</sup> Voir la définition 31 d'une compagnie ou société d'assurance, la lire conjointement avec l'article 303 et l'article 200 de la loi sur l'assurance.

*Réglementation souple de la distribution* la Loi sur les assurances est souple autour des mécanismes de distribution. Elle permet la distribution par l'entremise des agents, des courtiers, ainsi que directement au public à travers la compagnie d'assurance.

#### 2.2.2.2. Éléments fonctionnels transversaux

En plus des dispositions réglementaires non spécifiques à l'institution, un certain nombre de secteurs opérationnels transversaux de la réglementation conviennent à l'inclusion financière.

#### **Monnaie électronique**

*Vaste cadre de fourniture de la monnaie électronique.* La fourniture de la monnaie électronique est soumise au contrôle de la BCC conformément à la Loi de contrôle des changes (2014). La monnaie mobile rentrant dans le cadre de cette définition est réglementée par l'instruction N° 24 sur l'émission de la monnaie électronique et les règles relatives aux institutions de monnaie électronique. La monnaie électronique peut être émise par trois types d'entités:

- tout établissement de crédit peut émettre la monnaie électronique en cas d'approbation.
- De plus, toute institution qui n'est pas un établissement de crédit peut soumettre une demande d'autorisation auprès de la Banque centrale afin de devenir un émetteur de la monnaie électronique. Dès approbation, l'institution sera considérée comme une société financière régie par la loi sur l'établissement de crédit. Elle sera, par conséquent, considérée comme un établissement de crédit.
- De plus, il y a une possibilité de créer les institutions de monnaie électronique (IME) qui ne peuvent pas remplir d'autres fonctions exercées par des établissements de crédit et qui soient soumises à des exigences spéciales (di Castri, 2014). Ces institutions sont soumises à l'exigence minimale de fonds propres qui est l'homologue du franc congolais d'une valeur équivalent 2,5 millions de dollars US. Leurs opérations commerciales se limitent à la fourniture des services liés à l'émission, à la gestion et à la mise à disposition de la monnaie électronique, ainsi qu'à la conservation des données électroniques pour le compte d'autres entités juridiques. Par conséquent, elles ne sont pas autorisées à collecter l'épargne publique, à prélever l'intérêt sur tout dépôt, encore moins à offrir des produits de prêt.

*Limites imposées aux comptes.* Tous les comptes de monnaie électronique sont soumis aux restrictions suivantes:

- Stock maximum : 3 000 dollars US
- Opérations quotidiennes maximales : 500 dollars US
- Opérations mensuelles maximales : 2 500 dollars US

#### **Agence de distribution**

*Prochain cadre de services bancaire en agence.* Le service bancaire en agence constitue un moyen qui permet aux services financiers de tirer parti des réseaux de distribution des

entités tels que les détaillants, les opérateurs de service mobiles et même le petit commerçant, afin d'étendre les services financiers au nom des fournisseurs des services financiers. La BBC travaille sur une instruction afin réguler l'agence en RDC.

### **Réglementation de l'AML/CFT**

*Autorisé de façon proportionnelle.* Les lois anti- blanchiment d'argent ont été modernisées en 2004. La Loi 016 de 2004 définit les principes de LBC/FT applicables en RDC (Loi anti-blanchiment d'argent, 2004). Les institutions responsables concernées par cette loi incluent les établissements de crédit (notamment les banques et les COOPEC), les opérateurs de transfert de fonds, les bureaux de change et les IMF. La loi permet la proportionnalité en fonction de la taille de la transaction et du statut régulier ou irrégulier du client. Elle permet également de réduire les exigences relatives à la connaissance des clients sur les contre transactions,<sup>82</sup> tout en maintenant les exigences en cas de transactions suspectes et de transactions à valeur élevée

*CENAREF crée comme une cellule de renseignement financier.* La loi LAB /CFT définit le Centre national pour l'information financière, CENAREF. Il est une entité juridique sous tutelle du ministère des Finances dont la mission consiste à faciliter la recherche AML/CFT, en cas de violation suspecte et d'une manière systématique qui soutient le gouvernement et le secteur financier. CENAREF en soi n'a aucun pouvoir sur le secteur financier (la BCC reste investie de ce pouvoir). Il n'a non plus aucun pouvoir d'enquête (celui étant conféré aux autorités judiciaires). Toute violation suspecte en vertu de la loi LBC/FT doit être signalée au CENAREF pour de plus amples investigations.

*Exigences d'identité KYC pour les banques définies par l'accord signé entre CENAREF/ACB.* Les principes définis dans le cadre de la loi LBC/FT sont précisés dans un accord signé entre CENAREF et l'association bancaire, ACB. Les seuls documents qu'une banque peut utiliser pour vérifier l'identité du client sont les cartes électorales, les passeports ou une déclaration par un responsable public spécifiant que les documents susmentionnés ont été perdus. Un permis de conduire peut également être utilisé s'il est accompagné d'autres documents. Ceci constitue une importante barrière à l'accès, car les passeports et les permis de conduire ne sont pas largement disponibles, alors que les cartes électorales ne sont délivrées que pendant les périodes électorales et sont largement falsifiés de telle manière qu'ils manquent de crédibilité.

*La loi ne tient pas compte des données biométriques.* L'utilisation des données biométriques pour vérifier l'identité d'un client n'est pas explicitement prise en compte dans la légalisation. Néanmoins, certains acteurs du marché exploitent les données biométriques pour identifier les clients n'ayant pas accès aux documents d'identification classique. Ce processus favorise directement à l'inclusion financière.

### **Réglementation de la protection des consommateurs**

*Absence du cadre de protection des consommateurs.* On ne note aucune législation consolidée sur la protection des consommateurs qui clarifie les droits, principes et responsabilités des consommateurs. À l'heure actuelle, il n'existe que quelques instruments

---

<sup>82</sup> Les clients imprévus (sans compte) qui effectuent des transactions de moins de 10 000 dollars USD ne doivent pas être identifiées par le FSP.

juridiques qui contiennent les clauses de protection. Le premier instrument est la loi sur la microfinance. Cette loi spécifie explicitement une sélection de dispositions de protection des consommateurs pour les institutions engagées dans la microfinance. Le second et le troisième instrument concernant les taux d'intérêts sur les dépôts et les charges pour les taux d'intérêts qui lient tous les établissements de crédit réglementés par la Banque centrale.

*Absence de protection des consommateurs dans la Loi sur les établissements de crédit.* Contrairement à la Microfinance, la Loi sur les établissements de crédit ne renferme pas les normes de conduite globales sur le marché, encore moins les dispositions pour la protection des consommateurs, en dehors des dispositions sur les taux d'intérêts. Comme impact, les établissements de crédit, à l'exception de ceux liés par la Loi sur la Microfinance, ne sont pas soumis aux clauses de fond relatives à la protection des consommateurs.

*Banque centrale, consciente des problèmes liés à la protection des consommateurs et ses efforts pour la résolution de ces problèmes.* La Banque centrale considère actuellement plusieurs secteurs clés en vue de la promotion de la protection des consommateurs, notamment la prévention de l'endettement excessif, les mesures d'établissements des prix transparents, la conduite éthique du personnel et la protection des informations confidentielles des clients (Concertations avec la BCC, 2016), (CPCAI, 2016).

### **Lois sur les paiements**

*Lois globales sur les paiements en cours.* Le Gouvernement de la RDC travaille actuellement sur le projet de loi sur les paiements. Ces lois visent à promouvoir le développement du secteur, notamment à faciliter l'inter-opérationnalité à travers le système de paiements.

### **Réglementation des crédits**

*Absence de loi globale sur les crédits.* La réglementation des crédits est fragmentée en plusieurs lois avec différentes charges imposées aux différents acteurs sur le marché. Cette nature fragmentée crée un cadre non égalitaire entre les acteurs actuels sur le marché.

*Incertitude sur la définition de la microfinance.* Tel que débattu, les définitions d'opérations de microfinance, conformément aux lois sur la microfinance, est la même que celle relative à la législation sur les services bancaires. Il n'existe aucun débat sur ce qui constitue les opérations de microfinance ou sur comment les services pourraient différer dans le cas où les banques ou les institutions financières le disposent.

*Incertitude sur la gouvernance des crédits au détail.* La Loi sur les établissements de crédit interdit à toute entité, sauf à un établissement de crédit, de mener les activités liées aux services bancaires. Plusieurs exceptions s'offrent à cette clause. En particulier, une personne juridique ou naturelle peut, dans le cadre de ses activités professionnelles, effectuer des avances ou retarder le paiement à son contrat. Cette définition peut se prêter au crédit fourni par les détaillants ou les chaînes de valeurs agricoles. Il n'est pas clair si une institution opérant conformément à cette clause devrait s'inscrire à la BCC.

*La Loi sur la microfinance exige de lutter contre le surendettement.* La Loi sur la microfinance oblige les institutions de microfinance à offrir à leurs clients des produits adaptés à leur

capacité de remboursement de manière à éviter tout risque. Ceci inclut le risque du surendettement. Il n'est pas certain si les mêmes considérations s'étendent à la microfinance fournie par les banques;

*Limite de la durée des prêts productifs.* La déductibilité de l'intérêt sur le crédit productif est limitée à une durée de remboursement de cinq ans (PwC, 2016).

*Bureau de crédit abrité par la Banque centrale.* L'instruction N° 5 de 1999 constitue la base pour la Centrale des Risques (Bureau de crédit) (Leganet, 2002). Il mandate la transmission des informations positives et négatives sur le crédit, des banques, des SACCO et des IMF à la Banque centrale, qui abrite le bureau de crédit. La déclaration sur les histoires de crédit et de remboursement au bureau est obligatoire pour toutes les institutions participantes. La Banque centrale fournira aux établissements de crédit les renseignements sur un client à la recherche d'un prêt auprès d'eux sur la base des formulaires de demande de crédit. La Banque centrale a récemment lancé le système de gestion de crédit ISYS qui aide dans la résolution des restrictions implicites dans la gestion et la logistique des dossiers et exemplaires physiques. Le système met les antécédents en matière de crédit dans un format électronique et fournit une réponse presque spontanée sur l'importance du crédit pour un client à toutes les institutions participantes (actuellement enregistrées comme 91% des établissements de crédit dans le pays). Les informations fournies sur le crédit accordé par les banques datent de cinq ans et de deux ans pour les IMF et les COOPEC (BCC, 2013). Cependant, certaines IFM interrogées ont déclaré n'avoir pas eu accès au bureau du crédit, ou de pas contribuer aux informations sur le crédit. Ceci indique quelques défis dans la mise en œuvre. De plus, même si les établissements de crédit doivent rapidement corriger les erreurs, les consommateurs ont peu de chance d'examiner en profondeur leurs antécédents en matière de crédit. Ils ont également peu d'opportunité ou de procédures de s'assurer que leurs antécédents soient immédiatement corrigés.

## 2.3. Questions relatives à l'inclusion financière

Un certain nombre d'éléments dans le cadre juridique, le système judiciaire et le cadre financier réglementaire tels que définis ci-dessus empêchent l'inclusion financière, notamment la lenteur dans les réformes juridiques et réglementaires attendues. Ces questions et défis peuvent être classés en deux catégories:

- **Conditions-cadre** : environnement stratégique, commercial et ressources stratégiques/réglementaires et les défis liés aux infrastructures.
- **Questions réglementaires et déficit**: les secteurs de réglementation en cours ou en développement, ou les éléments actuels de la réglementation peuvent être renforcés ou nécessitent des réformes.

### 2.3.1. Conditions-cadre

La nature et la mission du système judiciaire général a un certain nombre d'implications pour l'inclusion financière.

*Recours formel inaccessible pour la plupart.* L'accès à la justice constitue un problème en RDC. La plupart des citoyens ne sont pas capables d'accéder au système judiciaire formel, d'autant plus qu'ils ne peuvent pas payer les frais. Ils ont droit à l'assistance juridique de leur

barreau d'avocats local. Cependant, l'accès à ce barreau n'est possible qu'après un certificat d'indigence, qui peut être délivré par les communautés locales. Étant donné que les certificats eux-mêmes entraînent un coût considérable, que de nombreuses personnes sont incapables de couvrir, l'accès au système judiciaire formel reste inaccessible à la majeure partie de la population congolaise.

*Contraintes des ressources structurelles sur le système judiciaire.* En 2009, le nombre de militaires et magistrats civils étaient estimés à 2 150 en RDC, alors qu'environ 12 000 étaient nécessaires, en plus du fait que seulement 45 cours de paix sont fonctionnelles contre 180 prévues dans la constitution (Association internationale du Barreau, 2019). Le système juridique est également sévèrement sous financé et, par conséquent, soumis à des pratiques de corruption qui sapent la confiance dans le système<sup>83</sup>.

*Disparités géographiques.* De plus, la profession d'avocat est confrontée à des pénuries de compétences et l'expertise disponible est largement concentrée à Kinshasa. La RDC compte environ 6 000 avocats praticiens divisés en 13 différentes associations du barreau à travers le pays. De ces avocats, 5 000 vivent et exercent leur métier à Kinshasa, certaines associations du barreau n'ayant aucun membre. Cette situation signifie que l'accès au recours est largement limité à Kinshasa.

*Absence de mise en application.* Une fois que les jugements ont été effectués, il doit être mis en application. Cependant, avant qu'un jugement ne soit mis en application, tous les frais y relatifs (frais de transport, etc.) doivent être payés par la personne exigeant que le jugement soit appliqué. Ce qui constitue ainsi une autre barrière à l'exercice de la justice, en particulier en faveur des consommateurs à revenu faible.

*Recours à la justice traditionnelle uniquement* Les facteurs ci-dessus signifient souvent que les cours coutumières sont la seule forme de justice accessible au public. Ces cours peuvent appliquer leurs lois coutumières à condition que celles ne soient pas en violation du droit congolais, des ordres publics, des principes de dignité humaine et de l'équité ou des règles morales du Congo. Ces cours ne sont pas autorisées à entendre les questions pénales, mais dans de nombreux cas, en tant que seule autorité judiciaire disponible, elles entendent et passent des jugements sur ces questions (Association internationale du Barreau, 2009);

Ces contraintes au système judiciaire ont des implications directes pour l'inclusion financière. Collectivement, les contraintes signifient que les questions financières ne sont pas souvent traitées de façon appropriée. En particulier :

*Lois non immédiatement disponibles.* Les magistrats qui passent des jugements en RDC n'ont souvent pas accès à des textes juridiques actualisés. Ceci découle du fait que le seul moyen

---

<sup>83</sup> Ceci inclut l'insuffisance des financements des salaires et des équipements. La plupart des cours en RDC n'ont pas accès aux éléments de base exigés pour l'administration de la justice, tels que les dactylographes, les classeurs ou les équipements de communication. Le seul moyen de communication entre la Cour suprême ou le Ministère de la Justice en Kinshasa et les cours dans d'autres secteurs du pays est par le téléphone portable. Ceci limite gravement l'efficacité, la qualité et l'efficacité du redressement judiciaire sur les questions financières qui constitue un grave obstacle à l'élargissement et l'intensification de l'accès aux services financiers (Association internationale du Barreau, 2009).

Selon les déclarations, l'absence criarde des financements a obligé de nombreuses personnes dans le secteur judiciaire à compléter leurs revenus par des activités de corruption. Ceci, ajouté à un faible contrôle (dans biens de cas absent), a donné lieu à un système qui, au fil des années, est devenu endémiquement corrompu. Ceci compromet la confiance et l'efficacité du redressement essentiel en matière des questions financières et constitue une barrière importante à l'entrée ou à l'expansion, en particulier pour les institutions conformes et financées au niveau international (Association internationale du Barreau, 2009)

d'accès à ces textes consiste à les acheter auprès de la presse publique sous forme de journal officiel mis à jour. Dans le cas où un magistrat cherche à accéder à cette loi, il doit acheter lui-même le journal officiel. Par conséquent, la loi appliquée est souvent en contradiction avec les lois et les règlements en vigueur. Comme implications pour l'inclusion financière, les jugements sont plus susceptibles d'être contraires aux lois et règlements financiers en vigueur, malgré les efforts visant à passer des lois en vue d'un plus grand accès aux services financiers.

*La mise en application des contrats constitue une grave contrainte.* La mise en application des contrats est très difficile. Les coûts sont prohibitifs et les délais d'attente peuvent être très longs (variant aussi considérablement d'une région à l'autre). Ceci, ajouté au très faible niveau de financement dans le système judiciaire entraîne des jugements fréquents contre les fournisseurs de crédit, en particulier, étant donné que les juges cherchent à protéger les consommateurs, parfois hors du cadre de leur mandat juridique, conformément à la loi (Banque mondiale, 2016), (Association internationale du Barreau, 2009). Ces implications sont désastreuses pour l'évolution des marchés de crédit.

*Difficultés dans le recouvrement des dettes.* Le cadre juridique pour le recouvrement des dettes pose d'énormes défis. Selon le Président de l'Association du Barreau du Congo (PABC), les banques, d'après les déclarations, perdent 98% de leur cas de recouvrement de dettes, car les instruments juridiques ne sont pas adaptés à de très faibles montants. En outre, l'OHADA ne réforme pas la procédure civile congolaise elle-même, qui est susceptible de continuer à être un obstacle à la réalisation des garanties. Ceci démotive la fourniture du crédit consenti par le commerce au détail.

*Impact des impôts sur les créances douteuses, les réserves.* La RDC ne reconnaît aucune fourniture de toute nature à des fins fiscales.<sup>84</sup> Cette situation a des graves implications pour la comptabilité, la gestion et les pratiques interne des institutions financières, étant donné que ces institutions doivent payer des impôts sur les réserves des créances douteuses. L'aggravation de cette situation limite la capacité de reporter les pertes nettes à partir des périodes précédentes. La fourniture prudente des créances douteuses affecte par conséquent la responsabilité fiscale actuelle, ce qui signifie ainsi qu'un conflit naît entre la comptabilité et les pratiques commerciales des services financiers conformément aux normes internationales, d'une part, et entre la comptabilité et la pratique à des fins fiscales, d'autre part. On note donc une baisse systémique d'un système fiscal en faveur du report des créances douteuses. Bien plus, les implications de l'échéancier des flux de trésorerie sur le paiement des taxes au titre des créances douteuses compromettent la viabilité et le fonds propres des institutions et par conséquent, leur capacité et appétit pour le risque quant aux fonds intermédiaires sur dépôt.

Une autre condition cadre particulièrement importante pour l'inclusion financière réside **dans la capacité de réglementation et de supervision.**

*Manque de consistance de la qualité de la législation et de la réglementation.* L'avant-projet de la qualité de la législation financière est généralement peu consistante. Il varie d'une réglementation excellemment élaborée et bien structurée à une réglementation difficile à interpréter et exposée aux conséquences inattendues. Dans le système de la loi civile de la RDC, on fait une confiance absolue à l'élaboration précise avec une variation limitée pour

---

<sup>84</sup> PWC 2015/16 République démocratique du Congo, Déductions commerciales.

l'interprétation, car tout élément non explicitement spécifié ou interdit est considéré comme permis.

*La Banque centrale face à des difficultés.* La banque centrale est confrontée à des contraintes de capacité à superviser efficacement le secteur financier. Elle manque de représentation dans certaines régions du pays et souffre d'un manque de personnel qualifié. Ceci limite sa capacité à contrôler et à superviser efficacement les établissements de crédit. De plus, le manque de confiance dans le CDF limite la capacité de la BCC à mener la politique monétaire par des interventions monétaires stratégiques classiques, ce qui aboutit ainsi à son l'incapacité à contrôler efficacement les diverses composantes du marché financier, notamment le taux d'intérêts. Ce qui, en retour, limite la capacité de la banque à créer un cadre stratégique monétaire favorable à la croissance.

*Limites dans la capacité à créer un nouveau régulateur* Les contraintes de capacités générales, couplées à l'absence de compétences et à la nature sous-développée du marché d'assurance compliqueront également la mise en place d'un régulateur d'assurance

*Les contraintes des capacités aboutissent à une réglementation oppressante.* La RDC est confrontée à de graves contraintes en matière de ressources, sans oublier les régulateurs du secteur financier. Pour réduire le risque dans le secteur financier, les régulateurs et les législateurs doivent imposer des exigences réglementaires et responsabilités rigoureuses aux entités qui, dans de nombreux pays, ne sont pas soumises au contrôle. Les exigences prudentielles rigoureuses pour les SACCO constituent un excellent exemple

*Défis dans l'élaboration d'un régime d'assurance-dépôts* La mise en œuvre éventuelle d'un régime d'assurance-dépôts est limitée par la capacité et les ressources, d'autant plus qu'un diagnostic approfondi des institutions financières doit précéder toute création d'un système d'assurance durable pour les dépôts.

Enfin, la condition cadre appropriée est en rapport avec l'impact sur le secteur financier de la position stratégique sur la devise locale par rapport à la **devise étrangère**.

*La dollarisation augmente le coût de conformité* Depuis 2001, la réglementation autorise des dépôts libellés en devises étrangères et le financement des opérations en RDC. À l'heure actuelle, plus de 80% des dépôts sont libellés en dollars US et les opérations sont principalement effectuées en dollar ou en Euro grâce au système d'autorisation pour les devises étrangères, les transactions nationales et internationales sont principalement autorisées et réglées à travers les banques étrangères correspondantes. Le respect des normes internationales devient de plus en plus contraignant dans le contexte de l'amélioration de la comptabilité et du coût de conformité de l'autorité sur les revenus en dollar US, ainsi que les mesures et les normes LBC/FT à la base de l'atténuation des risques par les banques correspondantes. À long terme, une forte exposition à la conformité des devises étrangères et les systèmes de paiement augmente le coût de fourniture des services financiers, et limite ainsi les mesures incitatives visant à desservir le segment à faible revenu.

### 2.3.2. Problèmes et déficits règlementaires

*Déficits graves* Tel que débattu, il existe un certain nombre d'aspects liés à la réglementation en cours ou en voie, notamment les lois sur les systèmes de paiement, un cadre complet

pour les services bancaires en agence, une mise à jour de la Loi sur les établissements de crédit, une instruction transversale sur la protection des consommateurs pour tous les établissements de crédit<sup>85</sup>, une instruction sur l'assurance-dépôts, une réglementation sur les options de mise en commun pour l'investissement, sans oublier l'application de la Loi sur les assurances dans le but de libéraliser le marché de l'assurance. Un cadre complet est également nécessaire afin favoriser l'innovation dans la distribution alternative. Le temps consacré à la formulation et au passage des lois et des règlements constitue toujours une question controversée et même s'il est prudent d'éviter des décisions hâtives, une longue période de préparation des lois peut limiter et compromettre parfois l'élan et la durabilité du secteur des services financiers. Sans un cadre complet, l'inclusion financière ne peut s'épanouir de façon optimale. Les investisseurs exigent une clarté et une certitude réglementaire pour une nouvelle entrée, ainsi que pour une expansion des activités commerciales existantes.

*Cadre national de paiements momentanément en cours.* L'absence d'un cadre national de paiement revêt une importance particulière pour l'inclusion financière. Et pourtant, on ne note aucune disposition concernant l'égalité d'accès aux plateformes de télécommunications et de paiement pour les ORM et les fournisseurs des services financiers. L'absence d'un cadre cohérent limite ainsi l'accès équitable, la certitude et l'interopérabilité.

*Déficits réglementaires en matière de crédit* Un autre déficit remarquable est l'absence d'un cadre réglementaire cohérent pour la fourniture des crédits, qui crée des chances inégales. Plus particulièrement, les mécanismes de protection des consommateurs ne sont pas harmonisés à travers les institutions, notamment les normes relatives au paiement des frais, la déclaration effective des taux d'intérêts et le surendettement. La réalisation des garanties constitue un problème et il n'existe au registre complet de la population ou de système d'identification. Les dispositions fiscales contre les prêts non productifs épuisent les flux de trésorerie, tout en augmentant le coût et en encourageant la sous déclaration des créances douteuses. Tous ces aspects s'associent pour augmenter le coût et le risque sur le marché du crédit. De plus, la limitation des frais d'intérêts sur le crédit productif à une durée de cinq ans crée non seulement une limite maximale sur la durée du prêt, mais aussi affecte l'abordabilité, la valeur et la nature des actifs financés par le crédit productif.

On note également un certain nombre d'éléments réglementaires existants et sous-optimaux du point de vue de l'inclusion financière.

*Mesures d'encouragement des investissements non applicables à tous les acteurs.* Même si la plupart des institutions financière récente ont bénéficié des mesures d'encouragement des investissements, tel que analysées, les mesures d'encouragement fiscal ne s'applique pas à l'investissement et au développement des perspectives de tous les acteurs dans le secteur financier.

*Le KYC constitue une barrière à l'accès.* La modernisation des exigences du KYC reste inachevée, compte de l'absence d'un système d'identification nationale durable et d'un registre global de la population. Ceci crée un impact direct sur le système financier formel avec un effet particulièrement sévère sur l'accès au crédit formel. De plus, la implication du KYC est autorisée pour toute transaction inférieure 10 000 dollars USD, mas pas pour les comptes. La RDC doit mettre en œuvre des changements réglementaires afin de faire

<sup>85</sup> Les principes s'inspirent de la Campagne Intelligente ( Concertations avec la BCC, 2016);

appliquer les mesures et systèmes LBC/FT conformément aux organes régionaux et internationaux au de normalisation au risque de l'exclusion régionale et internationale par l'atténuation des risques. Plus précisément, les recommandations révisées du FATF (2012) posent un risque élevé d'exclusion des consommateurs dans le cas où elles ne sont pas minutieusement mises en œuvre.

*Les prestataires de la microfinance ne sont pas autorisés à servir les clients bancaires.* D'après une interprétation rigoureuse de la loi sur la microfinance, la définition de la microfinance signifie qu'un fournisseur de la microfinance qui fournit des services financiers à un client déjà inclus dans le système bancaire formel ne sera pas considéré comme menant les activités de microfinance. Cette définition ne tombe, en principe, pas dans le cadre de loi sur la microfinance, encore moins dans le cadre de sa réglementation accommodante et l'IMF mènera efficacement l'activité d'un établissement de crédits, ce qui exige plus de mesures prudentielles rigoureuses et le respect réglementaire. Ceci crée un segment intermédiaire de clients bancaires non qualifiés au crédit bancaire, cependant exclus de l'accès au crédit dans le secteur de la microfinance. Les institutions de microfinance sont davantage limitées par l'absence de facto de l'accès au bureau de crédit, même si l'accès leur est accordé dans la loi (Concertations, 2015).

*Les mesures prudentielles en matière de microcrédits axés uniquement sur le crédit sont disproportionnées.* L'exigence de réserve sur les entreprises de microcrédit axées uniquement sur le crédit (actuellement estimée à 100,000 dollars USD e devant atteindre 250,000 dollars USD d'ici 2017) est disproportionnée par rapport au risque observé, vu absence d'aucun dépôt public. Une telle disposition constitue probablement une barrière à l'ouverture à la concurrence, en particulier pour les fournisseurs de niche dans des zones éloignées. La consolidation des fournisseurs de niche à plus faible échelle et ou des fournisseurs locaux due à l'aggravation des mesures prudentielles réduira la concurrence. Elle sera également peu susceptible d'étendre l'accès des services locaux. Elle ne posera en aucune manière aucun risque aux consommateurs. Le développement rapide du marché MTO constitue une manifestation éclatante de l'impact de la réduction des barrières prudentielles en cas de risque ou e risque limité pour les consommateurs.

*La nouvelle Loi sur les assurances introduit un certain nombre d'incertitudes, de barrières élevées à l'accès et de mesures restrictives relatives aux produits.* La définition de l'assurance dans la loi<sup>86</sup> sur les assurances inclut les activités réalisées par un grand nombre d'acteurs du secteur financier qui doivent s'inscrire à l'ARCA (Voir Annexe 4 pour l'ensemble des analyses) Dans de nombreux cas, cette situation peut créer des problèmes à leur modèle commercial actuel ou signifier la fermeture des activités actuelles. Elle pourra également imposer de grandes exigences en matière de capacité au nouveau régulateur. Plus précisément, une interprétation stricte de la Loi aggrave les ambiguïtés concernant le traitement réglementaire des associations mutuelles à but non lucratif telles les *mutuelles*.

De plus, la Loi sur les assurances définit les exigences élevées d'accès par des normes internationales, ainsi que par des exigences rigoureuses en matière de produit. Par exemple, elle régule les caractéristiques de chaque produit et spécifie les caractéristiques telles que la fréquence de paiement des primes. Par conséquent, il sera difficile aux fournisseurs de

---

<sup>86</sup> «Le contrat d'assurance est un accord en vertu duquel, lors du paiement d'un frais appelé prime ou contribution, l'assureur conclut un contrat avec l'assuré de fournir un service prévu dans le Contrat en cas d'événement incertain dans lequel l'assuré ou le bénéficiaire, selon le cas, n'a \*aucun intérêt à réalisé.».

fournir des produits innovants adaptés aux besoins des consommateurs dans le secteur du commerce au détail, tout en augmentant le coût de l'assurance.

## 2.4. Recommandations

Un certain nombre d'actions peuvent être considérés pour résoudre les déficits et défis réglementaires. Ces recommandations peuvent être classées en trois catégories:

- les **conditions cadres** pour l'inclusion financière;
- la **capacité et l'approche** des régulateurs et superviseurs; et
- les **secteurs de contenu** de la réglementation en quête de réforme.

Chaque élément est expliqué ci-dessous.

### 2.4.1. Élaboration des conditions cadres pour l'inclusion financière

Après avoir émergé d'un passé turbulent, le secteur financier connaît actuellement une croissance rapide, malgré son faible niveau. Cette croissance exige le droit de créer un cadre durable et inclusif. Ce cadre favorable inclut une réglementation appropriée des services financiers (les recommandations définies ci-dessous), mais aussi des éléments liés au cadre général et aux mesures incitatives de faire les affaires et au système judiciaire. Les conditions cadres spécifiques à mettre en place incluent<sup>87</sup>:

- *Amélioration de l'accès aux mécanismes de justice et de gestion des conflits.* La nature et les contraintes de capacités dans le système judiciaire signifient que les cours traditionnelles constituent souvent le seul recours pour les populations sur le terrain. Ce soulève l'impérieuse nécessité structurelle de créer et renforcer le système judiciaire au fil du temps, notamment l'impérieuse nécessité de d'élaborer un programme de mécanismes alternatif de résolution des conflits, tels que le système d'ombudsman. On note également la nécessité de renforcer le fonctionnement du système des cours traditionnelles par un accès suffisant à la législation et à la formation en vue de la résolution des cas liés aux services financiers. Dans les zones rurales, ce processus inclura l'acquisition des connaissances des sur les services financiers. La création d'un système judiciaire constitue un projet à long terme et des mesures à effet rapide sont peu probables. Cependant, il est nécessaire d'aborder cette question de façon proactive afin de créer des infrastructures pour un secteur services financiers efficaces.
- *Égalité des droits les femmes mariés.* Malgré l'absence d'application courante, les femmes mariées ont toujours besoin de l'autorisation de leurs époux pour lier la succession. Ceci inclut des contrats financiers. Par conséquent, les femmes sont désavantagées dans l'accès aux services financiers. Reconnaître l'égalité de droits aux femmes mariées constitue par conséquent une opportunité financière de premier ordre.
- *Mise en œuvre minutieuse du cadre de l'OHADA.* L'adoption d'une loi harmonisée sur les affaires a un impact très positif sur le redéploiement des services financiers et a permis des éléments du système réglementaire de brûler étapes du cycle du développement et de mieux de s'aligner sur les normes régionales et internationales. La réforme

---

<sup>87</sup> Un aspect du cadre supplémentaire, plus général lié aux normes comptables. Les services financiers doivent opérer une transition vers les normes comptables. Ce processus inclura l'harmonisation de la méthodologie fiscale sur les entreprises d'offre des services financiers conformément aux normes internationales.

réglementaire continue conforme à l'OHADA poursuivra ce processus. Étant donné que le droit des affaires de l'OHADA est basé sur un modèle de lois applicables à travers la région, leur mise en œuvre en RDC doit être menée avec soin afin d'éviter de troubler la fourniture des services financiers dans le pays. Les cadres transitoires applicables, le cas échéant et les exemptions peuvent être requises pour permettre l'exploitation des avantages liés à l'harmonisation sans indûment faire porter de lourdes charges aux entités locales.

- *Mesures incitatives d'investissement.* S'assurer que l'incitation à l'investissement, sous forme d'encouragement fiscal, soit étendue aux fournisseurs de services financiers offrira une égalité de chances et encouragera l'accès.
- *Mis en application de l'assurance-dépôts afin d'aiguiser l'appétit pour le risque.* On note un cas important d'assurance-dépôt au vu des dernières turbulences observées dans le secteur financier et les implications pour la confiance des consommateurs. Le cadre juridique pour les mécanismes d'assurance-dépôt existe déjà dans la Loi sur les établissements de crédit. La BCC peut mettre en place un ou plusieurs systèmes de protection des dépôts dans ses textes réglementaires et les banques sont obligées d'y adhérer. Il est particulièrement avantageux de mettre en place une autorité réglementaire pour l'assurance dépôt, car elle peut réduire le temps de déploiement d'un certain nombre d'années. Dans l'élaboration d'un régime d'assurance-dépôt, il serait important de garantir l'harmonie avec les lois sur les assurances et la mission accordée à l'ARCA.
- *Facilitation de la création d'un depositaire central global d'identification et reconnaissance de l'identification biométrique.* L'absence d'un depositaire central global d'identification empêche les efforts déployés par les institutions financières pour accueillir de nouveaux clients. La mise en place d'un système national d'identification, comme l'autre cadre de recommandations, est un projet à long terme d'encouragement des ressources qui exige d'une bonne planification. Une fois mis en œuvre, il produira d'importants avantages financiers. Dans cadre, il sera important de reconnaître l'identification biométrique. L'élaboration d'un cadre juridique pour le contrôle, la gestion et l'application de l'identification biométrique réduira les risques d'identification auxquels les fournisseurs des services financiers sont exposés, tout en permettant un accès efficace aux personnes actuellement délaissées.

#### **2.4.2. Renforcement des capacités autour d'un changement de paradigme d'inclusion sociale.**

Un cadre réglementaire n'est aussi efficace qu'un mandat, une approche et la capacité des régulateurs qui le conçoivent et le mettre en œuvre. Trois stratégies séquencées sont nécessaires:

- *Définition d'un mandat stratégique* Une mandant stratégique pour le développement du secteur financier constitue la première étape vers un cadre réglementaire plus inclusif. Ce mandat constitue la base qui permet aux régulateurs de reconnaître la nécessité de l'inclusion financière et d'explorer les possibilités pour qu'un cadre puisse intégrer l'inclusion financière. Il est également nécessaire que l'inclusion financière attire des ressources nécessaires. Par conséquent, il serait important de faciliter le déploiement de la stratégie nationale de développement afin de créer un espace stratégique défini pour

l'inclusion financière. Ce permettra aux acteurs dans l'espace de l'inclusion financière, notamment aux donateurs et gouvernement, ainsi qu'aux entités du secteur privé de s'orienter eux-mêmes et de travailler de manière cohésive.

- *Création d'un changement paradigme réglementaire* L'exploration du cadre de facilitation du mandat de l'inclusion sociale exige une évaluation de l'aspect d'un secteur financier en évolution, de la nature des blocs fonctionnels pour le développement du secteur financier, du problème que la réglementation des risques s'efforce de résoudre et des conséquences éventuelles non attendues de la réglementation sur l'inclusion financière. Cette évaluation fournit ainsi la base pour la compréhension de l'implication d'une approche proportionnée vers la réglementation, par rapport à un modèle/approche couper-coller inspirée de la réglementation des marchés développés. Compte tenu du passé de secteur des services financiers, on note un besoin de reconstituer la mémoire institutionnelle chez les régulateurs de services et de créer un nouveau paradigme pour le développement inclusif du marché.
- *Renforcement des capacités des régulateurs à mettre en œuvre de nouveaux paradigmes.* Tout ceci forme la base pour le renforcement des capacités à créer et à appliquer la réglementation en faveur de l'inclusion financière. Le programme de renforcement des capacités doit être informé par des besoins spécifiques pour la réforme réglementaire identifiés pour des autorités réglementaires spécifiques, ce qui donne ainsi lieu à l'élaboration technique des exigences d'assistance. La création et l'autonomisation du nouveau régulateur d'assurance, ARCA, est particulièrement nécessaire. On note également un plus grand besoin pour la sensibilisation du personnel de réglementation et de supervision sur des questions d'inclusion financière afin de créer le changement de paradigme nécessaire. La discrétion réglementaire déléguée sera importante pour permettre aux régulateurs de réagir à temps à l'évolution du marché.

Pour les organisations de développement qui souhaitent faciliter le renforcement des capacités et les changements réglementaires, il est important de noter que le processus décrit ici n'est pas un phénomène fortuit avec une poignée d'interventions définies – un changement de paradigme de cette nature s'inscrit dans le temps. Il exige de mettre en œuvre le processus réglementaire afin de renforcer progressivement les capacités et de changer les perspectives.

### **2.4.3. Réaliser une réglementation stratégique.**

Les recommandations ci-dessous visent à mettre place le cadre et la capacité réglementaire inclusif. L'impérieuse nécessité consiste donc à utiliser cette capacité afin de modeler le cadre de réglementation et de supervision d'une manière qui facilite l'inclusion financière. Étant donné qu'il est possible d'effectuer une révision complète du cadre réglementaire, il est important de connaître les priorités, les secteurs ayant le plus grand impact sur l'inclusion financière et les changements possibles à apporter à moyen et à long terme respectivement. Ceci requiert une approche stratégique à la conception du programme réglementaire à la fois en termes de résolutions des écarts dans le cadre actuel et de la création des changements susceptibles d'apporter la différence.

*Passer d'une approche axée sur des règles vers une approche axée sur des principes.* En général, ces mesures soulignent une plus grande nécessité pour une législation plus axée sur des principes, en tirant plus partie des connaissances des régulateurs et d'une plus large

discrétion législative déléguée. Ceci permettrait des réponses réfléchies et opportunes afin de stimuler et de sécuriser le développement du service financier. On note également un besoin d'harmoniser les dispositions de protection des consommateurs à travers les secteurs réglementaires sur la base d'une approche axée sur les principes pour la protection des consommateurs.<sup>88</sup>

Les secteurs de réglementation spécifiques prioritaires sont :

- *Promulgation des paiements et législation des agences*. La réglementation des agences et des systèmes de paiement permettra à la fois de tirer un meilleur parti du système de distribution existant. Les lois sous forme d'avant-projet pour ces deux questions doivent être publiées le plus tôt possible.
- *Exploitation du cadre pour l'approche LBC/FTR axée sur les risques*. A la suite de la publication des recommandations révisées FATF en 2012, tous les pays doivent mettre en œuvre une approche de réglementation LBC/FT axée sur les risques. Dans le cas cette approche n'est bien conçue, elle peut poser un risque à l'inclusion. Parallèlement, la nécessité impérieuse d'opérer des changements constitue une opportunité qui permet de mettre en œuvre un cadre plus inclusif.
- *Création d'un cadre uniforme pour la réglementation du crédit*. Les questions liées au crédit telles que soulevées en évidence dans la Section 2.3 peuvent être traitées dans un cadre réglementaire unifié de crédit concernant toutes les institutions chargées de l'extension du crédit. Cette réglementation offrira une égalité de chance aux institutions, tout en s'assurant que toutes les institutions répondent aux exigences minimales concernant les questions telles que la protection des consommateurs.
- *Mise en application de la Loi sur les assurances en vue de l'accès*. Le secteur d'assurance traverse sa période décisive. De nouvelles lois sur les assurances viennent juste d'être créées et une autorité réglementaire est en train d'être mise en place. Il s'agit d'un moment opportun d'évaluer les implications éventuelles du cadre réglementaire pour l'accès et les activités des acteurs actuels sur le marché.

Nous accorderons ci-dessous plus d'attention aux priorités pour chacun de ces quatre secteurs.

### **Cadre de paiement**

Les paiements nationaux, une fois mis en place, devront garantir l'égalité d'accès, la certitude et l'interopérabilité.\* En plus d'un meilleur fonctionnement du système national, ce cadre doit également permettre de faciliter les transferts de fonds au-delà des frontières, ce qui est un flux important pour la RDC, largement pris en charge hors du système formel. Les secteurs clés à couvrir incluent:

- *Un cadre de monnaie électronique plus global*. Ce cadre doit permettre l'égalité d'accès aux plateformes de télécommunications et de paiement pour les MNO et les fournisseurs des services financiers. De plus, les exigences prudentielles actuelles pour les institutions de monnaie électroniques doivent être revisitées, car elles ne sont pas

---

<sup>88</sup> Ceci inclut des aspects transversaux tels que la clarté des contrats, les délais d'attente, une conduite abusive, les mécanismes de redressement des consommateurs, la réaffirmation des droits des consommateurs, la création des mécanismes ombuds ou de gestion des conflits et la prise des décisions éclairées par les consommateurs.

conformes au risque proportionnellement faible posé; et donc, pour la barrière à la concurrence

- *Principes d'interopérabilité* Les opérateurs et les participants doivent appliquer des normes et protocoles internationaux définis de paiement (ISO), indépendamment du fait qu'ils opèrent de façon fermée ou ouverte, afin de faciliter une plus grande interopérabilité à un niveau de développement approprié du marché. Cet élan faciliterait également toute activité de fusion et acquisition sur le marché des services financiers, avec moins d'interruption dans le système de paiement.
- *Établir une différence entre les activités de paiement compétitives et non compétitives* .Il est convenu d'établir une différence entre les activités de paiement compétitives et non compétitives dans le cas où la coopération promouvra le secteur des services financiers et les intérêts des consommateurs. La coopération entre les fournisseurs peut ensuite être autorisée pour ces dernières, tout en retenant l'élément essentiel de la concurrence dans la disposition relative aux paiements pour le premier. Les secteurs de coopération peuvent inclure la promotion du développement des infrastructures communes de communication, des activités de réticulation des fonds et l'entretien des infrastructures de paiement tels que les GAB. Ceci permet la mise en commun des fonds collectés auprès de tous les acteurs du secteur en vue du financement des activités qui, en retour, permet d'atteindre une échelle dans ces secteurs. Les réductions des coûts liés aux économies d'échelle profiteront à l'ensemble du système de paiement.
- *Permettre la réversibilité d'un paiement*. Les lois sur les paiements doivent permettre la réversibilité avant<sup>89</sup> qu'un paiement ne soit effectué pour les réductions des pertes des paiements frauduleux et ou des paiements par inadvertance. De plus, les paiements frauduleux doivent être déclarés nus et sans effet.
- *Définir la date de valeur des paiements standards*. Pour assurer un calcul uniforme et juste des dates de valeur et des intérêts dans le secteur, il convient de définir une date de valeur de paiement par défaut aussi proche que possible de la date effective de paiement. En effet, cette opération dissuade les fournisseurs de paiements de prolonger l'inscription des paiements afin de conserver les fonds pour leurs propres activités bancaires.
- *Autoriser le remplacement des instruments numériques par les instruments physiques*. Dans le cas de la destruction d'un instrument physique, comme un chèque, au cours du processus de traitement de paiement, une copie numérique (image) devrait avoir le même statut juridique que l'instrument physique d'origine.
- *Imposer des plafonds de valeur pour les instruments physiques*. Les instruments physiques présentent un risque en raison de leur vulnérabilité à la fraude. Il faut réduire ce risque de manière systémique dans le système de paiement en exigeant le traitement par voie électronique de toutes les opérations au-dessus d'une certaine limite. Il convient de définir une limite suffisamment élevée pour ne pas entraver l'inclusion financière.

<sup>89</sup> Before payment is finally effected is interpreted to be before the batch files are submitted into the payments system for clearing.

- *Faciliter les opérations hors ligne (carte à puce).* La loi sur les paiements devrait prévoir la possibilité d'effectuer des opérations hors ligne (authentification hors ligne) en se basant sur les meilleures pratiques et technologies internationales. En effet, cette pratique est importante pour faciliter la confiance dans les instruments et réduire la perturbation du commerce par la fiabilité des réseaux, tout en équilibrant les risques potentiels avec des restrictions sur le nombre et la valeur d'opérations hors ligne et l'utilisation des fonds de réserve hors ligne.
- *Faciliter la mise en œuvre de SIRESS.* Il serait souhaitable que la loi sur les paiements facilite la mise en œuvre du système intégré de règlement régional (SIRESS) en cours de déploiement dans la région de la SADC. Elle devrait autoriser l'utilisation de SIRESS pour les traitements des paiements en RDC et à l'extérieur de la RDC. Cette opération permettrait d'éliminer les systèmes de paiement double tout en fournissant simultanément l'accès à la RDC aux opérations transfrontalières à travers l'Afrique subsaharienne.

## Cadre relatif aux agences

Pour ce qui concerne les agences, les aspects dont il faut tenir compte, sur la base des cadres appliqués ailleurs sont les suivants :

- *Possibilité pour tous les prestataires de services financiers d'ouvrir des agences.* Tout prestataire de services financiers ayant reçu une autorisation conformément à la loi sur les établissements de crédit, la loi sur les assurances ou toute autre législation, doit avoir le droit d'établir des réseaux d'agents afin d'accroître ses services.
- *Permettre aux agents d'effectuer différentes transactions.* Il faut permettre aux agents d'effectuer diverses transactions, telles que la demande de crédit ou l'ouverture d'un compte<sup>90</sup>, en plus de l'expédition et de la réception de fonds, y compris ceux venant de l'étranger.
- *Imposer aux prestataires de services financiers des décisions au plan prudentiel.* Des décisions telles que la prolongation ou non du contrat d'assurance ou l'approbation de la demande de crédit doivent être du ressort du prestataire de services financiers et ne peuvent être déléguées aux agents. Ceci est nécessaire afin d'assurer une gestion saine de l'activité principale du prestataire de services financiers et permet à ce dernier de prendre l'entière responsabilité de la mise en œuvre adéquate de la législation contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
- *Obliger les prestataires de services financiers à contrôler les agents.* Le prestataire de services financiers est tenu responsable de tous les accords passés au nom de l'agent. Il doit également faire en sorte que les conditions de fonctionnement soient satisfaites ; par exemple, mettre suffisamment de liquidités à la disposition de l'agent.
- *Permettre aux agents de travailler avec plusieurs prestataires de services financiers.* Étant donné l'insuffisance d'infrastructures de distribution en RDC, il faut permettre aux agents d'offrir des produits provenant de divers prestataires de services et au nom de ces derniers, tant qu'ils ont les capacités de fonctionnement<sup>91</sup> leur permettant de s'acquitter de ces tâches de manière effective.
- *Permettre aux agents d'opérer hors ligne.* En RDC, les infrastructures sont presque exclusivement installées dans les zones urbaines. Et même dans ces zones, elles ne sont pas tout à fait fiables. Il faut donc permettre aux agents d'effectuer des transactions même si les infrastructures de soutien sont en panne, pourvu que le moyen utilisé soit sûr et fiable<sup>92</sup>.
- *Rapports obligatoires pour certaines données.* Les prestataires de services financiers doivent fournir à l'organisme de réglementation des informations spécifiques sur leurs

---

<sup>90</sup> La décision finale pour l'ouverture ou la fermeture d'un compte doit toujours être prise par le prestataire de services financiers. Cependant l'agent agit comme mandataire du prestataire de services financiers, quand ce dernier a pris la décision appropriée. Ceci permet à l'agent de recevoir les demandes qu'il achemine et transmet les décisions finales dans les zones où il représente le prestataire de services financiers.

<sup>91</sup> Il est évident que la capacité de fonctionnement fait appel aux conditions de fonctionnement qui requièrent suffisamment de liquidités, le personnel, et d'autres éléments nécessaires à la fourniture effective des services.

<sup>92</sup> Un exemple de méthode fiable qui a connu du succès dans beaucoup de pays est celle des cartes à puce et à NIP.

agents: leur nombre, l'emplacement géographique, la nature des produits et services qui pourraient être offerts.

### **Cadre relatif à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme**

*Pour une approche fondée sur les risques.* L'environnement actuel de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est relativement propice à l'inclusion, mais l'absence d'un registre complet de la population et de documents d'identité officiels pourraient entraîner l'élimination de risques au sein du pays et hors de ses frontières. Le principe de "connaître l'identité de son client" qui est une exigence, n'est pas encore suffisamment appliqué et il n'existe pas encore un système officiel d'identification biométrique. L'obligation de se conformer aux normes internationales est une opportunité pour la réforme. Toutes les nouvelles lignes directrices doivent être mises en œuvre avec précaution pour assurer l'intégrité et l'inclusion, et doivent se fonder sur l'envergure de l'approche fondée sur les risques, où les clients et comptes à faible risque sont définis et les conditions sont fixées en conséquence selon différents niveaux. Ceci exige une assistance technique pour faire une évaluation nationale des risques, comme l'exigent les normes internationales.

### **Cadre relatif aux crédits**

Les éléments dont il faut tenir compte dans l'élaboration d'un cadre réglementaire transversal relatif aux crédits sont les suivants:

- *Introduire la proportionnalité.* Les conditions proportionnelles au plan prudentiel sont nécessaires pour les petites banques et les institutions de microfinance ne collectant pas de dépôts, étant donné que les conditions actuelles sont une entrave aux petits crédits. L'actuelle ligne de démarcation entre les clients des banques et des institutions de microfinance réduit également la rentabilité des institutions de microfinance.
- *Supprimer les impôts sur les prêts non productifs.* Charger des impôts sur des prêts non productifs augmente considérablement les coûts des crédits. Une réforme des impôts s'avère nécessaire pour réduire le coût des crédits.
- *Faire une différence nette entre les activités des institutions de microfinance et celles des banques.* Actuellement, les institutions de microfinance sont à risque, selon la définition de leurs activités. Elles sont également confrontées à des problèmes de réglementation par rapport au capital minimum exigé. Une révision de la législation sur les institutions de microfinance est nécessaire afin de faire la différence entre leurs activités et celles des banques, et par ricochet, revoir le capital minimum requis pour les institutions de microfinance ne collectant pas de dépôts.

### **Cadre relatif aux assurances**

Comme recommandé dans l'Annexe 4, il faut que l'ARCA commence effectivement à fonctionner comme organe de régulation car c'est une condition pour l'émergence d'un marché des assurances compétitif. En plus, des éléments du marché recommandés dans l'Annexe 4, certaines mesures de réglementation sont nécessaires :

- *Comparer la loi sur les assurances aux normes internationales.* Il y a lieu de faire une évaluation approfondie d'impact réglementaire de la loi sur les assurances, par rapport aux principes internationaux fixés par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). Les aspects spécifiques à examiner sont l'envergure de la proportionnalité afin de faciliter l'innovation et les entrées et permettre aux activités actuelles de mutualisation des risques du marché d'évoluer dans un environnement réglementaire qui leur permet de contribuer proportionnellement à leurs risques.
- *Créer un régime transitoire.* Comme examiné, la situation de beaucoup d'entités existantes opérant actuellement sur le marché des assurances, est incertaine, du fait de la nouvelle loi sur les assurances. Par conséquent, pour la mise en œuvre de la loi sur les assurances, il est important que des dispositions transitoires appropriées soient prises afin de satisfaire les besoins des clients.

### **Note contributive 3 de l'initiative MAP de la RDC : Marché pour les paiements**

Le présent document de contribution a été élaboré dans le cadre du diagnostic d'inclusion financière de l'Initiative MAP de la RDC et doit être lu en parallèle au diagnostic principal et aux documents de contributions connexes

*Mécanismes de paiement comme épine dorsale de l'économie.* Les Mécanismes efficaces de paiement constituent une exigence pour la fourniture efficace d'autres services financiers et forme l'épine dorsale essentielle pour la fourniture des biens et des services dans l'économie de façon plus générale. Les paiements permettent le transférer des valeurs entre les personnes et les services. Étant donné que la fréquence avec laquelle chaque membre de la société effectue des paiements, le renforcement de l'efficacité et l'accessibilité financière des mécanismes de paiement améliore directement le bien-être.

Cette section spécifie les facteurs clés à la base des paiements dans l'optique d'explorer les déficits et les opportunités en vue de l'amélioration des paiements en RDC. Ceci inclut l'explorer les fournisseurs et les secteurs de produits tels que les services bancaires dans les transactions, la monnaie électronique (notamment la monnaie mobile), ainsi que les transferts de monnaie

## **Note contributive 4 au projet “Rendre l'accès possible” en RDC : un marché pour les paiements**

Ce document de contribution a été préparé dans le cadre du diagnostic sur l'inclusion financière en RDC et devrait être lu avec le principal document et les documents de contributions connexes.

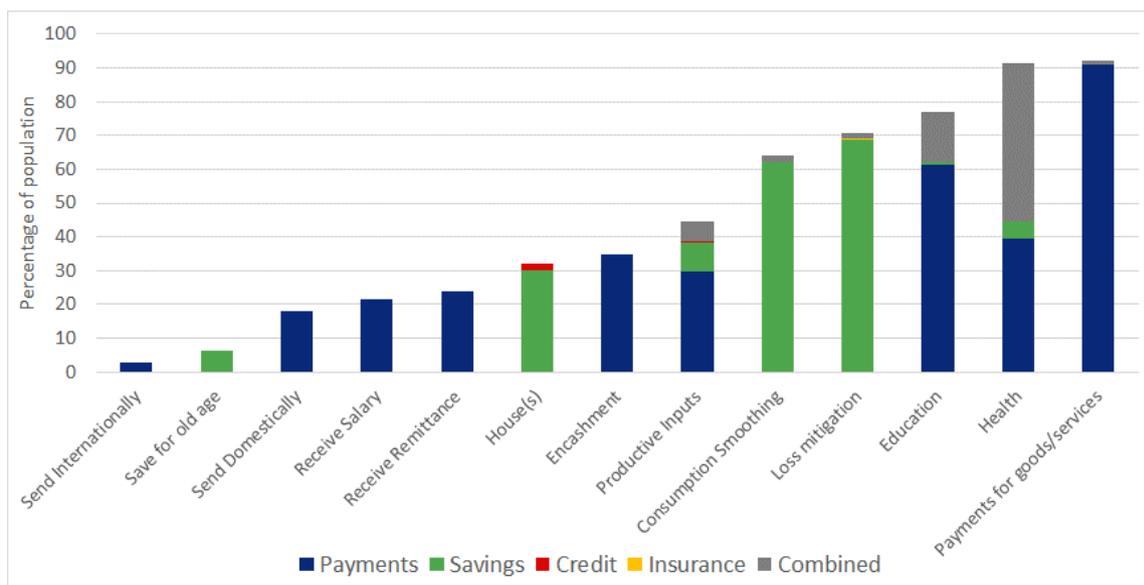
*Les mécanismes de paiement sont le pivot de l'économie.* Des mécanismes de paiements efficaces sont une condition pour la fourniture efficace de services financiers et constituent un pivot vital pour l'offre de biens et services dans l'ensemble de l'économie. Les paiements permettent le transfert de valeur entre les individus et les entreprises. Étant donné la fréquence avec laquelle chaque membre de la société fait des paiements, optimiser l'efficacité et réduire les coûts des mécanismes de paiement améliorent directement le bien-être des populations.

Cette section analyse les facteurs clés pour les paiements afin d'explorer les obstacles et opportunités pour l'amélioration des paiements en RDC. Ceci revient à faire une analyse des prestataires et des domaines de produits tels que les transactions bancaires, la monnaie électronique (y compris l'argent mobile) et les transferts d'argent.

### **3.1. Utilisation actuelle**

*Les paiements constituent le mode de service financier le plus utilisé en RDC.* Pour mieux comprendre les besoins financiers des consommateurs, un bon point de départ est d'examiner comment ils utilisent actuellement les produits financiers à la fois dans les secteurs formel et informel. La Figure 49 montre les principaux besoins financiers identifiés par les adultes économiquement actifs et les produits financiers que chacun d'eux utilise actuellement. À partir de cette analyse, la conclusion évidente est que le produit financier le plus largement utilisé en RDC est le paiement. Ceci démontre qu'il est indispensable de se focaliser sur l'amélioration de l'efficacité de ce mode et de retirer les éléments négatifs des mécanismes actuels de paiement du pays.

*Les paiements quotidiens: le besoin le plus omniprésent.* Selon les sondés de FinScope, effectuer et recevoir des paiements constituent les besoins financiers les plus courants. 92% des adultes économiquement actifs utilisent les paiements pour les biens et services. Ces types de transactions sont généralement effectués fréquemment. Par exemple, 78% des adultes économiquement actifs affirment qu'ils achètent les denrées alimentaires et les boissons au moins une fois par semaine, y compris les 54% d'entre eux qui font ces achats quotidiennement. Les principaux paiements des biens et services constituent alors le produit financier que les adultes économiquement actifs utilisent le plus souvent.



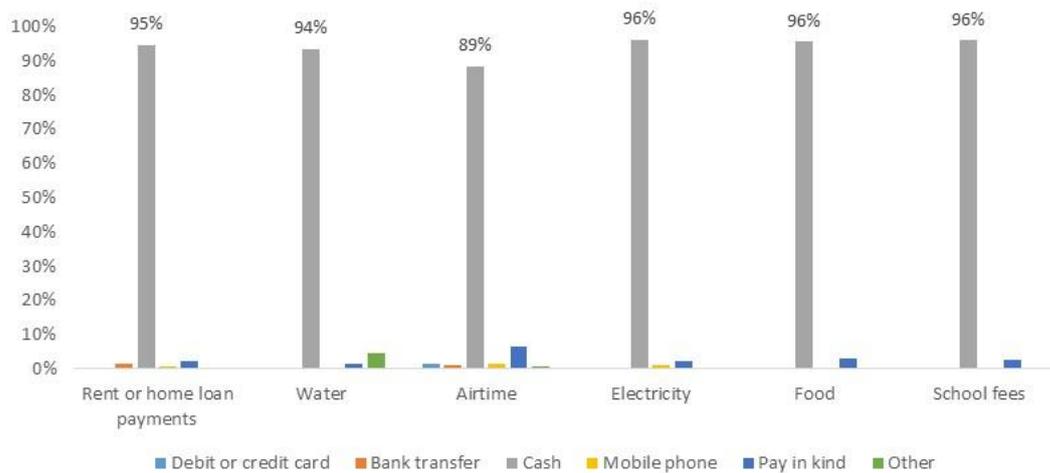
**Figure 49. Les besoins financiers identifiés**

Source: FinScope (2015)

*Les outils de paiement nécessaires pour payer les factures liées aux dépenses de santé et d'éducation.* Deux des principaux besoins en matière de développement (éducation et santé) nécessitent des mécanismes de paiement efficaces afin de permettre aux adultes de s'acquitter des frais scolaires et autres dépenses qui y sont liées, telles que les livres et les uniformes.

*Réception de revenus: un besoin essentiel en matière de paiement.* C'est un besoin essentiel pour la majorité des adultes de pouvoir recevoir leurs revenus de façon pratique et économique. Les revenus reçus peuvent être les salaires et/ou de l'argent envoyé par la famille ou des amis. Par conséquent, un mécanisme de paiement des salaires et transferts de fonds efficace et accessible est crucial pour permettre aux adultes économiquement actifs de préserver leurs moyens de subsistance.

*Le paiement en espèces est le mode le plus répandu.* Le paiement en espèces est le mode de paiement le plus répandu en RDC. La Figure 50 ci-dessous montre que plus de 90% des adultes économiquement actifs affirment effectuer leurs paiements en espèces. Les paiements en nature sont reconnus comme le deuxième mode de paiement le plus répandu, bien que seulement 2 à 3% d'adultes affirment utiliser ce type de paiements. Par contre, les moyens de paiements électroniques ne sont quasiment pas utilisés. Par exemple, seulement 160 000 adultes affirment acheter leurs provisions et payer les frais scolaires en utilisant soit leurs cartes bancaires, soit leurs téléphones portables ou les virements bancaires.

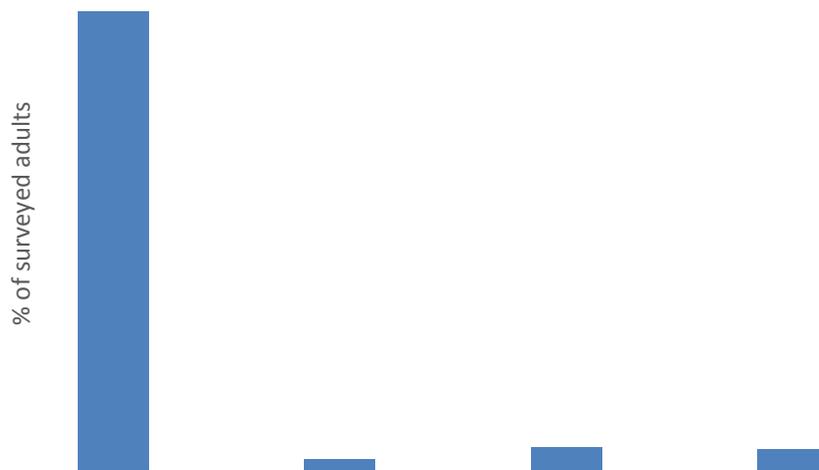


**Figure 50. Mode de paiement de divers services**

Source: FinScope (2015)

Les interviews du prestataire de services financiers ont montré que le mode de paiement en espèces est si répandu que même au niveau des entreprises, des transactions d'argent liquide sont effectuées sur place, ce qui constitue un fardeau pour les prestataires de services financiers, obligés de stocker une grande quantité de billets de banque.

*Presque tous les revenus sont perçus en espèces.* L'argent en espèces est également le premier moyen par lequel les adultes économiquement actifs perçoivent leurs revenus. La Figure 51 ci-dessous montre la proportion de diverses sources de revenus qui est payée en utilisant différents canaux de paiement. 89% des revenus sont perçus en espèces, 5% sont perçus en nature. Comparativement, seulement 2% des revenus sont versés dans les comptes bancaires des bénéficiaires. Même parmi les employés du secteur formel, le marché cible disposant du plus grand nombre de détenteurs de comptes bancaires, 71% des salaires des employés du gouvernement et 83% des salaires des employés des entreprises sont payés en espèces. L'omniprésence du paiement en espèces fait qu'économiquement la RDC dépend énormément de la distribution et de la récupération de l'argent en espèces.



**Figure 51. Canaux de paiements des revenus**

Source: FinScope (2015)

Cette grande dépendance à l'égard de l'argent en espèces à laquelle s'ajoute la quasi inexistence de terminaux de points de vente ou de moyens de paiement autres que les espèces, empêche pratiquement la majorité des adultes d'utiliser surtout les mécanismes de paiements électroniques. La réception de la plupart des revenus en espèces renforce l'avantage relatif d'effectuer les transactions purement en espèces. Les gens trouvent qu'il ne sert pratiquement à rien de conserver leur argent dans des comptes officiels quand ils font leurs transactions quotidiennes entièrement en espèces, comme l'illustrent les réponses des sondés ci-dessous :

**Enquêteur: comment effectuez-vous tous ces paiements?**

*"Je les effectue en espèces parce que je suis payée en espèces. Nous n'avons aucun compte bancaire."*

- Femme marchande de bétail, Kinshasa

*"Nous fonctionnons avec les espèces. Vous me donnez l'argent en espèces, je vous donne ma planche et c'est tout."*

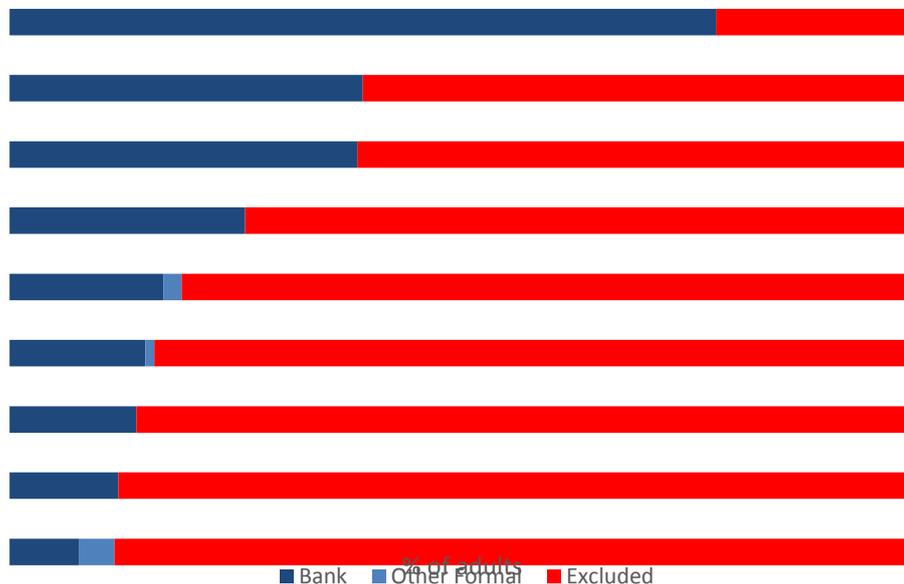
- Homme petit commerçant, Mungunga



**Figure 52. Taux d'accès aux comptes de transactions en RDC**

Source: FinScope (2015)

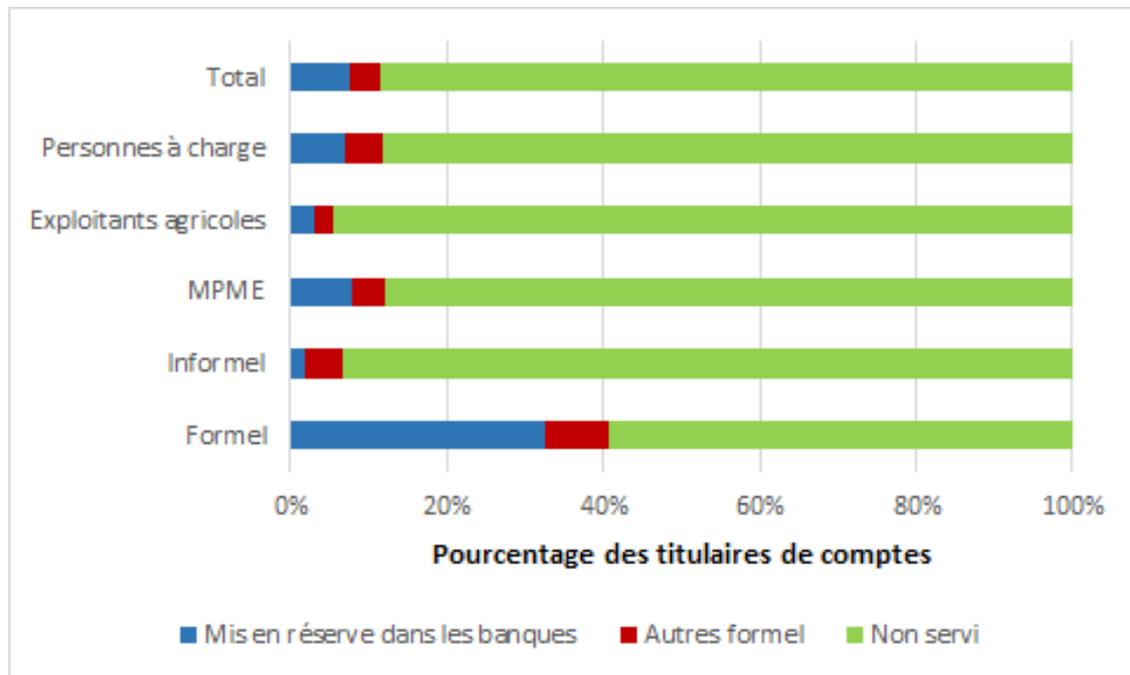
*Faible utilisation de comptes de transactions.* Seulement 12% des adultes économiquement actifs affirment qu'ils ont leur propre compte de transactions ou ont accès à un compte de transactions (Figure 52 ci-dessus). 8% de ces adultes ont un compte bancaire et 4% d'autres adultes ont un compte officiel dans une institution de microfinance, une coopérative d'épargne et de crédit (COOPEC) ou un opérateur de réseau mobile, sous forme de compte d'argent mobile. La Figure 53 ci-dessous compare le taux de détenteurs de comptes de transactions officiels en RDC à celui d'autres pays membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC). La figure démontre que la RDC a relativement le plus faible taux de titulaires de comptes de transactions officiels.



**Figure 53. Comparaison du taux de détenteurs de comptes de transactions officiels**

Source: FinScope (2015)

Le taux le plus élevé de titulaires de comptes de transaction parmi les employés du secteur formel. Une proportion plus élevée d'employés du secteur formel affirme avoir un compte de transactions, comparée aux autres marchés cibles. 41% des employés du secteur formel affirment avoir un compte de transaction, comparés à 12% des employés des micro, petites et moyennes entreprises, qui viennent en deuxième position parmi les marchés cibles.



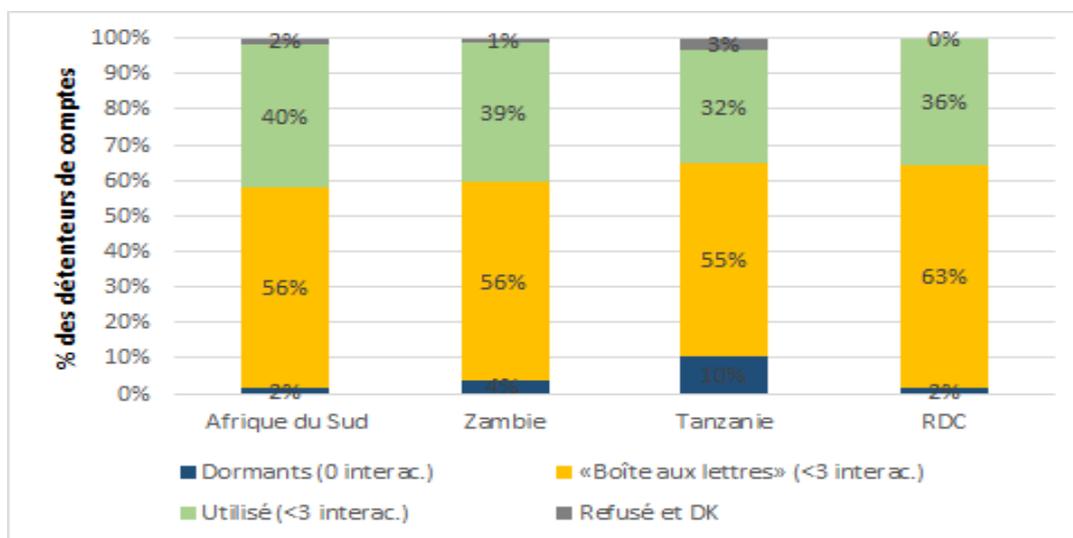
**Figure 54. Le taux de détenteurs de comptes de transactions par marché cible**

Source: FinScope (2015)

*La bancarisation: le grand facteur de la différence d'utilisation par les marchés cibles.* Un grand facteur de cette différence est la politique de *bancarisation* du gouvernement. En 2014, l'État a ouvert "878 201 comptes bancaires aux membres du personnel des institutions administratives et politiques" (ministère des Finances de la RDC, 2014). L'objectif visé par cette initiative est d'améliorer l'efficacité et la transparence des paiements effectués par le gouvernement, en abandonnant la méthode de paiement en espèces pour adopter les paiements électroniques.

*Plusieurs comptes sont sous-utilisés ou non utilisés.* Alors que l'objectif de la bancarisation était d'encourager les employés du gouvernement à utiliser des comptes bancaires, plusieurs comptes étaient soit sous-utilisés ou non utilisés. Alors que l'État a ouvert 880 000 nouveaux comptes bancaires, le nombre déclaré d'adultes employés par le gouvernement ayant des comptes bancaires selon FinScope était de 370 000. Le problème est que plus de la moitié de tous les comptes ouverts lors du projet de *bancarisation* est inutilisée ou ces adultes apparemment ne savent pas qu'ils existent, du fait des longues distances à parcourir et des procédures de retrait parfois compliquées dans certaines banques. Parmi ces adultes économiquement actifs qui affirment détenir des comptes bancaires, la majorité semble rarement utiliser ces comptes bancaires. La Figure 55 ci-dessous montre que 63% de détenteurs auto déclarés de comptes bancaires officiels font moins de trois opérations par

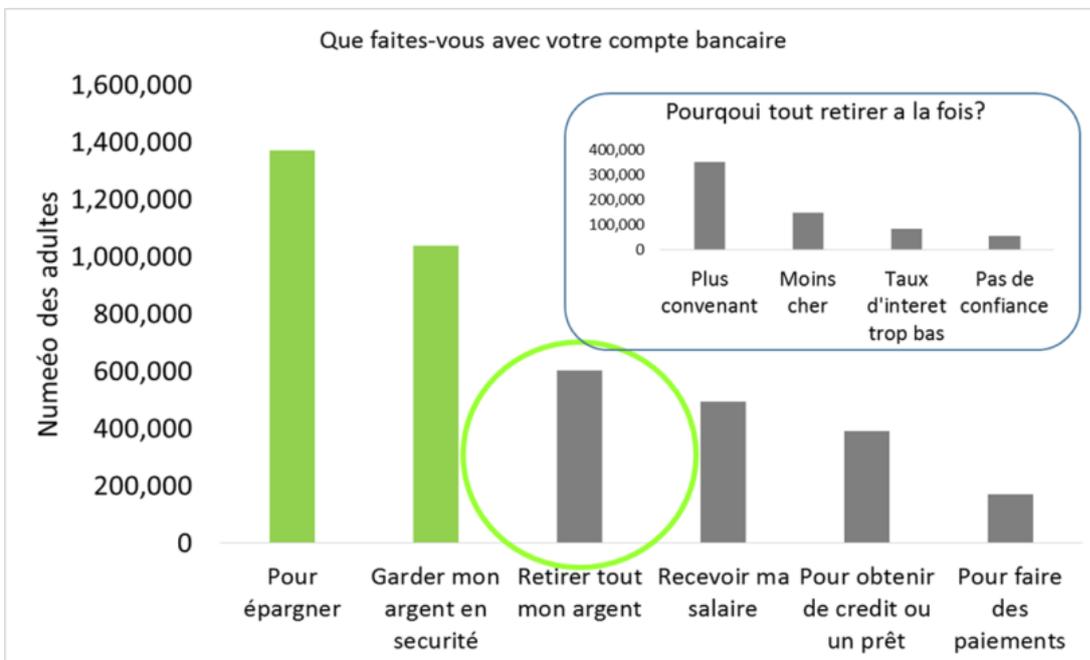
mois sur leurs comptes, généralement, pour recevoir un revenu et faire un retrait par mois. Ceci est comparable au taux des autres pays de la région et signifie par conséquent qu'un peu plus du tiers d'adultes économiquement actifs affirmant être détenteurs de comptes les utilisent juste pour recevoir leurs revenus.



**Figure 55. Proportion des détenteurs de comptes bancaires officiels et la fréquence des opérations par mois**

Source: Findex(2014)

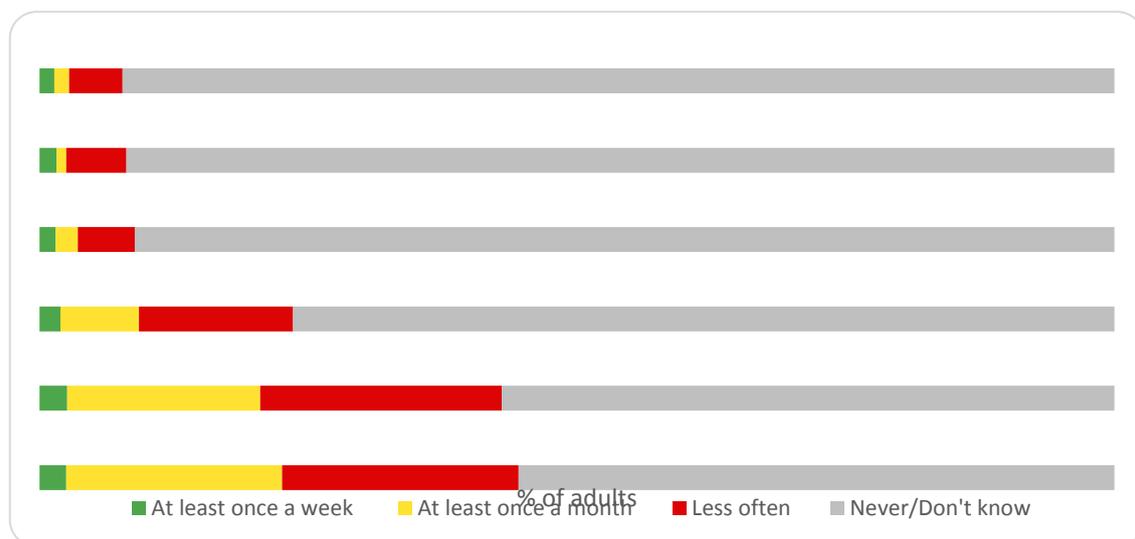
L'aspect positif est que malgré leur utilisation limitée, les comptes bancaires ne sont généralement pas utilisés comme des "boîtes aux lettres" (retrait de tout le revenu une fois). Bien que les adultes économiquement actifs utilisent très rarement leurs comptes bancaires, la Figure 56 ci-dessous montre que les détenteurs de comptes officiels les utilisent comme des mécanismes pour réserver des valeurs et ne retirent pas la totalité de leur solde chaque mois. Ceci implique que l'utilisation limitée des comptes bancaires indiquée dans la figure est due plus ou moins au manque de moyens de paiement autres que les espèces dans tout le pays plutôt qu'à un manque de confiance envers le système de comptes bancaires ou sa valeur. Ce constat est également corroboré par la Figure 56 (encadré) ci-dessous, qui montre que parmi ces adultes qui retirent la totalité de leur solde chaque mois, la première raison identifiée est plus ou moins son aspect pratique. La majorité des détenteurs de comptes bancaires les utilisent comme un dispositif d'engagement pour épargner progressivement. Un accès général aux comptes bancaires de transactions grâce à des mesures telles que la *bancarisation* a des implications plus vastes, dont un impact positif sur le développement des marchés pour les services financiers complémentaires tels que les paiements ; mais ce potentiel est limité par l'infrastructure de paiements et l'insuffisance de mécanismes de distribution de l'argent en espèces.



**Figure 56. Raisons évoquées pour avoir un compte bancaire**

Source: FinScope (2015)

La plupart des transactions bancaires se font aux guichets automatiques ou dans les agences bancaires. La majorité des adultes qui affirment utiliser les services bancaires disent qu'ils font leurs transactions dans les guichets automatiques et les agences bancaires. L'utilisation des canaux électroniques est très faible. Seulement 150 000 adultes affirment utiliser les virements bancaires électroniques ou transferts électroniques de fonds (TEF) ou les prélèvements automatiques au moins une fois par mois, alors que seulement 40 000 adultes utilisent les services bancaires en ligne au moins une fois par mois ; les banques ont ici une grande opportunité d'offrir à leurs clients une variété de systèmes de paiement de factures par voie électronique à bas prix.



**Figure 57. Transactions bancaires**

Source: FinScope (2015)

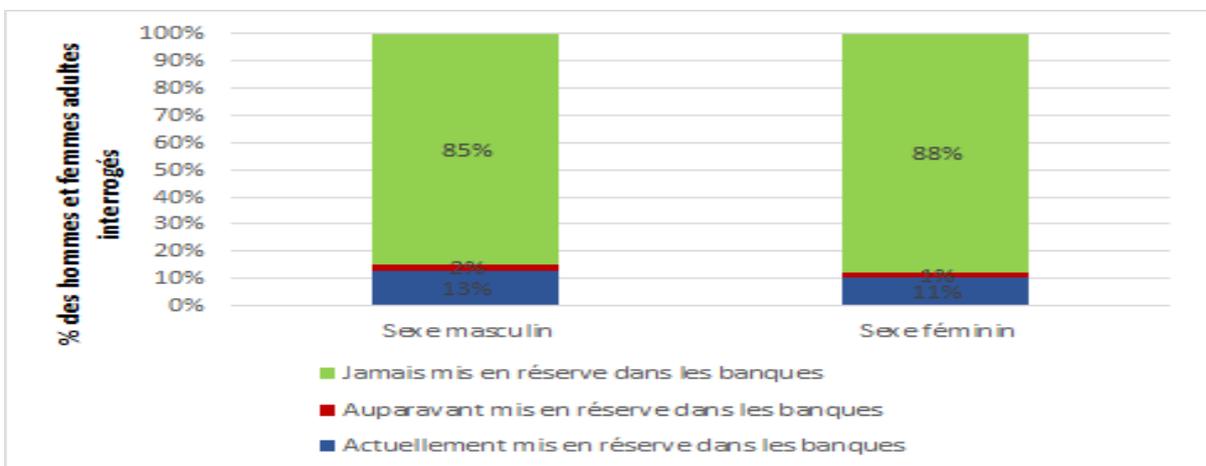
L'insuffisance d'infrastructures bancaires physiques à laquelle s'ajoutent des guichets automatiques non fiables et l'obligation des clients de se rendre dans les agences bancaires

pour leurs opérations, entraîne de longues queues dans les agences avec un coût d'option élevé pour les détenteurs de comptes bancaires. 82% des sondés ont fait savoir que généralement ils passent plus de cinq heures dans une agence bancaire avant d'être servis.

**Enquêteur: vous voulez dire qu'il y a toujours de longues queues dans les banques?**

*"Oui, ce n'est pas bon, cela nous gêne beaucoup. Parfois, je dois retirer de l'argent pour ceux qui ne vivent pas en ville. Je suis pratiquement le second signataire de deux ou trois personnes qui vivent en province."*

- Femme, employée du gouvernement, Kinshasa



**Figure 58. Répartition des détenteurs de comptes bancaires par sexe**

Source: FinScope (2015)

*Hommes et femmes ont le même taux de détenteurs de comptes bancaires.* La Figure 58 ci-dessus montre qu'en RDC, parmi les personnes sondées, le taux d'hommes détenteurs de comptes bancaires est semblable à celui des femmes. 13% des hommes sondés affirment détenir actuellement un compte bancaire, comparé à 11% de femmes. Cependant, cette analyse ne présente pas les différences pour ce qui concerne le taux d'utilisation des comptes bancaires ni comment les hommes et les femmes les utilisent.



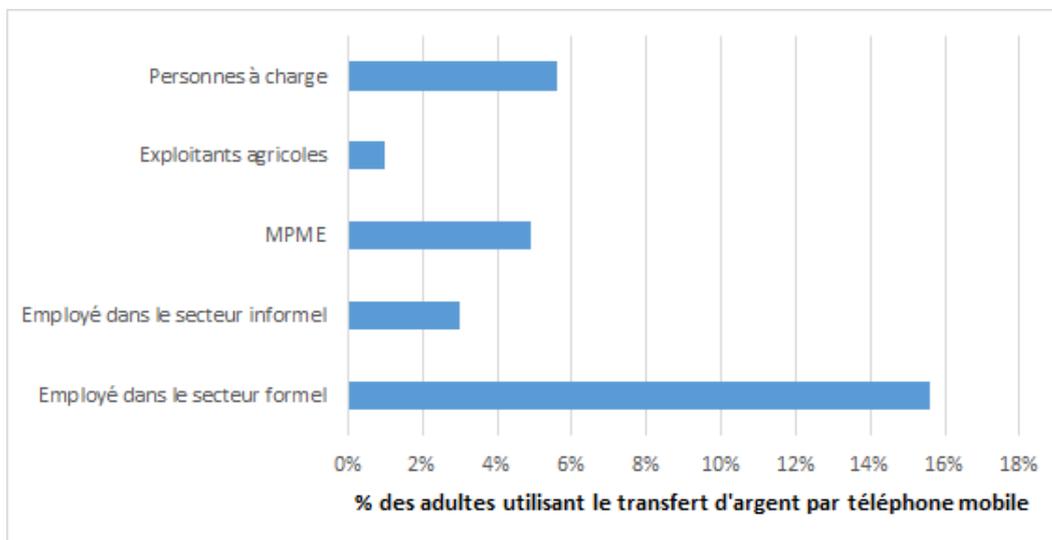
**Figure 59. Répartition des détenteurs de comptes bancaires par région**

Source: FinScope (2015)

*Les détenteurs de comptes bancaires sont de loin plus nombreux dans les zones urbaines.* La Figure 59 ci-dessus compare plus ou moins le taux de détenteurs de comptes bancaires parmi les adultes sondés dans les zones urbaines, rurales et celles de Kinshasa. La figure montre clairement que l'accès aux banques est pratiquement limité aux zones urbaines où se trouvent généralement les infrastructures bien établies.

*Étant donné que la majorité des Congolais utilisent le téléphone portable, il est possible de l'utiliser pour avoir accès aux services financiers.* 58% des adultes économiquement actifs de la RDC, soit 11,9 millions d'adultes, affirment qu'ils ont accès à un téléphone portable (FinScope, 2015). 9,7 millions de ces adultes ont leur propre téléphone portable. C'est une opportunité que les banques et opérateurs de réseaux mobiles doivent saisir pour offrir leurs produits financiers tels que l'argent mobile aux consommateurs, qui utiliseront leur téléphone mobile pour la communication et dans une certaine mesure, comme un canal de distribution. Bien que le téléphone portable crée un lien rapide et abordable entre les prestataires et les consommateurs, les véritables produits de paiement continuent à s'appuyer sur un réseau physique d'agents ou d'agences qui ont la capacité d'échanger la monnaie électronique et l'argent en espèces. Bien qu'on puisse joindre les consommateurs par téléphone portable, le manque d'infrastructures en RDC fait qu'il est extrêmement difficile de pouvoir étendre les services financiers mobiles au-delà des grands centres urbains.

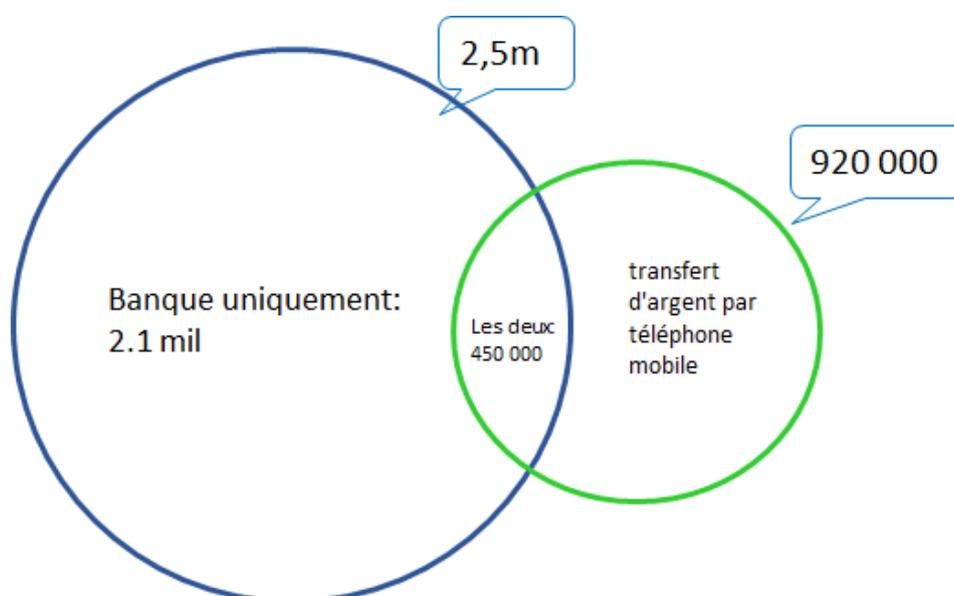
*Nombre considérable d'abonnés à l'argent mobile, mais faible taux d'activités.* La BCC fait état de 6,8 millions d'abonnés à l'argent mobile en RDC. Vodacom et Airtel représentent la plus grande proportion de ces comptes. Malgré le nombre relativement élevé de comptes déclarés, les taux d'activités sont très faibles. Un prestataire a indiqué qu'aussi peu que 10% d'abonnés à l'argent mobile sont considérés comme actifs. FinScope (2015) a dénombré 925 000 abonnés à l'argent mobile. L'écart considérable peut être attribué au faible taux d'activités, et montre que la grande majorité d'adultes détenteurs de comptes ne savent pas qu'ils ont un compte qui existe, ou du moins ne le considèrent pas comme un compte qu'ils devraient utiliser.



**Figure 60. Utilisation de l'argent mobile par marché cible**

Source: FinScope (2015)

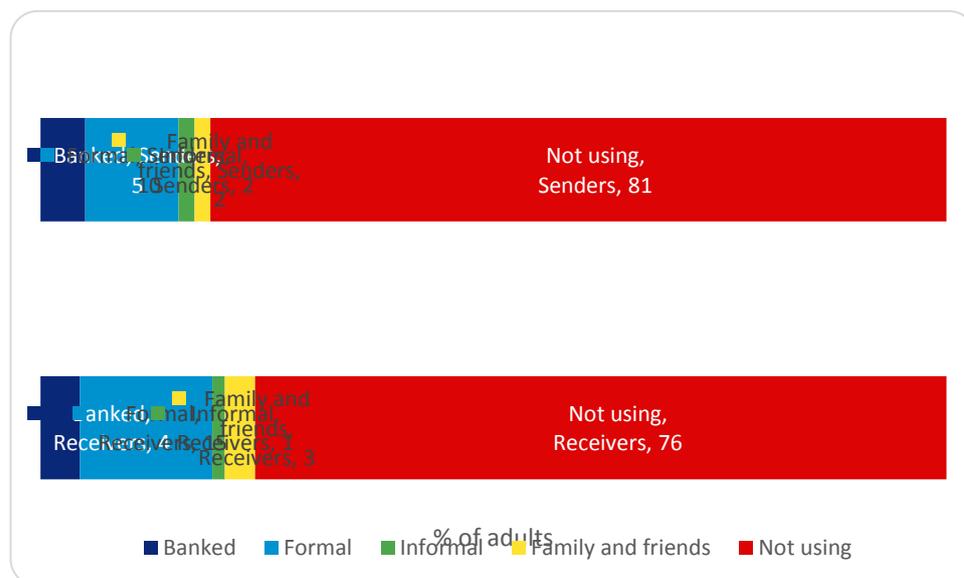
L'argent mobile plus utilisé par les employés du secteur formel. La figure 60 ci-dessus montre qu'à l'instar des comptes bancaires, les employés du secteur formel sont ceux qui utilisent le plus l'argent mobile en RDC. Bien que leurs taux d'utilisateurs soient relativement inférieurs, les MPME et les personnes à charge enregistrent un nombre absolu semblable par rapport au nombre total d'utilisateurs de l'argent mobile, du fait que ces marchés cibles ont une plus grande taille. La figure 61 ci-dessous montre également qu'un peu plus de la moitié des utilisateurs de l'argent mobile n'ont pas de comptes bancaires. Il semble donc que l'argent mobile joue un rôle en offrant des services de comptes officiels, plutôt que d'être utilisé comme un produit complémentaire d'un compte bancaire.



**Figure 61. Utilisation des banques et de l'argent mobile**

Source: FinScope (2015)

Les transferts d'argent: une importance source de revenus pour beaucoup d'adultes de la RDC. Plus de sept (7) millions d'adultes économiquement actifs affirment recevoir de l'argent. 28% de ces adultes (près de 2 millions) indiquent qu'ils reçoivent de l'argent provenant de l'extérieur de la RDC, et le taux restant reçoit de l'argent d'expéditeurs résidant en RDC. Le grand nombre de transferts d'argent provenant de l'extérieur du pays explique pourquoi en RDC il y a peu d'expéditeurs de fonds que de bénéficiaires, comme l'illustre la Figure 62 ci-dessous. On rapporte que les transferts de fonds internationaux officiels sont aussi bas que USD 22 millions (Banque mondiale, 2013) ; mais les transferts officiels et informels de la diaspora de la RDC en espèces et en nature sont estimés entre USD 7 milliards (Rodima-Taylor, 2015) et USD 9 milliards en 2014 (Consultations, 2015). Les transferts de fonds internationaux de la diaspora de la RDC étaient estimés à 9 milliards USD en 2014 (Consultations, 2015). Le Département des Affaires économiques et sociales des Nations unies a estimé 1,4 million le nombre de migrants officiels originaires de la RDC à travers le monde (DAESNU), alors que leur nombre total est de 9 millions. Les taux élevés d'urbanisation, estimés à 4% par an contribuent au besoin croissant de transferts de fonds au niveau national. Étant donné le nombre de bénéficiaires déclarés, la différence entre les transactions officielles enregistrées et les estimations des entrées d'argent indique un marché considérable de transferts de fonds internationaux qui est actuellement géré par le secteur informel. En RDC, la capacité d'expédier et de recevoir de l'argent a un impact direct sur le bien-être de beaucoup de Congolais, soulignant la nécessité de la mise en place de structures de transferts de fonds officielles et rentables.



**Figure 62. Sources des expéditeurs et bénéficiaires des transferts de fonds**

Source: FinScope (2015)

Grande dépendance à l'égard des autres canaux officiels pour expédier et recevoir de l'argent au niveau national. Comme illustré par les taux d'accès, la plus grande partie des fonds est expédiée par les opérateurs de transferts de fonds (OTF). 67% des bénéficiaires des transferts de fonds indiquent qu'ils reçoivent leurs fonds par le biais des OTF alors que 23% disent recevoir leurs fonds directement en espèces, de la famille et des amis. En revanche, seulement 4% de bénéficiaires reçoivent leurs fonds par le biais d'une banque et 2% par le biais d'un réseau mobile. Étant donné que les agents sont dispersés et qu'il y a peu

d'agences dans les zones urbaines, la coopération entre les OTF pour une interopérabilité des réseaux leur permet de couvrir des zones géographiques plus vastes que celles des autres prestataires. Les OTF sont les prestataires les plus fiables, 70% des bénéficiaires de transferts de fonds affirmant que les OTF sont les prestataires auxquels ils font le plus confiance pour recevoir leur argent.

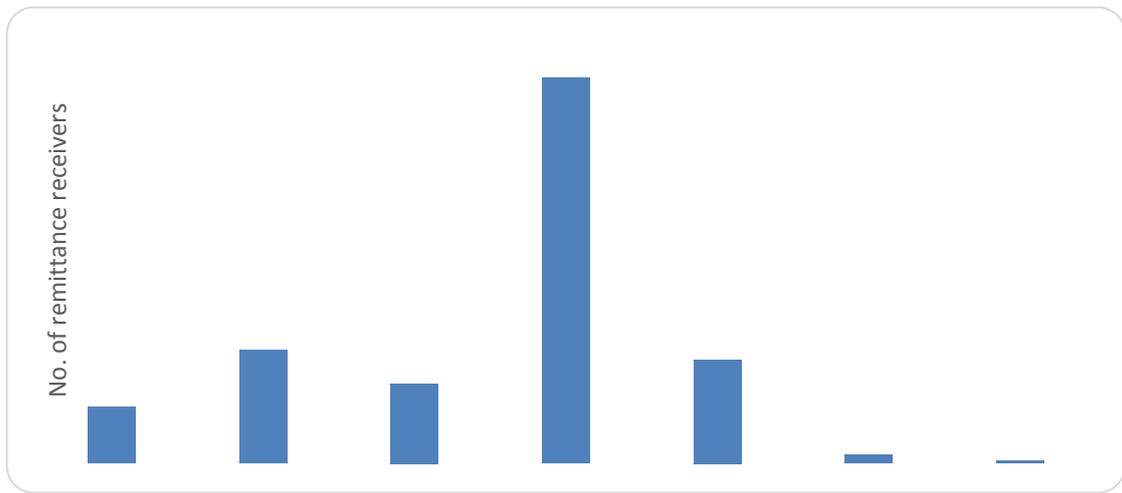
	Bénéficiaires	Pourcentage	Expéditeurs	Pourcentage
Employés du secteur formel	538 935	36%	743 002	49%
Employés du secteur informel	470 621	32%	235 388	16%
MPME	1 877 888	30%	1 397 722	23%
Agriculteurs	1 243 163	18%	1 151 670	17%
Personnes à charge	1 483 365	33%	892 791	20%

**Tableau7. Expéditeurs et bénéficiaires de fonds par marché cible**

Source: FinScope (2015)

*Les employés du secteur formel sont relativement les plus grands expéditeurs de fonds; tous les marchés cibles reçoivent des transferts de fonds.* Le tableau 10 ci-dessus montre que les employés du secteur formel sont relativement les plus grands expéditeurs, 49% de cette frange de la population ayant envoyé de l'argent au cours des 12 derniers mois. Cependant, étant donné que les employés du secteur formel constituent une frange de la population relativement plus petite, ils ne représentent pas le plus grand nombre d'expéditeurs de fonds. Le tableau montre également que de grandes proportions de tous les marchés cibles ont reçu de l'argent au cours des 12 derniers mois.

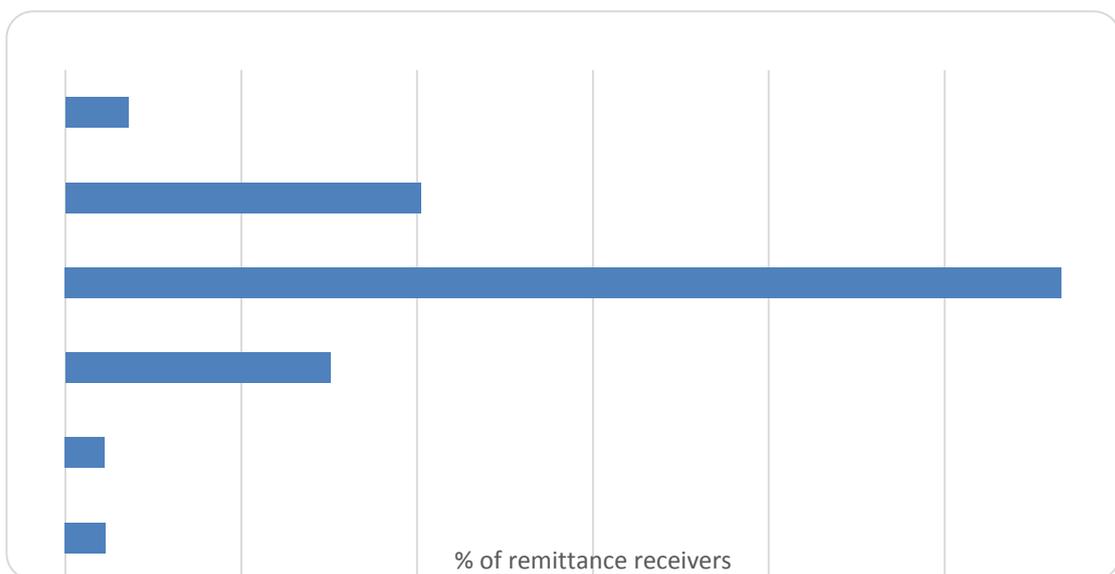
*Les bénéficiaires de fonds dépendent généralement de la famille élargie.* La figure 63 ci-dessous montre qu'une "autre famille apparaît comme la plus grande source de transferts de fonds. Ceci illustre l'interdépendance étroite entre les membres de la communauté, et particulièrement entre les membres de la famille élargie, contrairement à ce qu'on observe dans les pays limitrophes où la tendance est à la famille nucléaire.



**Figure 63. Source des transferts de fonds reçus au cours des 12 derniers mois.**

Source: FinScope (2015)

*Les transferts de fonds se font de façon irrégulière.* Un grand nombre d'adultes dépendent des transferts d'argent comme une importante source de revenus. La plupart de ces transferts de fonds se font de façon saisonnière, comme l'illustre la figure 64 ci-dessous. Ceci signifie que ces transferts se font quand l'expéditeur a suffisamment d'argent disponible et ils ne sont pas un flux de revenu régulier permettant de subvenir aux besoins des personnes à charge tout au long de l'année. Ceci signifie également que le montant des transferts individuels est généralement assez élevé, le montant moyen envoyé au cours des trois



derniers mois était estimé à 60 USD et 65 USD l'équivalent de 75% du revenu mensuel moyen. 32% des bénéficiaires des transferts de fonds indiquent également qu'ils ont reçu plus de 100 dollars au cours des trois derniers mois.

**Figure 64. Fréquence des transferts de fonds reçus**

Source: FinScope (2015)

*Les transferts de fonds comme moyen pour partager et subvenir aux besoins des membres de la famille et de la communauté.* En RDC, les adultes dépendent d'un vaste réseau de personnes qui leur envoient de l'argent qui est transféré de façon irrégulière. Cela dit, 37% des personnes qui ont reçu de l'argent au cours des 12 derniers mois ont aussi envoyé de l'argent pendant la même période. On peut dès lors conclure que les adultes économiquement actifs utilisent les transferts d'argent pour partager l'excédent de leurs revenus au sein de leur réseau social ou quand quelqu'un du réseau a un problème financier ou a besoin particulier, comme l'illustrent les réponses ci-dessous.

*"Je les aide avec un peu d'argent, peut-être pour les frais de scolarité."*

**Enquêteur: combien de fois le faites-vous?**

*"J'envoie cet argent de façon irrégulière, je l'envoie seulement quand ils demandent de l'aide."*

- Femme propriétaire d'entreprise, Sake

Cela permet aux individus de constituer un capital social avec un réseau dans lequel eux-mêmes peuvent puiser en cas de besoin. La dépendance sociale et communautaire est encore illustrée par l'importance relative des prestataires de services financiers basés sur les membres, comme les coopératives d'épargne et de crédit et les *mutualités*. Ils peuvent être un moyen efficace permettant aux gens de gérer leurs liquidités/consommer facilement et gérer les risques au fil du temps. Cependant, cela souligne également la grande importance des mécanismes de paiement auxquels on peut faire confiance pour expédier rapidement de l'argent à distance. D'une certaine façon, cela explique pourquoi, contrairement à tous les pays voisins, les gens préfèrent les OTF officiels par rapport aux canaux informels. Les OTF officiels sont généralement plus fiables et sécurisés et peuvent rapidement transférer des fonds à distance, contrairement aux canaux informels tels que les autobus et les taxis qu'utilisent les agents pour déplacer physiquement l'argent. Le manque d'infrastructures physiques en RDC augmente encore les charges des consommateurs des transferts immédiats ou presque immédiats, du fait de la distance.

### 3.2. Cas d'utilisation

Dans cette section, nous présentons quelques-uns des principaux cas d'utilisation pour qu'éventuellement les Congolais adoptent des mécanismes de paiement efficaces et rentables. À la fin de l'analyse du marché des paiements, nous reviendrons sur les cas d'utilisation comme base pour l'identification des lacunes dans la prestation actuelle et des possibilités de croissance. Le tableau 11 ci-dessous montre les principales catégories de paiement en RDC :

		PAYEUR			
		<i>Gouvernement (G)</i>	<i>Donateur (D)</i>	<i>Entreprise (E)</i>	<i>Personne (P)</i>
BÉNÉFICIAIRE	<i>Gouvernement (G)</i>		Subventions, impôts (Donateurs au gouvernement)	Impôts (Entreprises au gouvernement)	Impôts (Personnes au gouvernement)
	<i>Entreprise (E)</i>	Approvisionnement (Gouvernement aux entreprises)	Financement des entreprises/prêts, Paiement des factures, subventions (Donateurs aux entreprises)	Paiement des factures, paiement comptant (Entreprise à entreprise)	Paiement des factures, Paiement comptant (Personne à entreprise)
	<i>Personne (P)</i>	Transferts des prestations sociales  Salaires (Gouvernement aux personnes)	Transferts des prestations sociales  Salaires (Donateurs aux personnes)	Salaires,  Décaissement des prêts (Entreprise à personne)	Transferts de fonds,  Traitements (Personne à personne)

**Tableau8: Grille de paiement – catégories de paiement en RDC**

Source: auteur, tiré de BTCA (2013)

*Transferts de fonds (personne à personne).* Selon FinScope (2014), en RDC, 7,1 millions d'adultes reçoivent de l'argent transféré. Près d'un tiers de ces transferts de fonds proviennent des Congolais de la diaspora et le reste est fait au niveau local. Hougaard et autres (2008) définissent ces envois d'argent comme des "transferts non réciproques d'une personne à une autre, les deux se trouvant à une certaine distance" et constituent donc un transfert d'argent de personne à personne. Les transferts de fonds sont importants pour tous les marchés cibles. Les employés du secteur formel sont proportionnellement les plus grands expéditeurs de fonds, mais une grande partie de tous les marchés cibles reçoivent l'argent transféré. Les travailleurs des MPME représentent le plus grand nombre d'expéditeurs et de bénéficiaires à la fois.

*Paiement des factures (personne à personne, personne à entreprise, entreprise à entreprise).* Le paiement de factures se réfère au règlement des comptes documentaires, une fois qu'ils sont présentés pour approbation. Un élément clé d'une transaction de paiement

de factures est qu'elle peut être effectuée par un intermédiaire mais elle est en totalité chargée au compte du client. Parmi les factures, on peut citer les paiements pour l'eau, l'électricité, les crédits de téléphone, les remboursements de prêts, les primes d'assurance, les frais de scolarité. Les paiements de factures concernent tous les marchés cibles car tous les individus doivent payer des factures, d'une manière ou d'une autre.

*Paiement comptant (personne à entreprise).* Le paiement au comptant est un paiement d'une personne à une entreprise en échange d'un bien ou d'un service. Le paiement comptant est fait à l'endroit où le bien ou service est délivré. La différence entre le paiement des factures et le paiement comptant porte sur l'immédiateté de la transaction et l'exécution, auxquelles s'ajoute la remise de la propriété ou la garde des biens ; et par conséquent, la transaction est mieux décrite comme *ad hoc*, et nous nous trouvons dans une situation où un client paie comptant pour prendre ses biens sur place alors qu'un autre client fournit des documents pour le paiement de services futurs ou passés. Par exemple, les paiements comptant sont le mode de paiement le plus employé en RDC et sont presque entièrement effectués en espèces. 96% des adultes achètent les denrées alimentaires en espèces et ce sont les paiements les plus fréquemment effectués par les adultes économiquement actifs : 55% d'entre eux achètent chaque jour des denrées alimentaires et des boissons non alcoolisées.

*Paiement des salaires (entreprise à personne, gouvernement à personne, donateur à personne, personne à personne).* Le paiement des salaires est le paiement de chaque employé par son employeur, qui est soit une entreprise, un individu, un donateur ou le gouvernement. Si on s'en tient à l'individu bénéficiaire, il est impératif qu'il reçoive son salaire de façon constante, rapide et fiable. Les employés du secteur formel et les MPME (qui emploient d'autres personnes) sont les marchés cibles qui sont les premiers concernés par ce cas d'utilisation. Le programme de *bancaisation* tente d'abandonner le système de paiement en espèces pour virer électroniquement la grande partie des salaires des employés du gouvernement. Selon FinScope, 71% des salaires des employés du gouvernement et 83% de ceux des employés des entreprises sont encore payés en espèces.

*Transferts des prestations sociales (gouvernement à personne, donateur à personne).* Le paiement des prestations sociales est le versement d'allocations aux bénéficiaires par le gouvernement ou des donateurs. Comme dans le cas du paiement des salaires, l'État ou les donateurs décaissent en bloc les subventions, mais les bénéficiaires ont un profil complètement différent qui affectera les mécanismes de paiements utilisés.

*Paiement des impôts (entreprise au gouvernement, personne au gouvernement).* Le paiement des impôts devrait considérablement affecter les employés du secteur formel qui sont obligés de payer l'impôt sur le revenu et les MPME qui doivent payer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour les biens et services vendus. Une amélioration du recouvrement des impôts est cruciale pour accroître les revenus du gouvernement de la RDC. Des mécanismes de paiements efficaces et simples apportent une contribution importante au recouvrement effectif des impôts.

### 3.3. Prestataires de services

Cette section examine la fourniture des services de paiements en RDC, pour ce qui concerne les prestataires et leurs produits, y compris l'infrastructure des paiements utilisée par chaque prestataire dans le cadre de ses opérations.

	Banques	Argent mobile	Opérateurs de transfert de fonds	Transferts de fonds du secteur informel	Transferts de fonds effectués avec la famille et les amis	Population
% citadins	75%	77%	69%	16%	27%	48%
% femmes	44%	48%	44%	50%	44%	49%
% niveau études primaires ou moins	19%	18%	23%	39%	39%	41%
% niveau enseignement supérieur	30%	41%	24%	5%	7%	11%
Revenu moyen (USD)	133	141	126	91	111	85
% employés du secteur formel	25%	26%	14%	8%	7%	7%
% employés du secteur informel	4%	6%	8%	2%	2%	7%
% MPME	37%	33%	35%	23%	24%	30%
% agriculteurs	13%	8%	19%	49%	50%	34%
% personnes à charge	21%	27%	25%	19%	17%	22%

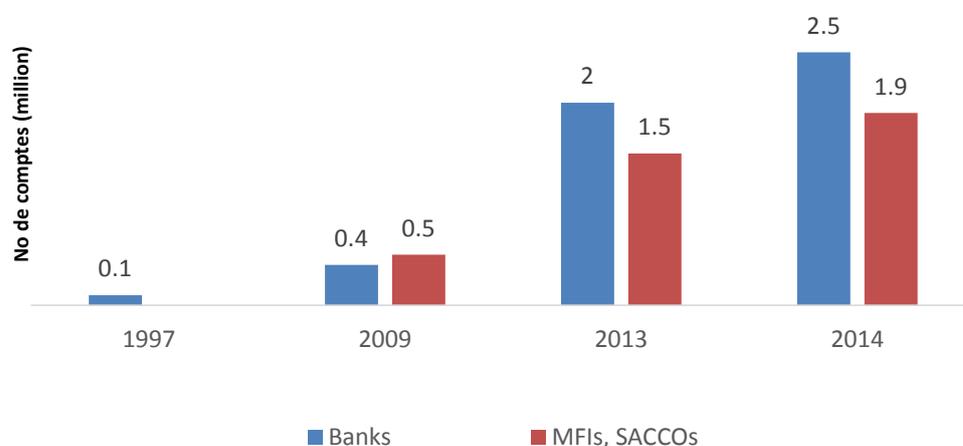
**Tableau9. Utilisation des prestataires de services de paiement par marché cible**

Source: FinScope (2015)

*Différences considérables entre les profils des utilisateurs des canaux de paiement du secteur formel et du secteur informel.* Le tableau 12 ci-dessus montre les profils démographiques des adultes économiquement actifs et le type de prestataire de services financiers qu'ils utilisent. Les utilisateurs des banques, de l'argent mobile et des OTF sont en majorité des citadins ayant un assez bon niveau d'études et se retrouvent nombreux parmi les employés du secteur formel et des marchés cibles des MPME. À l'opposé, les utilisateurs des prestataires de services financiers du secteur informel et ceux qui sollicitent l'aide de la famille et des amis pour transférer les fonds vivent en majorité dans les zones rurales, de loin moins instruits, et la plupart d'entre eux sont des agriculteurs. Les différences frappantes entre ces groupes de consommateurs démontrent qu'en RDC, les services financiers officiels sont limités surtout aux citadins ayant un assez bon niveau d'études. En revanche, les adultes des zones rurales moins instruits utilisent considérablement les services financiers du secteur informel.

### 3.3.1. Banques

*Faible niveau de bancarisation mais croissance rapide.* FinScope (2015) indique qu'en RDC, 8% des adultes économiquement actifs (l'équivalent de 1,5 million d'habitants) détiennent un compte bancaire de transactions. La Banque centrale du Congo (BCC) donne un chiffre de 2,5 millions de comptes bancaires dans le pays<sup>93</sup>. Bien que les banques aient peu de clients, la croissance est tout de même rapide, comme l'illustre la figure 65 ci-dessous. Cette croissance rapide dans l'ouverture des comptes a été entièrement due au programme de *bancarisation* initié par le gouvernement.



**Figure 65. Nombre de détenteurs de comptes bancaires en RDC**

Source: Banque Centrale du Congo (2014)

*La bancarisation: un moteur clé de l'environnement des paiements.* La *bancarisation* ou paiement des salaires des employés de l'État dans des comptes bancaires est considérée comme "un projet majeur faisant partie des réformes institutionnelles préconisées par le gouvernement afin de renforcer l'efficacité de l'État" (ministère des Finances, 2014). L'objectif principal de ce projet est d'améliorer l'efficacité et réduire les pertes subies par l'État et les employés quand les salaires sont payés en espèces. Le projet cherche à éradiquer le phénomène des employés fantômes et le problème récurrent d'arriérés de salaires. Ce projet réduit le risque de déductions sur les salaires des employés grâce à la chaîne de valeur du décaissement des salaires.

L'État estime qu'améliorer l'exécution de ces dépenses de rémunération pourrait permettre de réduire presque de moitié les dépenses publiques. De plus, confier le système de paie du

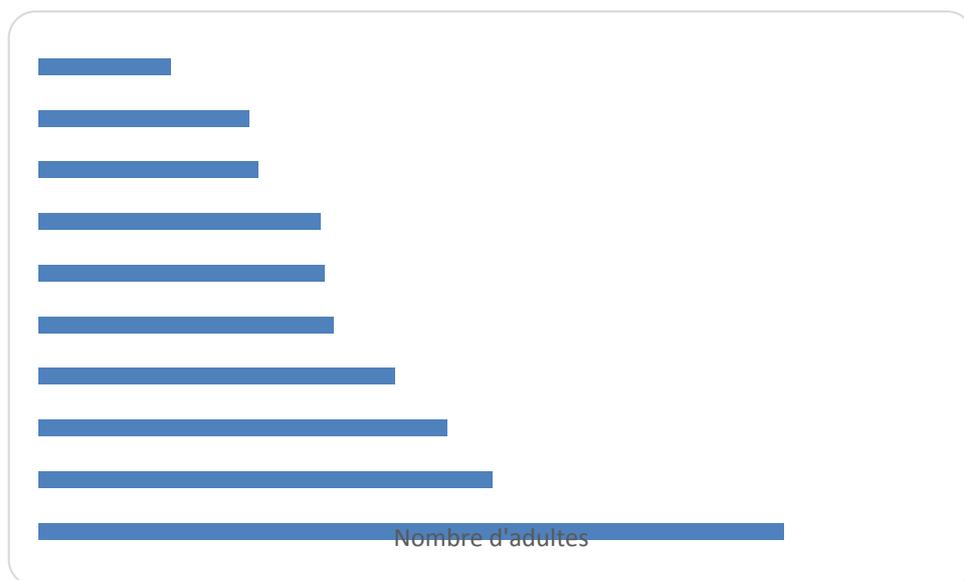
<sup>93</sup> L'écart est dû au fait que l'enquête de FinScope est axée sur le volet de la demande et le compte du nombre d'adultes. Par conséquent, FinScope ne pourra pas dénicher les adultes ayant plusieurs comptes bancaires ou les comptes d'entreprises. Il sera également difficile de signaler les cas d'adultes qui détiennent un compte bancaire et ne l'utilisent pas, bien que le prestataire continue à considérer ce compte comme actif.

gouvernement au secteur bancaire apporte un grand soutien au développement de ce secteur.

*Malgré des progrès, la bancarisation stagne.* Le projet de numérisation du système de paie du gouvernement lui a permis de réaliser d'énormes économies; cependant, sa mise en œuvre initiale s'est heurtée à de grands défis. Au premier rang de ces défis était le manque d'infrastructures de services financiers, par conséquent, les salaires étaient virés des caisses de l'État directement aux destinataires finaux. Dans de nombreux cas, les employés du gouvernement étaient obligés de parcourir de longues distances pour toucher leurs salaires. La faible sensibilisation sur le projet et la méfiance l'égard des banques ont fait que plusieurs employés ne savaient pas comment toucher leur salaire. Les prestataires n'avaient pas suffisamment de liquidités dans les points de distribution d'espèces pour satisfaire la demande croissante. Ceci a obligé le gouvernement à ralentir l'initiative. Les employés résidant dans la grande région de Kinshasa continuent à recevoir leurs salaires dans leurs comptes bancaires alors que ceux qui vivent dans les régions plus éloignées les reçoivent en espèces. Certains employés de ce groupe résidant hors de Kinshasa ont pratiquement des comptes qui sont domiciliés dans une banque. La banque prend alors la responsabilité de remettre l'argent au bénéficiaire. Le gouvernement paie la banque pour ce service. Cependant, ce mode de paiement en espèces est encore limité à certaines zones ou des endroits spécifiques, principalement les endroits accessibles par routes ou fleuves navigables. Par conséquent, de nombreux travailleurs doivent parcourir de longues distances pour toucher leurs salaires.

*Même de petites améliorations à la distribution de liquidités peuvent apporter d'énormes avantages à la bancarisation.* La version actuelle de la *bancarisation* est très chère à mettre en œuvre, étant donné que les banques sont encore responsables de la remise de l'argent aux bénéficiaires vivant dans les zones reculées; cette version impose également des charges supplémentaires à la majorité de ces bénéficiaires qui doivent parcourir de longues distances pour toucher leur salaire. Même à Kinshasa, 46% des adultes affirment qu'ils voyagent plus d'une heure pour parvenir à la banque la plus proche. Par conséquent, même de petites améliorations dans le domaine de l'infrastructure pour réduire les coûts de distribution de l'argent, des billets de très bonne qualité (tels que les billets à base de polymère) qui peuvent rester longtemps en circulation, la collaboration entre les banques dans la distribution de l'argent, pourraient réduire le coût de distribution de l'argent et par conséquent améliorer l'efficacité et l'impact de la *bancarisation*.

*Pour les adultes de la RDC, la sécurité des comptes bancaires est le principal avantage.* La figure 66 ci-dessous montre que la sécurité contre le vol a été le plus souvent reconnue comme un avantage des comptes bancaires. La capacité de recevoir de l'argent aisément et en toute sécurité, que ce soit les salaires ou de l'argent provenant d'autres personnes, et d'expédier de l'argent, étaient les autres principaux avantages attribués au compte bancaire.



**Figure 66. Quels sont les avantages d'un compte bancaire?**

Source: FinScope (2015)

*Peu de banques.* À travers toute la RDC, nous n'avons que 403 agences bancaires. Ceci correspond à 1 agence pour 120 000 adultes et seulement 0,14 agence bancaire pour une superficie de 1 000 km<sup>2</sup>. Les guichets automatiques bancaires (GAB/DAB) sont également rares, avec 1 GAB pour 88 000 adultes. Comme l'illustre la figure 13 ci-dessous, ce taux est sensiblement inférieur à celui de la plupart des pays en développement. Cependant, ces chiffres surévaluent le taux réel d'accès aux banques, étant donné que l'infrastructure bancaire est fortement concentrée dans les zones urbaines. De plus, du fait de l'insuffisance d'interopérabilité entre les banques jusqu'à présent, les clients ne peuvent qu'utiliser l'infrastructure de leur propre banque. Le nombre de GAB, d'agences et d'agents des prestataires de services financiers doit être multiplié par 4 pour atteindre la moyenne de l'infrastructure en Afrique subsaharienne ; les GAB seulement doivent être multipliés par 20 pour soutenir un secteur de services financiers de détail dynamique. L'interopérabilité est primordiale malgré le coût élevé du déploiement.

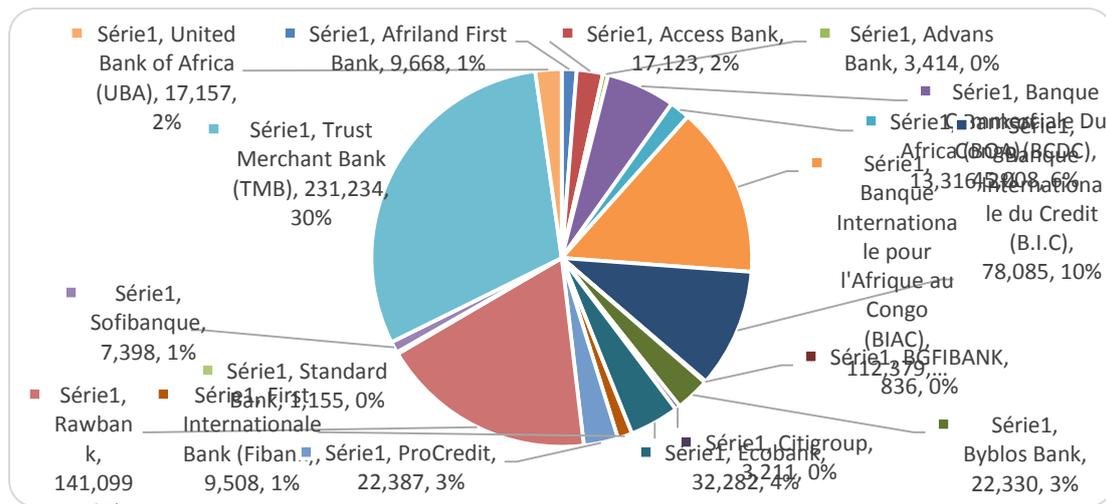
Description	RDC	Angola	Brésil
Nombre de GAB pour 100 000 adultes	1,14	22,97	129,25
Nombre de GAB pour une superficie de 1 000 km <sup>2</sup>	0,19	2,08	23,86
Nombre d'agences de banques commerciales pour 100 000 adultes	0,82	12,86	47,32
Nombre d'agences de banques commerciales pour une superficie de 1 000 km <sup>2</sup>	0,14	1,16	8,74

**Tableau10. Taux de GAB et d'agences bancaires**

Source: IMF FAS(2015)

*TMB, Rawbank et BIAC dominant la part de marché.* FinScope (2015) indique que Trust Merchant Bank (TMB) a le plus grand nombre de clients parmi les banques opérant en RDC, 30% d'adultes affirmant qu'ils ont un compte dans cette banque. 18% et 15% d'adultes ont

leurs comptes domiciliés à Rawbank et la Banque Internationale pour l'Afrique au Congo (BIAC) respectivement. 10% d'adultes ont leurs comptes domiciliés à la Banque Internationale de Crédit (BIC) ; cependant, les banques restantes ne comptent qu'un petit nombre d'adultes comme clients. Ces nombreuses petites banques ne profitent pas des économies d'échelle. Les petites banques peuvent être vulnérables aux chocs, mettant en péril les dépôts des clients.

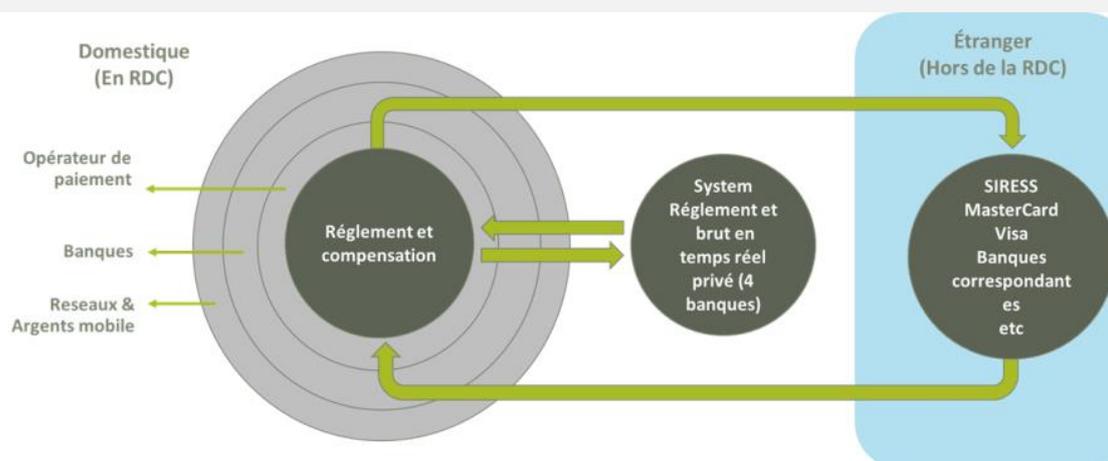


**Figure 67: vous êtes client/e de laquelle de ces banques?**

Source: FinScope (2015)

## Encadré 6: infrastructure du système de paiements de la RDC

La figure 68 ci-dessous est une illustration de l'infrastructure du système de paiements de la RDC. En l'absence d'un système central de règlement brut en temps réel et de fournisseur de services de commutation, la plupart des banques de la RDC ne sont pas interoperables. Les paiements sont effectués entre différentes banques mais de manière bilatérale. Quatre des plus grandes banques, à savoir RawBank, ProCredit, FBN et BCDC ont mis en place une plateforme privée de système de règlement brut en temps réel et prévoyait une chambre de compensation informatisée (CCI) de détail afin de permettre aux institutions de compenser et régler les paiements entre les quatre participants au niveau central. Ce système est de loin plus efficace que le mode d'opérations bilatérales et favorise une plus grande interoperabilité entre ces 4 banques.

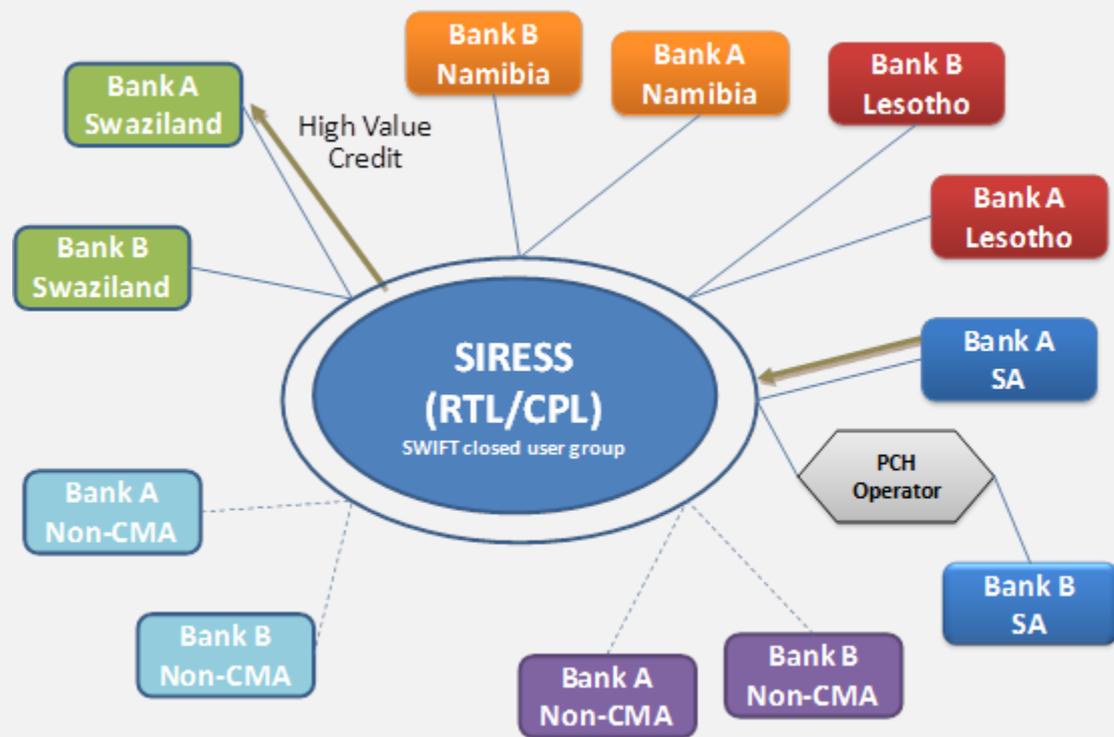


**Figure 68. Infrastructure du système de paiements de la RDC**

Source: de l'auteur

*Un nouveau commutateur régional devenu récemment opérationnel.* En 2009, le comité des gouverneurs des banques centrales de la SADC (CCBG) a convenu de la création d'une structure régionale de paiements de la SADC pour promouvoir une intégration financière plus effective au sein de la région. Le système régional intégré de règlement de la SADC (SIRESS) a été développé sous les auspices de la SADC et du CCBG. Le système régional de paiements comprend des lignes de traitement en continu (CPL) et des lignes en temps réel (RTL) traitant directement des paiements irrévocables de grande valeur entre les banques régionales, comme l'illustre la figure 69 ci-dessous. Les banques des pays hors de la Zone monétaire commune (ZMC) ont déjà commencé à le tester, d'abord en effectuant des

retraits en rand sud-africain (ZAR) et ensuite l'équivalent de la monnaie locale en ZAR; cependant, rien n'a encore été décidé quant à la monnaie de référence à long terme. SIRESS est le principal système de règlement qui sera à la base des chambres d'opérations pour les paiements, dans un premier temps les transferts électroniques de fonds des cartes de crédit et de débit par lots de petite valeur, et ensuite pour les autres moyens de paiement tels que les paiements par carte. Aucune des banques de la RDC n'est encore connectée à SIRESS, mais elles comptent le faire dans un avenir proche.



**Figure 69: le système de paiements régional de la SADC – SIRESS**

Source: de l'auteur

SIRESS et les chambres de compensation informatisées de détail connexes peuvent jouer le rôle de commutateur national. La connexion prévue entre SIRESS et les chambres de compensation informatisées de détail permettront non seulement de compenser et régler les paiements avec les autres banques de la région mais aussi avec toutes les autres banques locales connectées à SIRESS. Ceci permettra d'éviter la construction et l'entretien d'installations locales de compensation et de règlement coûteuses. Étant donné le bas volume des paiements électroniques à l'intérieur de la RDC, il est beaucoup plus logique de compenser et régler les paiements grâce à l'infrastructure régionale que d'acquies un commutateur local qui ne sera pas rentable parce qu'il ne traitera pas assez de volumes d'opérations. Il y a actuellement une mesure artificielle contre les pays en développement utilisant au niveau local l'infrastructure régionale performante de compensation et de règlement des paiements parce qu'elle est moins coûteuse; ceci est dû aux coûts locaux d'installation irrécupérables élevés supportés par de plus petits pays de la SADC, dans le cadre de précédents projets internationaux, instruments politiques et prêts.

### 3.3.2. Opérateurs de réseau mobile

*Un très grand nombre de Congolais utilisent les téléphones portables.* 47% des adultes sondés par FinScope affirment être propriétaires d'un téléphone portable alors que la GSMA (2014) estime que le taux d'utilisateurs de téléphones portables dans tout le pays est de 33%. Bien qu'étant une minorité de la population, cette statistique correspond à 16 millions d'abonnés, un marché important pour les prestataires.

*L'argent mobile est encore un produit relativement nouveau.* L'argent mobile a été introduit pour la première fois en 2012 en RDC par Airtel avec le lancement d'Airtel Money Product. Depuis 2012, trois autres opérateurs de réseau mobile, à savoir Vodacom et Tigo ont lancé leurs propres produits d'argent mobile. En 2016, la finalisation de l'acquisition de Tigo par Orange en RDC a réduit à trois le nombre d'opérateurs de réseau mobile fournissant des produits d'argent mobile. TMB également offre un produit d'argent mobile dénommé *Pepele mobile*. Ecobank a également développé ses propres services bancaires mobiles.

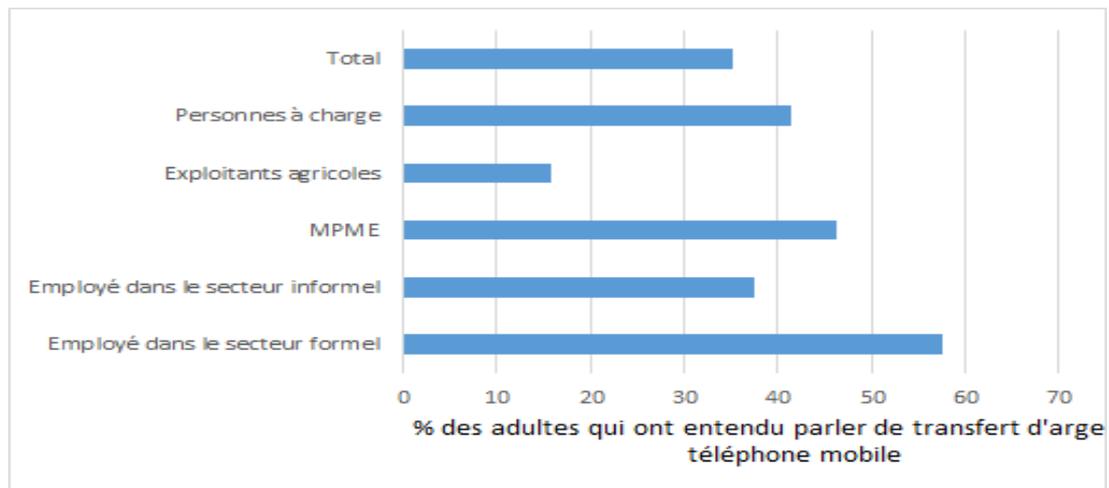
*Grand intérêt mais peu d'utilisation.* GSMA (2013) a recensé 12,4 millions d'abonnés à l'argent mobile en 2014, ce qui est sensiblement supérieur au nombre d'adultes détenant un compte bancaire. Cependant la grande proportion de ces abonnés est inactive. Les prestataires estiment qu'aussi peu que 10% de ces abonnés sont des utilisateurs actifs. En décembre 2013, GSMA (2013) a calculé les taux d'activité de 13,3% d'entre eux pendant 90 jours. En décembre 2013, 1,2 million de transactions d'argent mobile d'une valeur totale de 30,7 millions de dollars EU par mois ont été effectuées pour une valeur totale de 30,7 dollars EU par mois. La Banque centrale du Congo (BCC) a indiqué que le nombre moyen d'opérations effectuées par mois a dépassé 6 millions en 2015 (BCC, 2015).

*Les opérateurs de réseau mobile font face à d'énormes défis au niveau des infrastructures.* Les opérateurs de réseau mobile sont incapables de fournir les services de télécommunications de manière fiable à de vastes étendues du territoire de la RDC; ceci limite les capacités de ces opérateurs à étendre leurs opérations aux habitants des zones rurales éloignées qui actuellement ont le plus besoin de ce type de système. En outre, les agents des services d'argent mobile dépendent de la distribution et de la logistique des banques pour gérer leurs propres liquidités. L'accès aux liquidités est un défi majeur pour les agents des services d'argent mobile du fait du nombre limité et du coût élevé des infrastructures bancaires de distribution de liquidités, et du point de vue du secteur bancaire, une plus grande distribution et un taux croissant d'activités des agents des services d'argent mobile auront un impact grave sur les coûts de la logistique des liquidités qui seront supportés par les banques. Etablir des partenariats avec les points de circulation de liquidités tels que les magasins de détail, les négociants de l'agro-industrie et les distributeurs de carburant réduit la dépendance à l'égard de l'infrastructure bancaire.

*“Voici un exemple typique. Mon village natal du nom de Sampwe est situé à 120 km de Lubumbashi. Il n’y a pas de couverture de réseau, même pas d’agences. Pour appeler quelqu’un vous devez parcourir une distance de 15 km ; pensez-vous qu’en cas d’urgence, si vous m’expédiez de l’argent je pourrai le recevoir?”*

- Homme, citoyen, Lubumbashi (Source: ASI 2014)

*Faible sensibilisation : un défi pour les prestataires de services d'argent mobile.* Près des deux tiers des adultes de la RDC affirment qu'ils n'ont jamais entendu parler d'argent mobile. Même parmi ceux qui sont employés dans le secteur formel qui sont censés être plus en contact direct avec ce produit, 42% affirment qu'ils n'ont jamais entendu parler de ce produit. Cependant, 16% des agriculteurs ont entendu parler de ce produit.



**Figure 70. Sensibilisation à l'argent mobile**

Source: FinScope (2015)

*L'avantage principal de l'argent mobile est son aspect pratique.* Parmi le petit nombre d'utilisateurs de l'argent mobile en RDC, l'aspect pratique du produit apparaît comme la raison la plus courante ayant poussé ces personnes à choisir ce produit. 50% des utilisateurs citent l'aspect pratique du produit comme la principale raison de son utilisation. 40% des sondés ont également mentionné son coût réduit.

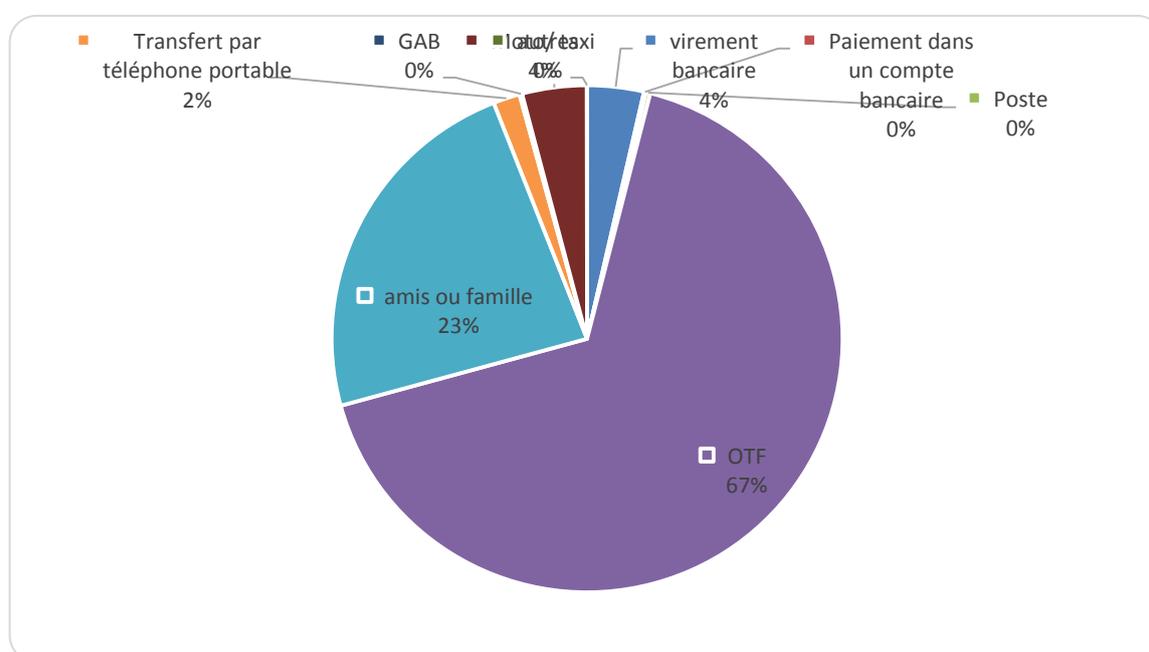
*“C'est assez simple et très pratique. Parfois, je suis très prise et tellement occupée que je ne peux pas quitter mon atelier, c'est la raison pour laquelle je choisis toujours ce prestataire de services ; et je n'ai pas non plus besoin d'utiliser un moyen de transport.”*

- Femme, propriétaire d'une petite entreprise, Kinshasa

*Un grand nombre d'agents mais peu sont actifs.* La GSMA (2014) rapporte qu'en 2014, les prestataires des services d'argent mobile avaient un réseau de distribution composé de 32 000 agents. Cependant, juste 8 000 (25%) d'entre eux étaient considérés comme actifs. La raison est que le réseau d'argent mobile est encore de loin plus grand que celui de tout autre prestataire de services financiers ; mais il est probable que la majorité soit regroupée autour de l'infrastructure bancaire existante, étant donné qu'ils continuent de dépendre des infrastructures bancaires de distribution d'argent pour avoir leurs liquidités.

### 3.3.3. Opérateurs de transferts de fonds

Les opérateurs de transferts de fonds sont les prestataires préférés et fiables pour les envois de fonds. La figure 72 ci-dessous montre que les opérateurs de transferts de fonds (OTF) sont le moyen préféré des adultes de la RDC pour envoyer et recevoir de l'argent. Deux tiers des adultes de la RDC reçoivent leur argent grâce à un opérateur de transferts de fonds. La principale raison de cette préférence accordée aux OTF est la confiance que les Congolais ont en cette catégorie de prestataires de services financiers. 72% des sondés de FinScope (2015) ont indiqué que pour envoyer de l'argent à quelqu'un en RDC, ils feraient plus confiance aux OTF qu'à tout autre prestataire de services financiers. 76% ont indiqué que pour envoyer de l'argent à quelqu'un à l'extérieur de la RDC, ils feraient plus confiance aux OTF. Les OTF ont également de bons réseaux d'agents qui les rendent plus accessibles que la plupart des autres prestataires. Les OTF acceptent également d'effectuer les transferts de petites sommes alors que les banques imposent souvent un montant minimum (GSMA, 2014).



**Figure 71. Moyens préférés de transferts d'argent**

Source: FinScope (2015)

La relative accessibilité des OTF peut être le facteur important justifiant leur préférence. Les OTF disposent de 389 agences réparties dans tout le pays. Et les données démontrent qu'elles sont plus équitablement réparties que celles des autres prestataires. Les OTF réalisent une plus grande distribution en s'associant avec plusieurs partenaires afin d'accroître les points de distribution et réseaux de circulation de liquidités existants. En RDC, les OTF sont jugés plus novateurs que les autres prestataires de services de paiements. Leur accessibilité et la fiabilité de leurs services sont deux atouts qui leur ont permis de gagner la confiance des Congolais ; de plus, ils satisfont effectivement les besoins de leurs clients dans les cas urgents, quand ces derniers doivent rapidement envoyer des fonds au sein de leur réseau social ou en recevoir.

*Marché concurrentiel entre les prestataires de services internationaux et locaux.* La forte demande de transferts de fonds vers les endroits éloignés à l'intérieur de la RDC a engendré la création de plusieurs agences locales qui offrent des services de transferts de fonds ; on peut citer entre autres, Amis Fideles, Société Congolaise de Transfert (STC), Soficom, Solidaire Transfert et Agence de Frères. Les deux grands opérateurs internationaux de transferts de fonds, à savoir Western Union et MoneyGram sont très actifs dans le marché de la RDC, et sont généralement l'option préférée des clients pour les transferts de fonds transfrontaliers (GSMA, 2014).

*Opérateurs internationaux de transferts de fonds.* Western Union et Moneygram sont les seuls acteurs internationaux intervenant dans ce marché. La plupart des grandes banques de la RDC sont connectées à Western Union ou Moneygram (RawBank seulement). Western Union a élargi son réseau de distribution en s'associant avec des points de vente qui ne sont pas des agences bancaires. Actuellement, Western Union offre ses services à travers les supermarchés, les magasins de télévisions par satellite, les magasins de téléphones portables et les bureaux de DHL. Moneygram s'est associé avec les stations d'essence Total (22 à Kinshasa) (Consultations, 2015).

Il existe beaucoup de prestataires locaux de services de transferts de fonds. Deux des plus grands sont Soficom et STC:

*Soficom est largement représenté dans toute la RDC.* Soficom a commencé comme un réseau de MPME libanaises, qui envoient de l'argent dans diverses localités de la RDC et en reçoivent, moyennant une petite commission (moins de 5%), selon le montant transféré. Cet OTF s'est rapidement développé au début des années 2000 quand les entreprises ont commencé à solliciter ses services pour gérer la paie de leurs employés, recevoir les paiements provenant des distributeurs ou partenaires commerciaux, payer les impôts à l'administration locale ou gérer les paiements des fournisseurs opérant hors de Kinshasa. En réponse à cette demande, l'entreprise a installé des agences dans chaque grande ville de la RDC. Soficom a depuis élargi le champ de ses activités pour ajouter Soficom Transfert et Sofibanque. Soficom illustre les possibilités qu'ont les opérateurs de transferts de fonds d'élargir leurs offres de services financiers dans l'économie croissante de la RDC.

La Société congolaise de transferts (SCT) a été créée parallèlement à la Mutuelle d'épargne et de crédit (MECRE) pour offrir des services de transferts de fonds aux membres de MECRE. La distribution de la STC était alors directement connectée au réseau de l'agence de MECRE: partout où MECRE ouvrait une agence, la STC également mettait en place un point de distribution à l'intérieur de l'agence ou très près d'elle. Par conséquent, la STC s'est rapidement développée pour avoir 40 agences à travers le pays, avec une valeur annuelle de transferts (rentrées et sorties d'argent) estimée à USD 97 millions en 2014. La STC illustre les possibilités qu'ont les opérateurs de transferts de fonds de profiter des infrastructures et réseaux de distribution existants pour étendre leurs services.

### 3.4. Gamme de produits

	Nombre de clients	Produits				
		Produits liés aux comptes		Produits non liés aux comptes		
		Comptes	Comptes	Transfer	Transfer	Autres

				bancaires	de monnaie électronique	ts de fonds au niveau local	ts de fonds au niveau international	paiements
Prestataires	Banques		2,5 millions	?	?	?	?	?
	ORM		6,6 millions (10% actifs)		?			?
	Poste							
	Retailers							
	OTF		5 millions			?	?	
	Secteur informel	Motos et taxis		370 000			?	?
Amis, famille ou soi-même			2 millions			?	?	

**Table 11: Matrice des prestataires et les produits qu'ils offrent**

Source: de l'auteur, tiré de FinScope (2015)

Le tableau 14 ci-dessus montre les différents prestataires et quels produits ils offrent. Les banques et les ORM entre eux représentent les produits liés aux comptes. Il y a près de 1,5 million d'adultes détenteurs de comptes bancaires. En plus, il y a 6,6 millions d'abonnés à l'argent mobile, bien que la grande majorité d'entre eux ne soient pas des utilisateurs actifs. Les prestataires de services de paiements les plus utilisés sont les OTF qui enregistrent 5 millions de clients. De nombreux adultes utilisent également les canaux informels tels que les motos ou les taxis pour transporter physiquement les liquidités à transférer ou demandent à la famille ou aux amis de transporter leurs liquidités.

### 3.4.1. Produits liés aux comptes

*Banques de la RDC: frais mensuels relativement élevés, frais d'encaissement modiques.* Le tableau 15 ci-dessous montre le taux moyen des frais de service mensuels et des frais de retrait au GBA (pour 10 dollars ÉU) dans plusieurs pays de la SADC. Le tableau compare le taux moyen des frais pratiqués par les banques au cours des transactions. Le taux moyen des frais pratiqués par les prestataires de services d'argent mobile en RDC y est également inclus. L'analyse démontre que les frais de services mensuels des banques de la RDC sont beaucoup plus élevés que ceux des banques des autres pays. Les frais de service mensuels seulement équivalent à 7% du revenu mensuel moyen des adultes de la RDC. Ces frais peuvent alors être un obstacle majeur pour beaucoup d'adultes.

En revanche, le taux moyen des frais de retrait aux GBA pratiqués par les banques congolaises est relativement plus bas que celui pratiqué par les banques des autres pays. Si ce système rend l'encaissement avantageux pour le consommateur, il n'incite pas les

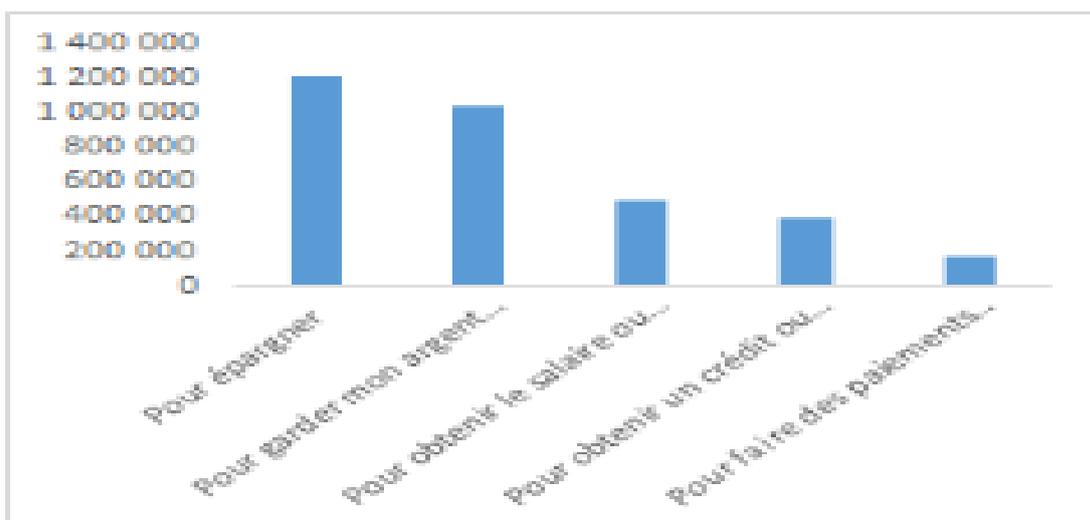
banques de la RDC à investir dans les infrastructures de GBA qui sont cruciales. L'insuffisance de réseaux de distribution de liquidités oblige les clients à dépenser pour le transport, alors qu'il serait plus avantageux pour eux que les banques augmentent les frais afin de financer la construction de plusieurs points de distribution.

	RDC	Malawi	Swaziland	Afrique du Sud	Lesotho	L'argent mobile en RDC
Frais de service mensuels	6	2,47	1,11	0,26	0,73	0
Retraits aux GBA--"on us" (r/d: USD 10 chacun)	0,06	0,12	0,40	0,43	0,42	0,54

**Tableau12. Taux moyen de frais de service mensuels des banques (en USD)**

Source: de l'auteur, sur la base de recherches sur les produits

La tarification de l'argent mobile est différente de celle pratiquée par les banques. À la différence des banques, les prestataires de services d'argent mobile de la RDC ne chargent pas des frais de service mensuels aux clients mais les frais de retrait sont relativement élevés. Trois des quatre ORM font payer des frais pour les transferts de personne à personne. Généralement, ces frais sont plus élevés quand les bénéficiaires des transferts ne sont pas abonnés au même prestataire de services d'argent mobile. Airtel est le seul réseau qui ne charge rien pour les transferts de personne à personne.



**Figure 72. Raisons pour lesquelles il faut avoir un compte bancaire**

Source: FinScope (2015)

*Les comptes d'épargne sont les comptes bancaires les plus répandus.* FinScope rapporte que la grande majorité des adultes (57%) détiennent un compte d'épargne bancaire alors que 47% d'entre eux affirment détenir un compte chèque. Il est probable que beaucoup de détenteurs de comptes d'épargne les utilisent pour faire des transactions mais également pour épargner. De même, il est probable que plusieurs comptes chèques soient utilisés comme réserve de valeur. La figure 72 ci-dessus montre qu'épargner et mettre l'argent en lieu sûr sont les deux raisons qui poussent les adultes à détenir un compte. Recevoir le salaire dans un compte est également une autre raison avancée pour détenir son propre compte.

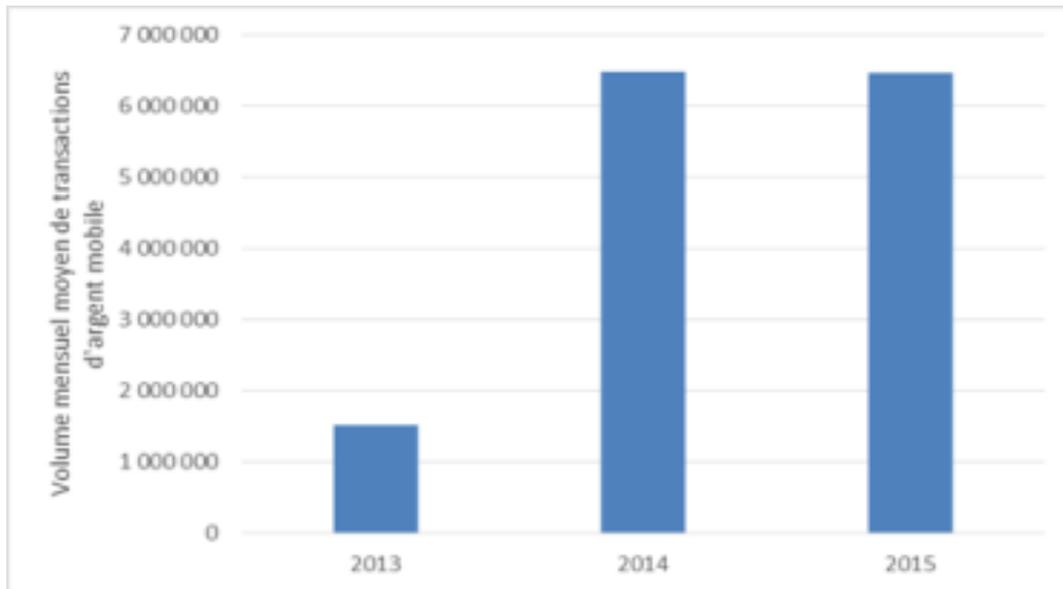
*De nombreux détenteurs de comptes bancaires ont une carte.* 17% des adultes détenteurs d'un compte bancaire affirment qu'ils ont une carte de débit ou de GBA et 19% ont une carte de crédit. Les cartes de débit permettent d'effectuer des retraits aux GBA ; cependant, du fait de l'insuffisance de dispositifs de points de vente, qui limite la possibilité de faire directement les paiements par carte, il est surprenant de constater ce grand nombre de cartes de crédit.

*BIAC a lancé le système de cartes prépayées en 2015.* En décembre 2015, la BIAC a lancé *Heyano* la carte prépayée MasterCard. La BIAC affirme que l'objectif de cette carte est de démontrer l'avantage du paiement électronique par rapport au paiement en espèces. Portant le logo de MasterCard, ces cartes sont acceptées par n'importe quel prestataire de services de paiement MasterCard à travers le monde. Les cartes ont une puce EMV intégrée.

Cette carte fonctionne comme un portefeuille électronique. Les détenteurs de cette carte peuvent retirer des liquidités dans les GBA ayant le logo MasterCard, payer pour des biens dans les points de vente, virer de l'argent d'une carte à l'autre et faire des transferts de fonds internationaux. Les détenteurs de la carte peuvent recharger de l'argent dans leur carte prépayée *Heyano* quand les fonds sont épuisés. La carte peut être également utilisée pour payer les factures et recharger les cartes prépayées des téléphones mobiles. La carte coûte 5 000 CDF.

*Les services bancaires en ligne sont chers et ne sont pas très utilisés.* En plus des difficultés d'accès au réseau, le coût des services bancaires en ligne est élevé (USD 20 par an). Les plus grandes banques offrent des services de paiements grâce à leurs plateformes de services bancaires en ligne, mais principalement pour les paiements "on us" aux clients d'autres banques et agences et pour certaines transactions internationales, par le biais de banques correspondantes, du fait du manque de système interopérable de compensation et de règlement au niveau local. La fonctionnalité des services transactionnels des petites banques est limitée et généralement elles fournissent les relevés de comptes et du courrier relatif à la gestion des comptes, du fait des difficultés qu'elles ont pour respecter les normes de sécurité appropriées.

*Au début, l'utilisation des ORM a rapidement augmenté mais par la suite elle est restée relativement constante.* La figure 73 ci-dessous montre le volume moyen des transactions d'argent mobile par mois, depuis l'année 2013. La figure montre une croissance initiale rapide dans l'utilisation lorsque le produit a été lancé sur le marché en 2012, mais cette croissance semble être au point mort depuis 2014.



**Figure 73. Volume moyen des transactions d'argent mobile par mois**

Source: Banque Centrale du Congo (2015)

*Le montant de transactions imposé par les prestataires de services d'argent mobile est très insuffisant. Le montant le plus élevé autorisé par les prestataires de services d'argent mobile est de 500 USD par jour, et le dépôt maximum est de 3 000 USD. Si ces montants sont suffisants pour les clients à faible revenu, ils peuvent s'avérer insuffisants pour le paiement des salaires ou des fournisseurs, qui exige de gros montants.*

*Seul l'opérateur M-Pesa applique le principe "connaître l'identité du client" (KYC) différenciée. M-Pesa offre un compte standard auquel les clients peuvent souscrire en envoyant par message leur nom et date de naissance. Ce compte a une limite de 100 USD par jour. Cependant, si le client se présente à Vodashop avec une preuve d'identité et sa carte d'électeur, son permis de conduire ou son passeport, il peut augmenter la limite journalière de son compte à USD 500. Les autres prestataires exigent que le client présente une preuve d'identité à l'agent avant qu'on lui ouvre un compte d'argent mobile.*

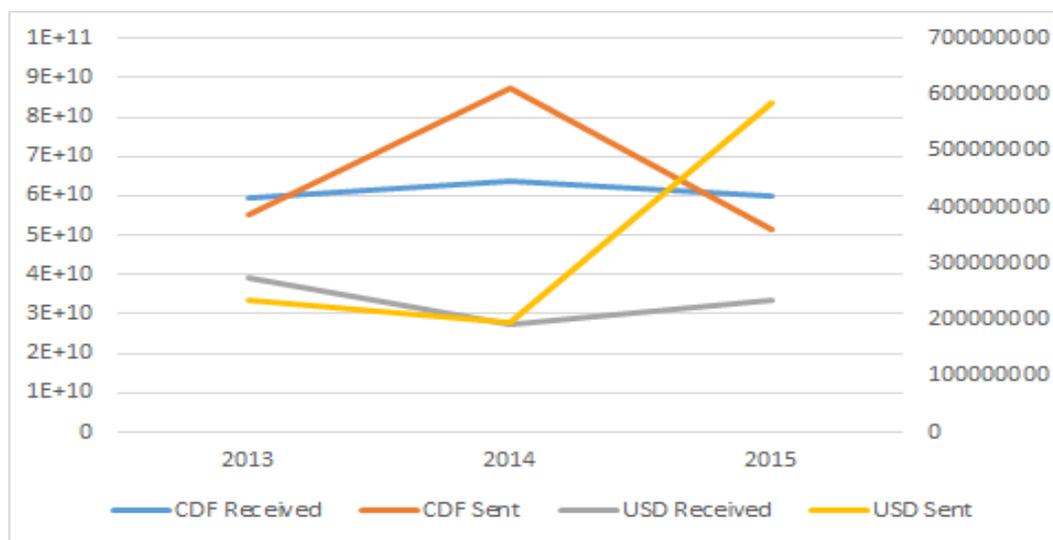
### 3.4.2. Produits non liés aux comptes

#### Transferts de fonds au niveau national

*Les OTF sont les prestataires de services financiers les plus utilisés. Les OTF sont le moyen préféré des adultes de la RDC pour faire leurs transferts de fonds. 70% de personnes affirment envoyer leurs fonds par le biais des OTF, et 72% de personnes ont choisi les OTC comme le moyen le plus sûr d'envoyer des fonds.*

*Au niveau local, utilisation accrue du dollar américain, recul du CDF (franc congolais). La figure 74 ci-dessous montre la valeur des transferts de fonds effectués au sein de la RDC en dollars américains et en francs congolais. La figure indique que la valeur des transferts effectués en dollars au niveau local par les OTF a augmenté entre 2013 et 2015 alors que la valeur en francs congolais a baissé. Cependant, il est probable que ces chiffres ne montrent*

qu'une portion des flux financiers locaux. L'utilisation accrue du dollar ÉU pour les transferts exige davantage de règlements en temps réel ou des règlements bilatéraux en dollars USD par le biais de banques correspondantes, et à terme, une plus grande dépendance à l'égard des relations bancaires internationales, et par conséquent une conformité plus accrue relativement aux lignes directrices, normes, pressions et coûts internationaux.



**Figure 74. Valeur des transferts de fonds effectués au niveau national**

Source: Banque Centrale du Congo (2015)

*Les commissions des OTF sont relativement abordables.* La GSMA (2013) a estimé que les OTF chargent une commission de 1-5% pour un montant de 100 USD. Au niveau du prix, les OTF sont semblables aux prestataires de services d'argent mobile. Le tableau ci-dessous compare le coût estimé d'envoi de 100 USD entre les différents prestataires de services d'argent mobile et les OTF. Comparés aux ORM, les services des OTF ont la capacité de réduire le déplacement et les frais de transactions y liés, faisant des OTF, des opérateurs aux prix abordables en termes tant relatifs qu'absolus.

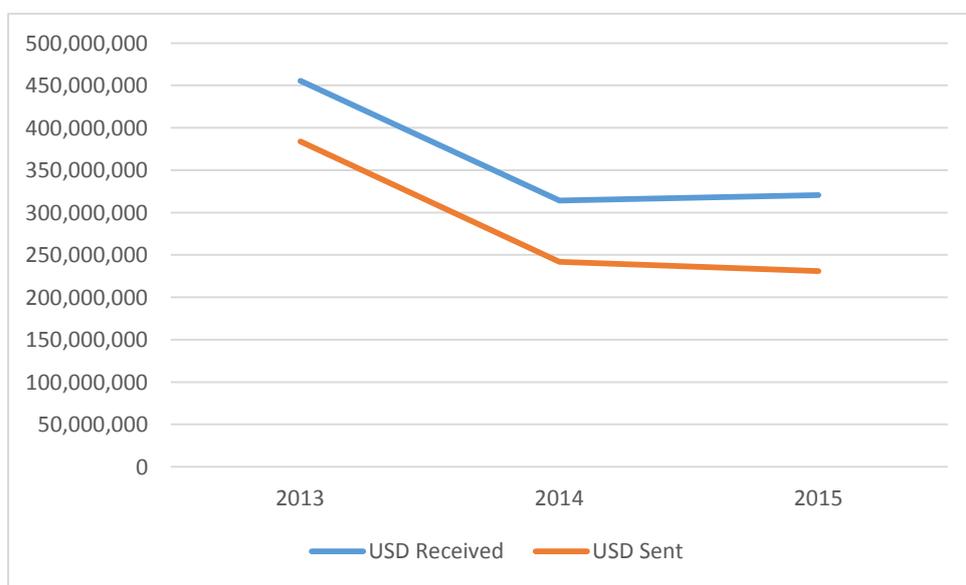
	Frais d'envoi (USD 100)	Frais de retrait (USD 100)	Coût total en %
OTF	USD 1-5		1-5%
Mpesa	USD 0,4	USD 1,25	1,65%
Tigo Cash	USD 0,5	USD 1	1,50%
Orange Money	USD 0,55	USD 1,7	2,25%
Airtel Money	0	USD 1,21	1,21%

**Tableau13. Comparaison des frais entre prestataires de services**

Source: de l'auteur, sur la base de recherches sur les produits

## Transferts de fonds transfrontaliers

*Baisse de la valeur des transferts de fonds transfrontaliers à partir de 2013.* La figure 75 ci-dessous montre que les transferts de fonds transfrontaliers officiellement déclarés effectués par les OTF ont baissé entre 2013 et 2015. Cependant, il est probable que ces statistiques officielles ne présentent qu'une partie de la valeur totale des transferts de fonds transfrontaliers effectués au cours de cette période.

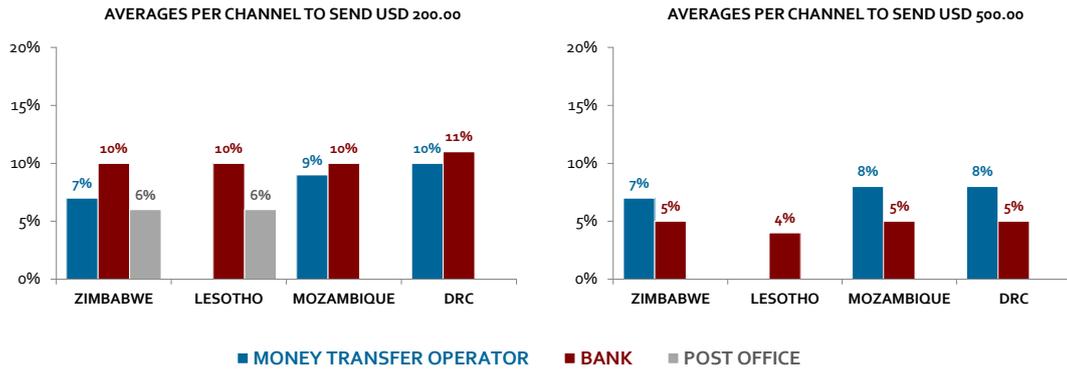


**Figure 75. Valeur des transferts de fonds transfrontaliers**

Source: Banque Centrale du Congo (2015)

*Les transferts de fonds transfrontaliers de l'Afrique du Sud vers la RDC sont comparables à ceux des autres pays de la SADC mais demeurent relativement élevés.* Eighty20 (à paraître) a effectué un exercice d'évaluation mystère pour connaître le coût des transferts de fonds de l'Afrique du Sud vers 4 autres pays de la SADC. La figure 76 ci-dessous montre que le coût moyen pour envoyer des fonds en RDC est pratiquement égal au coût pour envoyer des fonds dans les trois autres pays étudiés. L'étude a également démontré que la RDC est parmi les marchés où il est très difficile d'envoyer de l'argent par le biais des canaux officiels. Les coûts et l'efficacité des transferts de fonds transfrontaliers officiels vont probablement s'améliorer avec la mise en œuvre du système interbancaire régional intégré de règlement de la SADC (SIRESS). La fréquence et la valeur des transferts de fonds officiels des expatriés s'amélioreront avec les changements dans les coûts et l'efficacité des canaux officiels.

*Les OTF sont moins chers pour les transferts de petits montants mais les banques sont moins chères pour les transferts de gros montants.* La figure montre également que les OTF sont relativement moins chers que les banques pour ce qui concerne les transferts de fonds transfrontaliers de petits montants, mais plus chers quand il s'agit de gros montants. Chez les OTF, les frais de transfert par rapport au montant à transférer sont relativement les mêmes pour les montants allant de USD 55 à USD 500. En revanche, les banques pratiquent les taux suivants : 30% pour le transfert de 55 USD, 11% pour 200 USD et 5% pour 500 USD. Par conséquent, pour la plupart des gens qui envoient de petits montants, les OTF demeurent la meilleure solution par rapport aux banques.



**Figure 76. Taux moyen des frais de transferts de fonds de l’Afrique du Sud vers les pays de la SADC choisis**

Source: Eighty20 (à venir)

*Les frais de transferts de fonds de la Belgique vers la RDC semblables à ceux de l’Afrique du Sud vers la RDC. Le coût moyen de transfert de 200 USD de la Belgique vers la RDC est de 8,58% du montant. Le coût moyen de transfert du même montant par le biais d’un OTF est légèrement plus bas, à 8,1%. La plupart de ces transferts sont immédiats ou effectués le même jour, les deux prestataires finalisant le transfert le lendemain. 15% des transferts de fonds transfrontaliers officiellement enregistrés envoyés en RDC proviennent de la Belgique (Banque mondiale, 2013).*

*Les frais de transferts de fonds de la France vers la RDC sont généralement plus bas que ceux de l’Afrique du Sud et de la Belgique vers la RDC. Le coût de transfert de 100 euros de la France vers la RDC est de 1% à 13% du montant; cependant, la majorité des prestataires pratiquent les taux les plus bas de cette fourchette, peu d’entre eux chargent plus de 5% pour le transfert d’un tel montant. La plupart de ces prestataires également offrent des services le jour même, ce qui veut dire que le bénéficiaire en RDC peut presque immédiatement retirer son argent (AFD, 2016). 11% des transferts de fonds transfrontaliers officiellement enregistrés envoyés en RDC proviennent de la France (Banque mondiale, 2013).*

*Les canaux du secteur informel sont très élaborés, pratiquent un tarif compétitif et sont plus pratiques que les opérateurs officiels. Eighty20 (à venir) a également fait une enquête sur les coûts et la procédure pour envoyer de l’argent de l’Afrique du Sud vers la RDC par le biais de certains agents de transferts d’argent du secteur informel. Ces agents dont les opérations sont considérées comme très élaborées chargent entre 1,6% et 9% (pour les transferts de 700 USD et 15 USD respectivement) du montant et sont moins chers que les OTF ou les banques pour les mêmes montants. Ces agents du secteur informel n’exigent ni documents ni inscription et à chaque occasion, la procédure de transfert est achevée en 5 minutes. À l’opposé, pour un transfert officiel par le biais de MoneyGram, l’expéditeur doit présenter une preuve d’identité et une preuve d’adresse, qui sont des obstacles majeurs pour des migrants sans papiers. De plus, l’expéditeur prend 25 minutes pour remplir la fiche de transfert. L’encadré ci-dessous montre la rencontre de clients mystère avec des agents du secteur informel.*

**Encadré7. Clients mystère et agents du secteur informel**

Deux clients mystère ont envoyé de l'argent par le biais des **agents du secteur informel**. Julie, une demandeuse d'asile originaire de la RDC devait urgemment envoyer de l'argent pour des funérailles. Comme elle ne pouvait pas utiliser les canaux officiels, elle s'est rendue chez un agent du secteur informel qui l'avait déjà aidée auparavant. L'agent a son bureau au centre-ville du Cap. Ce fut très simple d'envoyer l'argent par le biais de l'agent du secteur informel. Julie lui a dit qu'elle voulait envoyer USD 700. L'agent a indiqué le montant de ZAR 9 391, qui inclut une commission de 1,6% du montant total, en utilisant le taux de change du jour. Si elle avait envoyé l'argent par le biais de MoneyGram, le taux de commission serait approximativement 4,9%<sup>94</sup>.

Après avoir donné l'argent à l'agent, Julie a reçu un code unique qu'elle a envoyé par message au bénéficiaire. Le bénéficiaire pouvait immédiatement retirer l'argent en RDC à un point de retrait après la finalisation de la transaction. Le lieu de retrait n'a pas été communiqué à l'équipe de recherche.

Daniel est le deuxième client mystère ayant rencontré un agent du secteur informel. Daniel vit en Afrique du Sud depuis de nombreuses années et travaille principalement comme facilitateur francophone bien qu'exerçant plusieurs autres emplois. L'agent qu'il utilise semble être une entreprise d'import-export qui a son bureau au centre-ville du Cap. L'accès au bureau étant surveillé, le client mystère devait communiquer par interphone avant d'entrer. Il y avait à ce moment-là approximativement 7 autres personnes chez l'agent, qui envoyaient ou recevaient de l'argent. Aucun document n'était exigé.

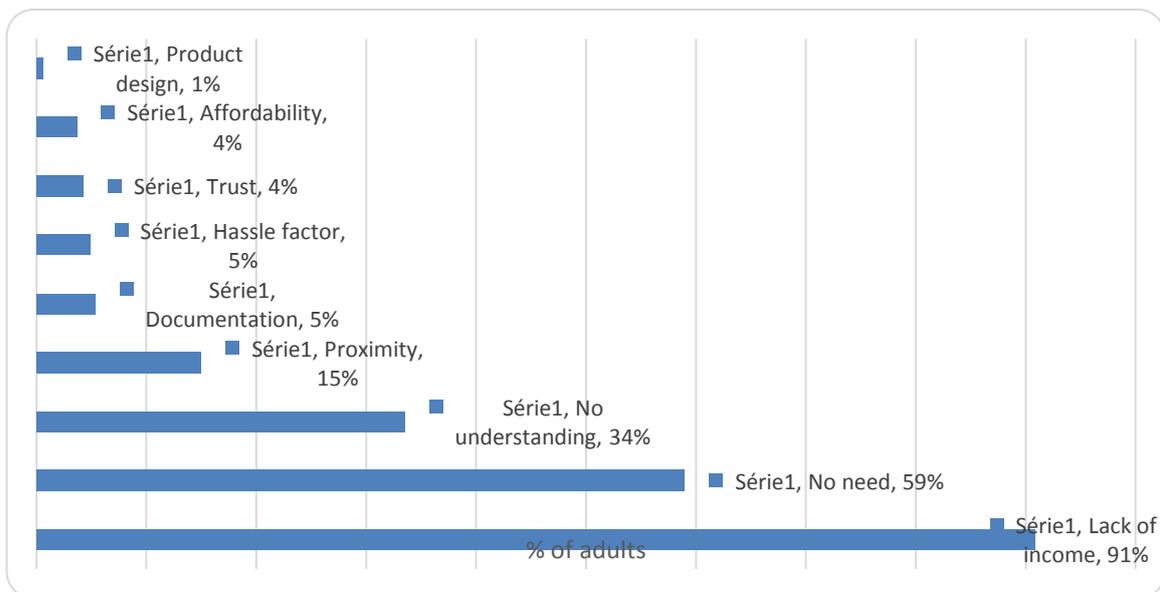
Daniel a envoyé 15 USD qui est le montant minimum chez cet agent. Il a déboursé ZAR 220. Sur la base du taux de change du jour, la commission était presque 8,6% du montant envoyé. Après avoir finalisé la transaction, l'agent a remis à Daniel un reçu portant un code unique à envoyer au bénéficiaire. La transaction a été finalisée en moins de 10 minutes.

*Source: Eighty20 (à venir)*

### 3.5. Les obstacles à l'utilisation

---

<sup>94</sup> Selon l'estimateur des frais de MoneyGram sur le site internet de MoneyGram.



**Figure 77. Raisons évoquées pour ne pas utiliser un compte bancaire**

Source: FinScope (2015)

*Revenus insuffisants.* La figure 77 ci-dessus montre que la raison principale avancée par les adultes économiquement actifs pour ne pas utiliser un compte bancaire est le “manque de revenus”. Les faibles revenus perçus par la majorité des Congolais leur permettent de mettre très peu d’argent en réserve, après avoir fait leurs dépenses. Les comptes sont principalement considérés comme des mécanismes d’épargne et de réserve; par conséquent, la majorité des adultes économiquement actifs ne les jugent pas utiles pour satisfaire leurs besoins, étant donné qu’ils ont de maigres revenus. Ceci va de pair avec l’insuffisance de cas d’utilisation des paiements numériques dans le pays, ce qui veut dire que les comptes bancaires ne peuvent être utilisés que pour réserver des valeurs. 59% des sondés affirment qu’ils n’ont pas besoin d’un compte bancaire et soutiennent leur position. De plus, les frais mensuels relativement élevés pratiqués par les banques sont impossibles à payer par les personnes à faible revenu. 49% des sondés sont d’accord avec l’affirmation selon laquelle “les frais bancaires sont très élevés”.

**Enquêteur: êtes-vous bien informée sur les banques?**

*“Oui, mais ces types de transactions ne sont pas pour nous; c’est pour les personnes riches qui ont des revenus constants.”*

- Femme qui fait l’agriculture de subsistance, Kibumba Kingalame

*Proximité – présence limitée au niveau de la distribution.* En RDC, l’insuffisance du réseau de distribution des banques et les longues distances que doivent parcourir les clients ne résidant pas dans les grandes villes sont un obstacle pour beaucoup d’adultes de la RDC. Le manque d’interopérabilité entre les banques veut dire qu’un réseau de distribution efficient pour un consommateur donné est encore très limité.

**Enquêteur: utilisez-vous les banques pour vos activités?**

*“Non, il n’y a pas de banque ici à Sake.”*

- Femme, propriétaire d’une petite entreprise, Sake

*Culture financière et manque d’instruction de base.* Le faible niveau de culture financière et d’instruction empêche beaucoup de Congolais de traiter avec les prestataires de services financiers officiels. 34% des sondés ont indiqué qu’ils n’ont pas de compte bancaire parce qu’ils ne comprennent pas le système. Leur raison est appuyée par 47% de sondés qui affirment que la procédure d’ouverture d’un compte bancaire est trop compliquée.

**Enquêteur: pensez-vous que vous ferez une demande de crédit à une banque ou à une institution de microfinance si vous avez un compte bancaire?**

*“Je ne sais pas. À Kimoka nous ne savons pas comment les banques fonctionnent.”*

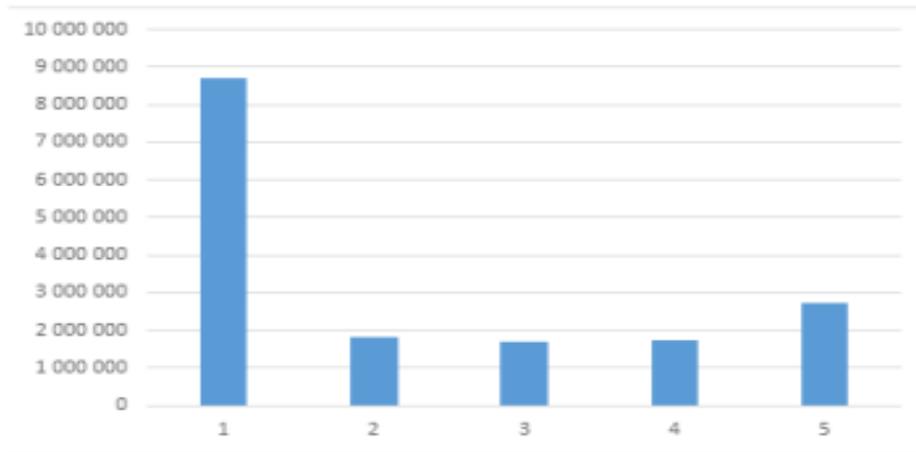
- Femme qui reçoit une allocation du gouvernement, Kimoka

*Confiance.* Une grande proportion d’adultes de la RDC ne fait pas confiance aux banques. 41% des sondés affirment qu’ils ne font pas confiance aux banques, et ne peuvent pas leur confier leur argent. Ceci se traduit par la grande confiance accordée aux OTF, comme l’ont indiqué les sondés de FinScope.

*“Les gens ont perdu confiance dans les banques et coopératives parce qu’ils ont perdu leur argent dans ces secteurs. Personnellement, j’ai peu confiance ; je dépose un peu d’argent en banque mais jamais dans la coopérative. Ici, la plupart des gens gardent leur argent à la maison.”*

- Homme, prêteur d’argent, Goma

*Les heures d’ouverture peu pratiques et les tracasseries.* Les heures d’ouverture limitées des banques sont un obstacle à leur utilisation par de nombreux adultes de la RDC. 80% des sondés de FinScope ont fait savoir que les heures des banques les empêchent d’utiliser les produits bancaires. De plus, les longues queues aux GBA et dans les agences bancaires font perdre le temps et empêchent les consommateurs de traiter avec les banques.



**Figure 78. Les raisons qui empêchent les gens d'utiliser un compte d'argent mobile**

Source: FinScope(2015)

*Le premier obstacle à l'utilisation de l'argent mobile est le faible niveau de sensibilisation.* La figure 78 ci-dessus montre que la raison la plus avancée par les sondés de FinScope est qu'ils n'ont pas assez d'informations sur le produit. Le manque de sensibilisation sur l'existence du produit et sur la manière dont il fonctionne est le principal obstacle à une plus grande utilisation du produit en RDC. Même parmi les détenteurs de comptes d'argent mobile, il y a une incertitude générale sur le produit et les clients ne savent pas s'ils sont capables de l'utiliser correctement. La recherche de GSMA (2014) a identifié les problèmes suivants:

- la peur d'oublier son code personnel, de perdre son téléphone portable ou qu'il soit piraté
- apprendre davantage aux clients comment effectuer les transactions
- la peur de la facilité de suppression des messages, laissant aucune preuve de paiement
- l'impossibilité d'annuler soi-même une transaction sans l'aide d'un agent du service d'argent mobile (qui peut ne pas être disponible sur-le-champ).

*"Il y a également des inconvénients [à l'argent mobile]; on a volé l'argent d'un ami à moi dans son compte. Quelqu'un a vu son code dans le message, il l'a utilisé et a remplacé sa carte SIM après avoir pris tout l'argent du compte; mon ami a perdu son argent."*

- Homme, prêteur d'argent, Goma

*Manque de fiabilité et infrastructures de mauvaise qualité.* Le manque d'infrastructures de communications de haute qualité à grande échelle fait que beaucoup d'adultes économiquement actifs sont exclus de l'accès au réseau téléphonique mobile. Dans les zones couvertes, le réseau n'est pas toujours fiable. GSMA (2013) rapporte que la majorité de leurs sondés se sont plaints des problèmes techniques, tels que l'inaccessibilité du réseau au cours des trois derniers mois. Les défaillances du réseau étaient aussi une préoccupation majeure pour le groupe-cible et les participants aux interviews approfondies. Alors qu'une

coupure d'appel peut être simplement irritante, une interruption de réseau en pleine transaction financière, telle que l'argent mobile, n'est pas une affaire banale (GSMA, 2014).

*Le manque de confiance et de revenus également cité comme obstacles.* Comme dans le cas des banques, l'obstacle ici est que les consommateurs ne sont pas sûrs que leur argent peut être gardé en sécurité par les ORM et accessible ; ceci est aggravé par le manque de fiabilité des réseaux des ORM. À l'instar des banques, les adultes n'ont pas de réserve d'argent pour réserver des valeurs dans un compte.

*"Je n'ai pas confiance à ce service [argent mobile] parce que mon téléphone peut être volé et je perds mon argent."*

- Femme qui fait l'agriculture de subsistance, Kibumba Kingalame

*Pas d'intérêts sur les dépôts, comparés aux autres solutions.* L'inexistence d'intérêts sur les dépôts des comptes d'argent mobile est un obstacle qui pousse les consommateurs à utiliser les autres prestataires de services financiers. La réponse du sondé ci-dessous illustre cet obstacle, et l'élevage (bétail) est considéré comme un moyen d'épargne plus rentable.

*"L'argent dans un compte d'argent mobile qui ne produit rien, ce n'est pas rentable."*

**Enquêteur: c'est rentable dans l'élevage?**

*"Oui, c'est rentable."*

- Homme qui fait l'élevage de subsistance, Kibumba Rubiranga

*Le montant des retraits est limité.* Chez M-Pesa, la limite de USD 500 fixée pour le compte premium et qui est moins pour les autres comptes peut être un obstacle à l'utilisation de ce prestataire pour le paiement de gros montants tels que les salaires et les factures des fournisseurs.

*Il est impossible d'envoyer de l'argent aux fournisseurs et employés qui sont abonnés à différents réseaux.* Le manque d'interopérabilité entre les prestataires de services d'argent mobile pose un grand problème aux consommateurs qui veulent effectuer des opérations sur différents réseaux. Étant donné que les paiements ne peuvent pas être effectués directement dans les comptes des autres réseaux, il faut les remettre en espèces. De plus, la plupart des réseaux chargent des frais exorbitants quand les paiements sont effectués à partir d'un autre réseau.

**Enquêteur: pourquoi préférez-vous appeler quelqu'un pour qu'il vienne de Bweremena pour prendre l'argent alors que vous pouvez utiliser Airtel Money ?**

*"Ils ne sont pas encore abonnés à Airtel Money."*

*Bien que généralement préférés, les OTF sont également confrontés à certains défis.* Bien que parmi les prestataires de services financiers, les OTF soient les plus utilisées les plus fiables pour les paiements, GSMA (2013) a relevé un certain nombre de problèmes identifiés par les groupes-cibles participants. De nombreux participants des groupes-cibles disent avoir perdu beaucoup de temps dans de longues queues d'attente dans les bureaux de transferts locaux afin d'envoyer de l'argent. Ils ajoutent également que souvent, les bureaux de transferts n'opèrent pas assez tard pour permettre aux clients de retirer leur argent. Certains participants sont plutôt préoccupés par la sécurité quand ils reçoivent de l'argent, craignant d'être volés après avoir quitté l'agence. Comme problèmes, les groupes-cibles ont également cité le manque de liquidités et les questions relatives au principe de "connaître l'identité de son client" (KYC) du côté des bénéficiaires (GSMA, 2013).

### 3.6. Les questions de réglementation à examiner

*Portée très large de la fourniture de la monnaie électronique.* La fourniture de la monnaie électronique est soumise au contrôle de la BCC, conformément à la loi sur le contrôle des changes (BCC, 2014). L'argent mobile est inclus dans cette définition et est réglementé par l'arrêté No. 24 sur l'émission de monnaie électronique et les dispositions relatives aux établissements de monnaie électronique. La monnaie électronique peut être émise par trois types d'entités (di Castri, 2014):

- tout établissement de crédit peut émettre de la monnaie électronique s'il est autorisé à le faire ;
- toute institution qui n'est pas un établissement de crédit peut faire une demande auprès de la Banque Centrale pour devenir un émetteur de monnaie électronique;
- de plus, il y a des possibilités de création d'établissements de monnaie électronique qui pourraient ne pas couvrir les autres domaines des établissements de crédit et qui doivent répondre à des exigences spéciales.

*Les limites des comptes de monnaie électroniques régies par la réglementation.* Tous les comptes de monnaie électronique sont soumis aux limites suivantes :

- montant maximum en réserve: USD 3 000
- le montant maximum des opérations journalières: USD 500
- le montant maximum des opérations mensuelles: USD 2 500

*Une législation globale pour les prestataires de services de paiements est en cours.* Le gouvernement de la RDC travaille sur un projet de législation pour les prestataires de services de paiements. La législation vise à promouvoir le développement du secteur en facilitant l'interopérabilité des acteurs du système de paiements.

*Le futur cadre des agences de services bancaires.* La BCC travaille actuellement sur un arrêté visant à réglementer les opérations des agences en RDC. Ce cadre définira clairement la fonction d'agent et les institutions autorisées à offrir des services par le biais d'agents ; il fournira des lignes directrices claires relatives à la portée des activités des agents. L'arrêté portant sur les agences de services bancaires exigera que tous les paiements soient effectués en ligne. Si cet arrêté est introduit, tous les paiements effectués hors ligne seront illégaux ; par conséquent, tous les commerçants désireux d'offrir la fonctionnalité d'opérations numériques à leurs consommateurs, comme les paiements par carte, devront être tout le temps en ligne pour traiter les paiements. Il s'agit d'une exigence trop rigoureuse pour un pays tel que la RDC où les infrastructures de connectivité sont insuffisantes et pas fiables.

*Les OTF sont soumis à leur propre réglementation avec des exigences réglementaires réduites.* Les OTF sont soumis au contrôle de la BCC, conformément à la loi sur le contrôle des changes. La BCC précise les conditions à remplir pour la création d'un OTF, conformément à l'arrêté No. 006. Un intermédiaire financier autre qu'une banque pourrait utiliser cette catégorie pour se procurer un instrument autorisé afin d'effectuer des transferts de fonds. Pour opérer, les OTF qui font des transactions locales et internationales doivent déposer une caution de 5 000 USD et payer des frais de 1 000 USD. Les OTF opérant exclusivement au niveau national paient la moitié de ces montants. Toutes les conditions prévues dans la loi relative aux établissements de crédit ne s'appliquent absolument pas aux OTF.

### **3.7. Obstacles et opportunités**

*Le principal obstacle est le manque d'infrastructures.* Bien qu'il soit impossible d'installer des services de paiements dans les zones rurales éloignées, les accroître un petit peu pourrait créer l'accès à un marché supplémentaire plus grand. Le modèle actuel de *bancaisation* où les banques sont payées par le gouvernement pour distribuer les salaires dans les zones rurales, peut créer un modèle d'entreprise dans lequel les nouveaux investissements des banques permettront d'installer des réseaux de distribution de liquidités dans ces endroits afin de réduire leurs dépenses totales de distribution chaque mois. En effet, de par les recherches quantitatives et qualitatives, les longues queues observées dans les services des prestataires officiels indiquent que l'augmentation des points de distribution augmentera également l'accès effectif aux consommateurs, ajoutera de la valeur et réduira les coûts d'utilisation des produits financiers. Permettre aux clients d'effectuer des transactions par carte hors ligne, comme c'est le cas dans beaucoup de pays du monde, limitera également leur exposition à la source de paiements par carte dans les terminaux de points de vente des commerçants, qui dépendent d'une connectivité de réseau non fiable ; ceci permettra d'établir la confiance dans la fiabilité et la disponibilité des transactions numériques.

*Les banques ne sont pas incitées à investir dans les infrastructures de distribution de liquidités.* La structure de tarification actuelle des banques pourrait ne pas favoriser de nouveaux investissements dans la construction de distributeurs de liquidités. Actuellement, les banques prélèvent des frais de service mensuels élevés alors que les frais de retrait sont bas. Les dépenses élevées liées à la distribution des liquidités ne sont pas compensées par les revenus tirés de ces transactions. Cette situation n'incite pas les prestataires à investir dans la construction de points de distribution parce qu'ils engendreront tout simplement des dépenses qui ne seront pas compensées.

*Les banques et les ORM peuvent apprendre des modèles innovants des OTF.* Le succès des OTF en RDC est en partie dû à leurs solutions innovantes de distribution de liquidités à travers le pays. Les OTF ont établi des partenariats avec plusieurs entités pour utiliser les points de distribution existants et augmenter les chaînes de distribution qui distribuaient déjà les liquidités à travers le pays. De nouveaux partenariats avec de grandes chaînes de valeur dans les secteurs du commerce de détail, de la transformation, de l'agriculture et les distributeurs de bière et de carburant, pourraient permettre de distribuer les liquidités de manière effective.

*Manque de cas d'utilisation des paiements numériques.* Les paiements numériques sont largement utilisés en RDC pour envoyer et recevoir de l'argent, principalement par le biais des OTF. Cependant, à part les transferts de fonds, peu de payeurs disposent de l'option des paiements numériques. Il existe peu de terminaux de points de vente à travers le pays pour permettre les paiements par carte chez les commerçants, et la majorité des prestataires de services exigent que les factures soient réglées au comptant. Même gouvernement exige que ses paiements, comme les impôts, soient versés en liquidités. Encourager les grands prestataires de services et les ministères du gouvernement à permettre au moins aux citoyens de régler leurs factures par des paiements numériques est une opportunité pour accroître les cas d'utilisation des paiements numériques, et par conséquent la vulgarisation de l'adoption des paiements numériques ; ceci renforcera l'efficacité des opérateurs et évitera aux clients d'attendre dans les longues queues.

*Interopérabilité limitée.* L'interopérabilité limitée entre les différentes banques augmente le coût des transactions et réduit la portée et la répartition des infrastructures financières. Bien qu'il y ait en tout 403 agences bancaires à travers la RDC, le manque d'interopérabilité fait que tout consommateur est réduit à effectuer des transactions seulement dans les points de distribution de sa propre banque. Par conséquent, même un client de TMB, la banque qui a le plus grand nombre d'agences, n'a accès qu'à 49 points de distribution. L'inexistence d'un système de paiements local national oblige les banques à recourir à des relations avec des banques correspondantes pour compenser et régler les paiements entre elles et elles sont dépendantes de services de commutation étrangers. Ceci est à la fois plus coûteux et inefficace. Le serveur de politiques de réseau et l'interopérabilité connexe a été prévu depuis des années mais n'a jamais été réalisé. Entre temps, quatre des plus grandes banques ont développé et mis en œuvre un commutateur privé. Bien que cet outil améliore le rendement de ces banques et accroisse l'efficacité du réseau de distribution disponible à leurs clients, il n'est pas normal que la majorité des banques soient exclues du système national de compensation de paiements. Cependant, la valeur et le volume négligeables des paiements numériques en RDC indiquent qu'un système national de paiements ne sera pas non plus efficace. Compenser et régler les paiements locaux par le biais de la fonctionnalité de la SADC-SIRESS et des chambres de compensation informatisées de détail est une solution immédiate possible, ne nécessitant pas de coûteux investissements, des coûts de succession ni de permanents coûts d'exploitation élevés qui deviendront un fardeau inutile pour le secteur des services financiers. Cependant, une mesure artificielle a été mise en place contre l'utilisation des systèmes régionaux de compensation et de règlement des paiements pour les transactions locales afin de protéger les gros investissements de succession des serveurs de politiques de réseau dans les petits marchés, dans le cadre de politiques ou instruments de prêts internationaux qui ont été mis en œuvre dans ces juridictions.

*L'utilisation de deux monnaies est coûteuse.* L'utilisation de 2 monnaies, le dollar américain et le franc congolais, est coûteuse et crée des problèmes au niveau de la distribution. En RDC, les GAB ne distribuent qu'une monnaie à la fois, du fait que la distribution des 2 monnaies exigera le double des investissements pour la construction des guichets automatiques. La circulation physique des liquidités est rendue encore plus difficile par le fait que les 2 monnaies doivent être distribuées.

*Stock limité de liquidités et de monnaie.* En RDC, le dollar américain est la monnaie la plus utilisée. Cependant, la Banque Centrale du Congo n'imprimant pas cette devise, elle doit être importée. Cette importation est coûteuse et de ce fait, le stock de dollars disponible est limité. La pénurie de dollars en liquidités est par conséquent un problème récurrent qui affecte régulièrement la fiabilité des services financiers et leur accès aux clients. À cela s'ajoute le fait que la plupart des GAB ne distribuent que des coupures de 20 USD. Ceci est une somme considérable pour les adultes à faible revenu mais permet difficilement l'échange aux bénéficiaires de paiements.

*Manque de compétences et d'accès à la technologie.* Du fait de la réduction des activités des services financiers au cours des dernières décennies, il y a une mémoire institutionnelle limitée et des niveaux complexes d'expériences financières qui se développent au fil des générations ; par conséquent, le secteur financier de la RDC manque dans tous les domaines les compétences et les technologies requises pour offrir des services financiers de détail diversifiés. Cette situation a été aggravée par la pression de la croissance rapide enregistrée par les réseaux de banques de détail ces dernières années, essentiellement liée à la *bancarisation*. Bien que l'inexistence de compétences puisse être un problème structurel à long terme, des agents et des caissiers mieux formés peuvent avoir un impact positif sur les expériences des consommateurs et changer positivement l'image de ces prestataires. Les caissiers et les agents sont la liaison entre les consommateurs et les prestataires, donc leurs expériences avec ces clients seront un facteur important déterminant l'image qu'ils ont de l'organisation. En outre, l'encouragement, l'aide et les conseils qu'apportent ces employés en contact direct avec les clients est souvent un puissant facteur qui pousse les consommateurs à changer de comportement et à essayer de nouveaux produits financiers. Par exemple, l'enquête à paraître réalisée en Afrique du Sud et au Zimbabwe a démontré que ce genre d'encouragement interpersonnel à essayer un nouveau produit était le second plus important facteur ayant amené les détenteurs de compte à essayer les paiements numériques pour la première fois (Eighty20, à venir).

*Envisager des mesures explicites pour les paiements transfrontaliers/de la diaspora.* La diaspora de la RDC peut être considérée comme le plus grand capital du pays et la source de ses plus grandes entrées de devises. Par conséquent, cet atout doit être protégé et soutenu. Inciter la diaspora à expédier de l'argent au pays peut promouvoir la croissance continue de ces entrées. L'encadré 10 ci-dessous fournit des exemples d'autres pays qui ont encouragé les entrées de devises de la diaspora. Ces initiatives visent également à encourager les expéditeurs à délaisser les moyens de transferts du secteur informel pour adopter les circuits officiels. Confier ces transferts aux prestataires du secteur formel pourrait favoriser leur croissance et réduire la pénurie de liquidités. Au regard de la forte dépendance à l'égard de ces entrées, il faudrait absolument éviter de les décourager, en imposant par exemple des taxes sur ces transferts de fonds.

#### **Encadré 8. Exemples comparatifs au plan international : politiques axées sur la diaspora**

### **Une approche plus globale dépassant les services financiers**

Toute politique visant les travailleurs migrants comme mécanisme pour accroître l'inclusion financière grâce aux transferts de fonds, investissements et dépôts provenant de l'extérieur, doit être fondée sur une approche holistique des besoins des émigrants au-delà des simples services financiers. Au fond, pour "avoir quelque chose" des émigrants, ces derniers demanderont quelques avantages en retour. À cet égard, les politiques possibles peuvent être réparties en diverses catégories:

- *l'édification symbolique de la nation*, qui se caractérise par une vaste gamme d'initiatives et de programmes afin d'accentuer le sentiment d'appartenance à une communauté transnationale de compatriotes, et promouvoir l'image de l'État au sein de cette communauté ;
- *les politiques de renforcement des institutions* afin de doter l'État de technologies – systèmes et institutions – pour "gouverner" les populations de la diaspora. Pour beaucoup d'États, la première étape est la mise en œuvre d'un système de contrôle qui consiste à développer une base de données de tous les émigrants et de collecter les statistiques sur lesquelles se fonderont les initiatives stratégiques destinées aux émigrants ;
- *promouvoir les droits*, en accordant par exemple le droit aux émigrants d'avoir la double nationalité, de voter ou d'être candidats aux élections (Gamlen, 2006). Par exemple, le fait que la RDC n'autorise pas la double nationalité met les émigrants dans une situation très difficile.

### **Différents moyens de cibler les investissements de la diaspora**

Beaucoup de pays du monde ont élaboré des politiques axées sur les transferts de fonds de leur diaspora afin de les orienter vers des investissements. On peut citer quelques exemples :

- les avantages dont bénéficient les expéditeurs de fonds, tels que les franchises douanières aux Philippines et le passeport gratuit au Pakistan ;
- l'offre de taux d'intérêt préférentiels en Inde et au Pakistan;
- la possibilité d'ouvrir des comptes bancaires avec un minimum/petit dépôt de devises étrangères au Nigeria et au Ghana ;
- l'émission d'obligations libellées en devises étrangères aux expatriés;
- les programmes de "fonds de contrepartie" tels que *Tres Por Uno* (Trois pour un) mis en œuvre au Mexique, qui fournit 3 pesos chaque peso envoyé au pays, projet subventionné par le gouvernement fédéral et celui des états.

En plus de ces programmes, beaucoup de pays incluent les expatriés comme investisseurs dans leurs stratégies globales d'attraction des investissements directs étrangers. La Turquie a expérimenté avec les fonds de capital-risque de démarrage des expatriés (Faist, 2004), alors que la Chine, Taïwan et l'Inde ont créé des zones économiques spéciales afin d'attirer les investissements des expatriés. Une autre approche utilisée en Inde est la création de bureaux de "relations avec les investisseurs" de haut niveau qui permettent aux expatriés de contourner les lourdeurs administratives liées aux investissements à grande échelle.

*Source: Gamlen (2006)*

## Note 4 de contribution au projet “Rendre l'accès possible en RDC” : l'assurance.

Ce document de contribution a été préparé dans le cadre du diagnostic de l'inclusion financière du projet “Rendre l'accès possible” en RDC, et doit être lu avec le principal diagnostic et les documents de contribution connexes.

*L'assurance comme outil de gestion des risques.* Comme identifié dans la Section 3.2 du texte intégral, l'atténuation des risques – et plus particulièrement répondre ou s'adapter à l'impact des risques – est l'un des besoins principaux des consommateurs en RDC. Les risques peuvent être gérés de plusieurs manières, et l'une d'entre elles est le mécanisme d'assurance. Aux fins de la présente annexe, l'assurance est définie comme l'hypothèse du risque, moyennant le paiement régulier d'une prime. Cette définition permet d'analyser à la fois les options formelles et informelles disponibles en RDC.

*L'assurance comme outil de développement.* Aider les individus à faire face à l'impact des situations de risques est l'un des moyens par lesquels le secteur financier peut avoir un impact réel et positif sur la vie des gens<sup>95</sup>. Le secteur des assurances joue également un important rôle macroéconomique, agissant comme un investisseur institutionnel et assurant les actifs des entreprises, pour permettre une prise de risques intelligente. Le gouvernement de la RDC considère le secteur des assurances comme un outil important pour soutenir le développement des infrastructures, et de ce fait rend obligatoires certains types d'assurances<sup>96</sup>. Il reconnaît que l'assurance peut aider les industries à fonctionner de façon encore plus fiable, tout en contribuant également au marché des capitaux à long terme du pays<sup>97</sup>.

Le reste de cette annexe présente l'environnement des assurances en RDC, en examinant:

- l'utilisation actuelle des assurances et les autres services financiers utilisés pour l'atténuation des risques;
- les prestataires de services d'assurances des secteurs formel et informel;
- la gamme, les types et les caractéristiques de produits d'assurances sur le marché;
- les obstacles et les problèmes empêchant une plus grande utilisation des assurances; et
- les questions de réglementation particulières empêchant le développement du marché; dans le but de conclure sur

<sup>95</sup> Les dispositions pour perte font en sorte que la capacité productive de l'économie, au niveau microéconomique, ne soit pas perturbée tout en s'assurant que les individus, les petites entreprises et les communautés ne tombent pas dans la pauvreté/ne voient pas leur développement économique compromis par les chocs financiers, du fait de risques assurables. De plus, être capable de planifier l'avenir en toute sécurité change la manière dont les gens investissent pour l'avenir. Ayant la sécurité sanitaire et des moyens d'existence leur permet de se focaliser sur l'expansion de leurs entreprises. Ce changement de mentalité engendre indirectement des avantages économiques(ESRB, 2015).

<sup>96</sup> Par exemple, la nouvelle loi sur les assurances oblige tous les propriétaires de véhicules à les assurer.

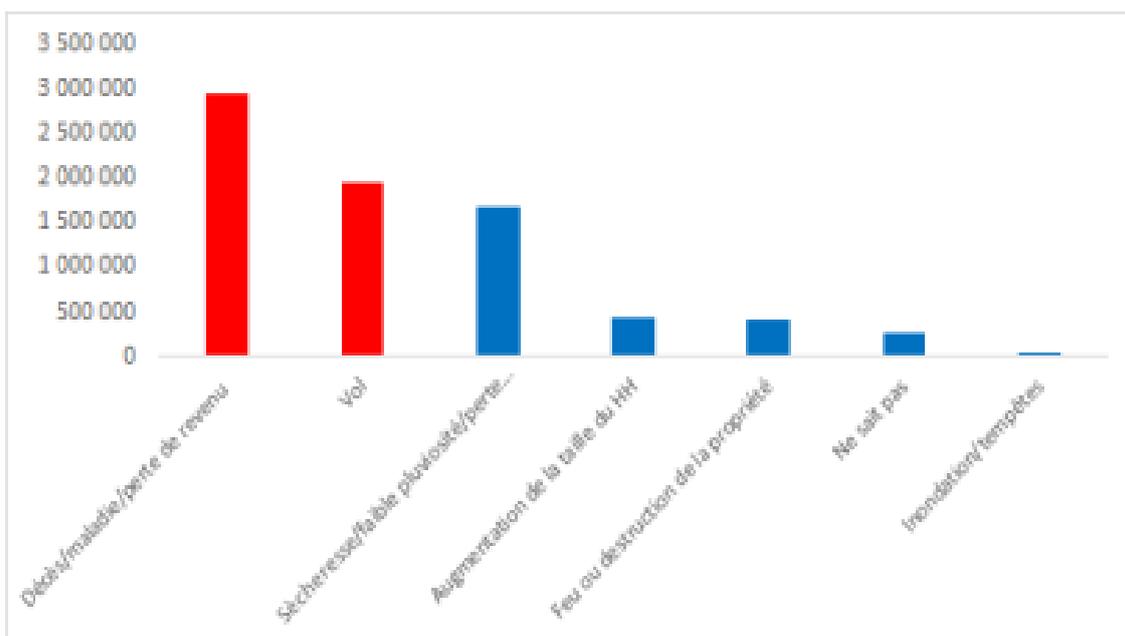
<sup>97</sup> Au niveau macroéconomique, un marché des finances performant fournit une bonne source de capitaux à long terme. Ces capitaux peuvent être prêtés pour des engagements productifs à long terme (Loi No 15/005, 2015 de la RDC sur les assurances).

- les obstacles et les opportunités dans le marché des assurances et élaborer des recommandations judicieuses afin de surmonter les obstacles et saisir les opportunités.

*Note sur les limites des données.* L'analyse est essentiellement fondée sur des informations provenant d'interviews côté offre, l'examen d'une traduction non officielle de la législation, une recherche qualitative et les données de FinScope (2015). Des données supplémentaires telles que les états financiers annuels et les informations sur les offres de produits ne sont pas disponibles. Les limites de cet environnement de données donnent une image de l'environnement limité du marché. Par conséquent, la grande partie de l'analyse "lit entre les lignes" pour déduire ce qui est disponible et ce qui n'est pas disponible.

#### 4.1. Utilisation actuelle

*La santé et la mort sont les principaux facteurs suscitant le besoin d'atténuation des risques.* La figure 79 illustre les événements à risque vécus par des individus selon FinScope (2015). La mort et/ou la maladie du soutien financier principal ou d'un membre de la famille, et la perte de revenu qui en découle est l'évènement à risque le plus vécu en RDC, suivi par le vol.



**Figure 79.** Le nombre d'adultes ayant vécu divers évènements à risque au cours des 12 derniers mois

Source: FinScope (2015)

**Enquêteur: s'il y a un problème dans votre famille, par exemple un cas de maladie ou de décès, qu'est-ce qui se passe?**

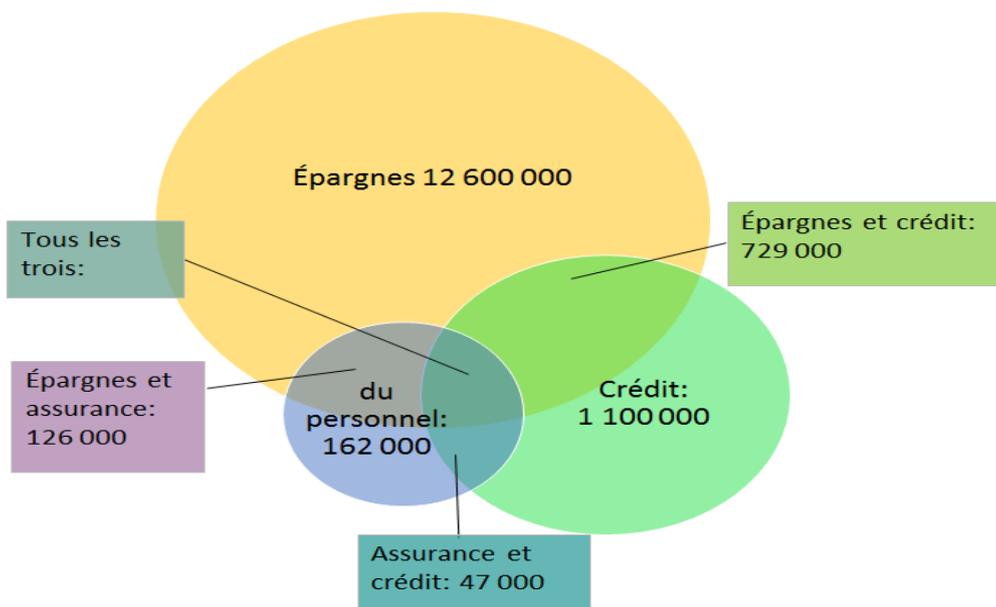
*“Il est très important que l’État assure notre santé et nous aide en cas de décès. Dans ma famille par exemple, j’ai perdu mon petit frère et j’ai eu beaucoup de difficultés.”*

- Homme, agriculteur, Kinshasa

*L’épargne et le crédit souvent utilisés comme outils de gestion des risques.* Les produits tels que l’épargne, le crédit et l’assurance peuvent être utilisés, soit exclusivement ou combinés entre eux pour gérer les pertes liées aux événements à risques. Comme l’illustre la figure 80 ci-dessous, l’épargne est de loin le principal outil de gestion des risques utilisé en RDC (12,6 millions de personnes, soit 70% au total) qui utilisent leur épargne pour gérer les pertes liées aux événements à risque. Parmi elles, seulement 6% affirment qu’elles utilisent les crédits ou l’assurance pour gérer les risques. Pratiquement la moitié de toutes les personnes qui empruntent pour atténuer les risques utilisent également leur épargne ou l’assurance à cette fin. Ceci signifie que souvent des crédits sont ajoutés aux autres services afin de gérer l’impact des événements à risque.

*Faible utilisation de l’assurance, généralement utilisée conjointement avec d’autres stratégies.* La figure 80 montre que la majorité des adultes économiquement actifs n’utilisent pas d’assurance pour gérer les risques. Au total, FinScope (2015) recense seulement 162 000 utilisateurs d’assurances, et ces chiffres sont probablement sous-évalués<sup>98</sup>. À la différence des utilisateurs d’épargne, près de la moitié des utilisateurs d’assurances utilisent également un autre service financier en plus de leur police d’assurance, afin de gérer les risques, l’épargne étant le produit le plus utilisé. Et ceci, malgré une solide proposition de valeur pour le marché d’assurance: 68% des individus de l’échantillon de population (5,8 millions) ont indiqué que l’assurance vaut le prix et 60% (5,2 millions) ont fait savoir que l’assurance leur offre la tranquillité d’esprit. Ces statistiques démontrent qu’il existe un besoin non satisfait en assurance en RDC.

<sup>98</sup> La recherche de Desktop montre qu’une mutuelle réputée à elle seule enregistre plus de 21 000 membres avec plus de 250 000 bénéficiaires (Radio Okapi, 2015).

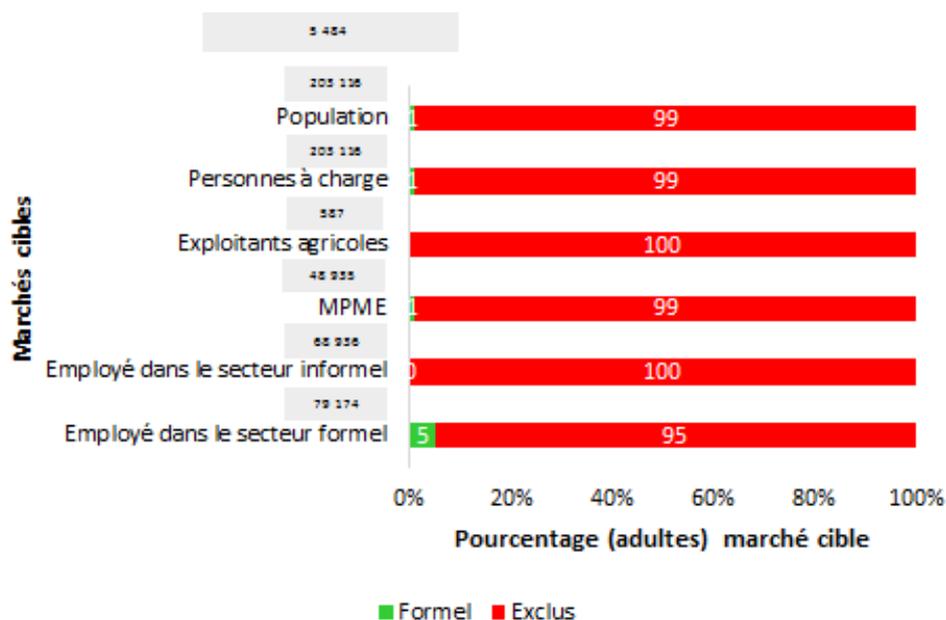


**Figure 80. Nombre d'adultes utilisant l'épargne, le crédit, l'assurance ou une combinaison de services pour gérer les risques**

Source: FinScope (2015)

*L'utilisation des assurances limitée au sein des marchés cibles.* La faible utilisation est confirmée par le taux d'accès qui montre le pourcentage de tous les individus qui utilisent les produits des assurances dans la population échantillonnée<sup>99</sup> (voir figure 81). Au total, seulement 1% des adultes économiquement actifs ont souscrit à une police d'assurance. Comparé à d'autres marchés des produits, l'assurance est le produit le moins utilisé en RDC. Cette faible utilisation se vérifie dans tous les segments des marchés cibles:

<sup>99</sup> Dans les domaines économiquement actifs couverts par la recherche de FinScope.



**Figure 81. L'assurance en fonction du marché cible**

Source: FinScope (2015)

Les personnes employées et les MPME sont celles qui utilisent les assurances. Les employés du secteur formel sont ceux qui ont le plus de chances de souscrire à une assurance, et sont 5% à l'utiliser (69 000 utilisateurs). Les commerçants sont les plus nombreux en valeur absolue (79 000), mais seulement 1% de commerçants sont assurés. Dans les autres marchés restants, ensemble on dénombre 55 000 personnes assurées. Aucun agriculteur n'a affirmé qu'il est assuré malgré le rôle prépondérant de l'agriculture dans le revenu des populations des zones rurales. De même, les employés du secteur informel ne sont pas du tout assurés.

**Enquêteur: êtes-vous assurée?**

"Je n'ai aucune information sur les assurances."

- Femme propriétaire d'une entreprise du secteur informel, 28 ans, Goma

Les hommes au revenu plus élevé sont plus susceptibles d'être assurés. FinScope (2015) montre que les sondés assurés ont un revenu qui est presque le double du revenu moyen de la population (USD 187 le mois contre USD 89 le mois<sup>100</sup>) et ont plus de chances de percevoir leur revenu par mois (64%) par rapport au taux national moyen (33%). Ils ont également plus de chances de percevoir leur revenu par virement bancaire (27% contre 3%). Ce sont essentiellement des hommes (près de 70%) qui vivent principalement dans les zones urbaines (47%).

<sup>100</sup> Ces chiffres proviennent de sondés qui ont dit qu'ils reçoivent un revenu. Les sondés qui ne reçoivent pas de revenu ou qui ne connaissent pas le montant de leur revenu ont été exclus du calcul de ces statistiques relatives au revenu.

*Utilisation du secteur informel dans l'Ouest du pays.* FinScope n'a pas demandé aux sondés s'ils étaient membres d'une *mutualité* ou non. Cependant, la recherche qualitative a indiqué que la *mutualité* est répandue à Kinshasa ainsi que dans les régions de l'Ouest du pays. Dans l'Est du pays, les associations dénommées *ACOSI* se chargent de plusieurs risques liés à la pratique de la profession. Pour plus de détails, consulter l'environnement des prestataires ci-dessous (Section 4.2.2). La raison est que la véritable couverture des risques est plus élevée que l'utilisation négligeable du secteur formel indiquée par le taux d'accès.

**Enquêteur: les femmes qui vendent au marché ont-elles leurs mutualités, les autres l'appellent les mamans moziki?**

*"Oui, c'est moziki, mais nous appartenons à la communauté Lisungi [communauté d'entraide]. Elle permet aux membres de la communauté de s'entraider. Si nous avons un ami hospitalisé, nous pouvons cotiser USD 5 ou s'il a un enfant hospitalisé nous cotisons USD 5. Nous contribuons pour tout besoin."*

- Femme commerçante du secteur informel, Kinshasa

**Enquêteur: quand vous avez un problème, la communauté [la mutualité] vous assiste-t-elle, dans le cas d'une maladie ou d'un autre problème ?**

*"Oui. Et nous contribuons par mois pour l'achat d'une bouteille de bière."*

**Enquêteur: si quelqu'un a un problème personnel, a-t-il le droit d'emprunter de l'argent?**

*"Oui, il y a un article qui le prévoit dans nos textes."*

- Homme, ingénieur, Kinshasa

## 4.2. Environnement des prestataires

### 4.2.1. Options du secteur formel

*Phase de transition vers un nouveau régime de réglementation.* Jusqu'à une époque récente en RDC, les dispositions officielles sur les assurances dans certains marchés spécifiques relevaient de la compétence exclusive de la *Société nationale d'assurances* (SONAS), une société d'État qui avait le monopole des assurances et agissait en tant qu'organisme de contrôle du marché de ces produits. La nouvelle loi sur les assurances qui est entrée en vigueur en mars 2016 a mis fin au monopole de la SONAS et établi des textes pour un nouvel organisme de réglementation des assurances dénommé *Autorité de régulation et contrôle des assurances* (ARCA). Conformément à cette loi, du fait du nouveau système, la SONAS doit faire une demande d'autorisation dans les 3 mois après l'entrée en vigueur de la loi (Bootsi & M'bay, 2015). D'autres entités telles que les *mutuelles de santé* pourraient être tenues de s'enregistrer, bien que rien ne soit encore défini. Comme le nouvel organisme de réglementation n'était pas encore mis en place au moment de la rédaction du présent

rapport, les contrats de la SONAS et des *mutuelles* continuent de facto de fonctionner conformément à l'ancien régime.

*Certaines banques autorisées à offrir des crédits d'assurance-vie.* Les enquêtes indiquent que certaines banques offrent des crédits d'assurance-vie à leurs clients. Cette pratique est contraire à la loi de 2015 sur les assurances et il y a de fortes chances qu'elle ne soit plus autorisée quand l'ARCA sera mise en place.

*La nouvelle législation ouvre la voie à l'entrée de nouveaux acteurs.* La libéralisation du marché des assurances pourrait entraîner l'entrée de plusieurs acteurs. La loi de 2015 permet aux entreprises publiques et aux associations mutualistes d'entreprendre des activités d'assurances. En 2015, les enquêtes menées côté offre indiquaient que plusieurs prestataires de services financiers locaux suivaient de près la question de la réglementation et avaient l'intention d'entrer dans le marché des assurances, une fois le marché mis en place comme il faut. En 2016, plusieurs firmes étrangères ont demandé des informations sur l'obtention d'une autorisation pour des activités d'assurances<sup>101</sup>. Bien que l'ARCA n'ait pas encore commencé à fonctionner, et que par conséquent aucun enregistrement n'était possible au moment de la rédaction du présent rapport, des sources ont indiqué que l'organisme de réglementation sera opérationnel très bientôt.

*D'énormes difficultés de fonctionnement.* En pratique, la SONAS a encore de facto, sinon de jure, le monopole dans beaucoup de secteurs. L'efficacité de la SONAS est limitée par plusieurs facteurs:

- *Manque de compétences.* Les enquêtes indiquent que l'efficacité actuelle des opérations d'assurances en RDC est limitée par un manque de compétences dans un domaine comme l'actuariat. Ce manque d'efficacité est davantage aggravé par le fait que la SONAS ne dispose pas de système informatique centralisé pour suivre les informations de gestion, le nombre de clients ou le comportement des clients en matière de demandes.
- *Actifs insuffisants pour couvrir le passif.* Il n'y a pas d'états financiers publiés pour jauger la situation de solvabilité exacte de la SONAS. Des chiffres documentés montrent que la SONAS avait un actif de 13,1 millions de USD en 2007, tandis qu'en 2012 un exercice de vérification a révélé un manque à gagner d'environ USD 211 millions. Des interviews côté offre indiquent que la SONAS n'a pas un registre détaillé du total des passifs ou des actifs en circulation.
- *Des difficultés pour couvrir les risques des grandes entreprises.* La grande difficulté à laquelle fait face la SONAS est son incapacité à couvrir les risques énormes et complexes des entreprises. Ces entreprises se tournent généralement vers les compagnies d'assurance internationales pour leur assurance.

*Les associations mutualistes opèrent dans le domaine de la santé.* En dehors de la SONAS, les seuls autres prestataires de services d'assurance institutionnalisés sont les *mutuelles* de santé. Quand l'ARCA sera mise en place, elles opéreront dans le domaine de compétence de l'ARCA, bien que cela ne soit pas bien défini selon la loi sur l'assurance. La recherche qualitative a révélé que les *mutuelles* sont des entités à la fois connues et relativement importantes à travers la RDC. Elles fournissent principalement une indemnisation contre les

---

<sup>101</sup> Enquêtes auprès du ministère des Finances.

risques liés à la santé de leurs membres. À l’Ouest de la RDC, certaines *mutualités* informelles se sont développées en taille (lire la discussion ci-dessous). À l’Est du pays, elles évoluent souvent à partir d’associations de travailleurs qui luttent pour soutenir le pouvoir de négociations de leurs membres. Les *mutuelles* de santé existent également à l’étranger et permettent aux membres de la diaspora congolaise de se rassembler pour couvrir les parents vivant en RDC (voir encadré 11. Le cas de la mutuelle de santé “Sunga Famille Na Mboka”).

**Enquêteur: à présent, parlez-moi de ces mutuelles de santé.**

*“On m’a dit qu’une mutuelle de santé est un groupe d’individus comme n’importe quel autre groupe. Ses membres tiennent des réunions, versent des cotisations et ils ont des cartes enregistrées qu’ils présentent quand ils se rendent dans les hôpitaux auxquels leur mutuelle est affiliée afin de recevoir des soins médicaux.”*

- Homme, propriétaire d’une petite entreprise, 27 ans, Kinshasa

#### **Encadré9. Le cas de la *mutuelle* de santé “Sunga Famille Na Mboka”**

En réponse aux fréquentes demandes d’aide provenant de leurs familles vivant en RDC, les Congolais vivant à l’extérieur peuvent cotiser au sein d’une *mutuelle* de santé dénommée “Sunga Famille Na Mboka”, qui assiste leurs familles au niveau des dépenses médicales.

L’association “Aidons le Congo” a été créée en 2003 par la diaspora congolaise de la France afin d’apporter une assistance humanitaire à la population congolaise et soutenir les projets de développement locaux en RDC (Net1901.org, 2014). En 2013, l’association a créé sa *mutuelle* de santé en collaboration avec l’Église catholique de la RDC. Si le membre de la famille vivant à l’étranger s’inscrit dans la *mutuelle* moyennant une cotisation mensuelle, les membres de sa famille peuvent se faire soigner dans 45 centres médicaux catholiques répartis à Kinshasa et ses alentours (KongoTimes!, 2013).

#### **4.2.2. Options du secteur informel**

Comme souligné plus haut, le marché officiel est très limité; ceci signifie que la grande majorité des gens bénéficiant de la couverture d’une assurance l’ont fait par le biais d’une entité du secteur informel.

*Risques de crédit auto-assurés par certaines institutions de microfinance et coopératives d’épargne et de crédit.* Les interviews côté offre menées à Kinshasa ont indiqué que plusieurs institutions de microfinance et coopératives d’épargne et de crédit offrent un crédit maison d’assurance-vie à leurs clients. Le plus souvent, ce produit n’est pas considéré comme une assurance, mais simplement comme une redevance perçue dès le départ par le prestataire de services financiers pour se protéger. Ces prêts ne sont pas remboursables lorsque l’emprunteur décède. De nombreux Congolais peuvent donc être assurés, mais ne savent pas qu’ils ont une assurance.

*Mutualisation des risques au niveau local.* La plus importante offre du secteur informel provient de la communauté et des *mutuelles*. En fait, le cas de la RDC illustre comment en l'absence d'un marché d'assurances organisé, le secteur informel "intervient" en mutualisant les risques afin de jouer le même rôle. Deux entités de mutualisation des risques existent au niveau communautaire : les *mutualités* et *ACOSI*.

#### **Encadré 12. Vue d'ensemble des entités de mutualisation des risques au niveau communautaire: les *mutualités* et *ACOSI***

##### **Mutualité**

Kinshasa est une ville animée qui attire les habitants de différentes régions de la RDC. Au fur et à mesure que de plus en plus de gens de différentes régions sont arrivés dans la ville, ils ont commencé à créer des communautés. Et au fur et à mesure que ces communautés grandissaient, ces individus ont commencé à tenir des réunions hebdomadaires afin de maintenir et protéger leur patrimoine.

Une *mutualité* a généralement trois éléments (avec une grande flexibilité et de la variation dans la façon dont les éléments jouent dans la pratique):

- *Elle est composée de personnes qui partagent une caractéristique commune.* L'appartenance à une *mutualité* est souvent basée sur un certain type de caractéristique commune, même si ce n'est pas forcément le cas. L'origine ethnique ou la profession sont des exemples de caractéristiques communes.
- *Le groupe a au moins un but défini.* L'objectif peut consister en la satisfaction des besoins des membres, tel que le désir de se soutenir mutuellement face à des événements à risque incertains ; il y a également des buts plus altruistes tels que l'amélioration de la société au sein de laquelle la *mutualité* fonctionne.
- *Elle utilise ses ressources afin de poursuivre cet objectif.* De manière générale, les ressources sont définies comme le temps et les efforts des membres ainsi que les biens de la *mutualité*, qu'ils soient financiers ou autres.

L'aspect que certaines *mutualités* ont formalisé est l'acquisition de ressources par le biais de cotisations périodiques. Ces contributions sont ensuite mises de côté afin de réaliser l'objectif de la *mutualité*. Si l'objectif d'une *mutualité* est l'entraide mutuelle en cas de situation de risque, et que les cotisations périodiques sont disponibles, la *mutualité* joue le rôle d'une assurance.

Il convient de noter que *mutualités* sont distinctes en fonction des régions. À Kinshasa, l'objectif des *mutualités* est davantage d'atténuer les événements à risque de ses membres et de promouvoir les cotisations. Ceci est moins probable dans l'Est du pays. Les *mutualités* de l'Est (plus communément appelées associations - voir ci-dessous) sont moins susceptibles d'utiliser les contributions périodiques et aucune des personnes interrogées dans l'étude qualitative n'a déclaré utiliser les contributions périodiques pour atténuer les risques au compte de leurs membres. Ces associations sont plus ancrées dans le domaine professionnel et protègent les intérêts de leurs membres à travers des négociations avec le gouvernement sur la convention collective.

Les *mutualités* peuvent aussi se transformer en entités plus officielles. Un exemple est la création de la *mutuelle* de santé pour les cas de risques sanitaires.

##### **ACOSI**

Les ACOSI, aussi dénommés associations sont principalement répandus dans l'Est du pays. L'appartenance à l'association est fonction de la profession de l'individu et le but de l'association est de traiter collectivement les problèmes que les membres rencontrent dans l'exercice de leur métier. Les membres discutent avec le gouvernement local pour trouver des solutions aux différentes taxes, et viennent également en aide aux commerçants en cas de risques.

Le cas des "casques rouges" l'illustre bien.

Le moyen le plus rapide pour se déplacer dans la ville de Goma est d'emprunter un moto-taxi. Connus pour leurs fameux casques rouges, ces motocyclistes ont créé une association professionnelle qui leur fournit les moyens de résoudre collectivement les problèmes auxquels ils sont confrontés. L'un de ces problèmes est l'accident sur les routes.

Pour atténuer les dépenses des soins liés aux accidents, l'association a établi un partenariat avec un hôpital de la zone, qui va recevoir pour traitement, tout motocycliste victime d'un accident au travail. En retour, l'association verse une redevance mensuelle à l'hôpital, peu importe combien de membres ont été soignés dans l'hôpital pendant cette période. Ceci est connu comme un accord de capitation.

*L'église et la communauté sont un filet de sécurité important.* Dans la recherche qualitative, les sondés ont indiqué que leurs communautés sont une source importante de soutien dans les moments difficiles. Les églises locales jouent un rôle particulièrement important. Techniquement, un tel soutien ne constitue pas une assurance du secteur informel car aucune prime n'est versée en contrepartie pour un quelconque service rendu, mais il joue un rôle important de gestion des risques.

*"Je suis membre d'un groupe religieux dénommé SESI."*

**Enquêteur: que signifie SESI? Quel est son but?**

*"S'entraider, étant donné que nous cotisons."*

- Femme, propriétaire de restaurant, 24 ans, Goma

*"Les chrétiens nous donnent des vêtements et l'État nous assiste. Si le cardinal trouve quelque chose d'intéressant il nous le donne."*

- Femme retraitée, Kinshasa

*Les employeurs offrent une assurance maladie aux travailleurs.* Dans les deux cas, à savoir le côté offre et le côté demande, la recherche qualitative a démontré, preuves à l'appui, que des employeurs ont conclu des accords de capitation avec des hôpitaux au profit de leurs travailleurs. En vertu de l'accord de capitation, l'employeur paie une redevance mensuelle aux prestataires de soins de santé. Les travailleurs ont alors accès aux soins pour des

situations nécessitant des soins. On ne sait pas quel est le statut juridique ou le régime réglementaire de ces accords, en particulier au regard de la nouvelle loi sur les assurances. En outre, comme cette option est disponible uniquement pour les employés du secteur formel, elle n'est pas destinée à la majorité du marché cible.

**Enquêteur: que faites-vous quand un membre de votre famille ou quelqu'un vivant avec vous tombe malade ?**

*“Quand quelqu'un est malade, souvent nous le conduisons à l'hôpital.”*

**Enquêteur: avez-vous un hôpital près de votre habitation?**

*“Oui, nous sommes affiliés à l'hôpital AKRAM où mes enfants aussi se rendent quand ils tombent malades. Chaque mois, l'entreprise verse une redevance à l'hôpital pour ses employés à cet effet.”*

- Homme, employé d'une entreprise privée et éleveur de volaille, Kinshasa

### 4.3. Gamme de produits

*Absence de prime officielle et de données sur les produits.* Il n'existe pas de brochures sur les produits qu'offre la SONAS. La firme ne publie pas non plus des états financiers qui permettent l'analyse de la performance des différents produits. Les données de la réglementation ne sont pas non plus publiées. Le nouveau régime de réglementation va exiger l'établissement de rapports. Toutefois, étant donné que l'ARCA n'est pas encore entrée en fonction et que la collecte des données n'a pas encore commencé, il n'est pas possible de faire une analyse sérieuse des produits.

*Aucune réassurance à ce jour.* Actuellement, les marchés internationaux de réassurance ne sont pas utilisés.

*Gamme de produits de détail limitée.* À ce jour, l'approche de la SONAS a été d'enquêter sur chaque risque individuel et d'élaborer un contrat autour des spécificités de ce risque ainsi que de la personne qui demande la couverture. Cela signifie qu'en théorie, tout type de couverture de risque serait disponible. En pratique, toutefois, les enquêtes montrent l'insuffisance de la gamme de produits d'assurances de détail sur le marché, et la majeure partie des produits de détail de la SONAS est composée de véhicules automobiles et l'assurance responsabilité civile (Consultations, 2015). Aucune information n'a pu filtrer sur la nature de ces produits, ni les ratios des avantages spécifiques offerts ou les ratios prime par rapport à couverture. Les enquêtes montrent que les primes sont généralement perçues chaque année, une pratique qui est susceptible de se poursuivre sous la nouvelle loi sur les assurances. Une évaluation mystère dans une agence de la SONAS n'a pas permis d'obtenir de brochures des produits. Même le personnel n'était pas en mesure de fournir des informations sur les types de produits offerts et leurs caractéristiques.

*Pour des catégories définies d'assurance-vie et d'assurance non-vie.* La gamme de produits est explicite dans la nouvelle loi sur les assurances. Elle précise deux catégories d'assurance:

les dommages (toute assurance non-vie, notamment l'assurance des biens et l'assurance responsabilité civile) et l'assurance vie et de capitalisation. Chacune contient un certain nombre de types. La couverture d'invalidité est incluse dans l'assurance vie, de même que l'épargne contractuelle (capitalisation). La couverture santé (appelée «maladies») et la couverture des accidents personnels sont incluses dans les deux types d'assurance (Bootsi & M'bay, 2015). La couverture actuellement en place continuera à rester juridiquement contraignante et une fois que les autorisations seront distribuées sous l'ARCA, les consommateurs auront la possibilité d'annuler leur couverture existante ou d'accepter le produit qui est offert dans le cadre du nouveau régime (Consultations, 2016).

*Assurance de détail obligatoire.* L'ancienne loi et la nouvelle loi sur les assurances rendent obligatoire la couverture de certains types de risques, dont l'assurance des véhicules est la plus importante. Le Premier ministre peut également décréter obligatoire l'assurance de tout autre type de dommage.

*Assurance obligatoire des employés.* La loi sur la sécurité sociale prévoit un espace pour l'assurance des risques liés à l'emploi. Elle est couverte exclusivement par l'Institut National de Sécurité Sociale (INSS), une entité dont les activités sont exemptées des règles de la nouvelle loi sur les assurances. Les données relatives aux produits et l'envergure de la couverture par l'INSS n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport, mais étant donné les défis institutionnels auxquels l'entité a dû faire face dans le passé, il est peu probable qu'elle offre une large couverture.

*Crédit d'assurance vie offert par certains prestataires de services financiers.* Comme indiqué plus haut, des banques et des coopératives d'épargne et de crédit offrent un crédit maison d'assurance-vie à leurs clients. La portée de ces produits est limitée uniquement aux clients et ils ne seront plus valables quand l'ARCA sera mise en place. Aucune information n'est disponible sur les frais applicables/la structure des primes et les ratios des avantages.

*L'assurance maladie est la plus répandue.* Tout au long de la recherche qualitative, l'appartenance aux *mutuelles* et les accords passés entre les employeurs et les prestataires de services de santé ont été les seuls produits d'assurance officielle cités par les employés. L'existence de ces offres d'assurance-maladie est confirmée par la recherche en ligne, mais aucun détail n'est disponible sur l'offre de produits spécifiques, y compris les taux de cotisation et de prestations. L'INSS offre également l'assurance-maladie (INSS, 2010) même si aucun détail n'était disponible sur ce produit au moment de la rédaction du présent rapport.

*L'absence d'autres produits fait penser à un marché sous-développé.* Très peu d'autres produits, y compris l'assurance-vie et l'assurance des biens, sont pris sur le marché. En résumé, le peu d'informations disponibles sur les produits démontre que dans l'ensemble, il n'existe pas de marché d'assurance de détail qui fonctionne en RDC. Comme clairement ressorti de la discussion avec le prestataire, les défis liés au fonctionnement à ce jour montrent que le marché de l'assurance des actifs des entreprises est également sous-développé, avec la nature et la portée de la gamme des produits locaux qui ne conviennent pas aux besoins des entreprises.

*Pas d'assurance des dépôts.* Comme indiqué dans le texte principal, de manière générale en RDC, les gens ont peu confiance au système financier officiel. Le système d'assurance des

dépôts a connu du succès dans des pays et préserve la confiance dans le système financier officiel. Cependant, actuellement, il n'existe pas d'assurance des dépôts en RDC. Les enquêtes du côté approvisionnement ont indiqué que la nouvelle réglementation est en cours pour imposer l'assurance des dépôts. Jusqu'à ce que le problème soit résolu, la faillite des banques demeure un gros risque pour les consommateurs.

#### 4.4. Obstacles à l'utilisation

Du point de vue des consommateurs, la recherche qualitative de FinScope (2015) côté demande montre plusieurs raisons pour lesquelles les assurances sont peu utilisées en RDC.

*Revenu insuffisant et irrégulier.* FinScope a demandé aux consommateurs les raisons pour lesquelles ils ne sont pas assurés. Les trois raisons essentielles avancées sont le manque de revenu<sup>102</sup>.

*Les produits offerts ne sont pas abordables.* En plus du manque de revenu de réserve à allouer à l'assurance, les divers produits – dans l'hypothèse qu'ils sont disponibles – ne sont pas abordables pour la majorité. La SONAS, en tant que seul fournisseur de plusieurs produits actuellement, ne dispose pas de produits qui sont à la portée du citoyen moyen de la RDC. La pratique courante de la collecte de primes annuellement ou trimestriellement constitue pour la majorité des gens un obstacle au plan de la trésorerie/accessibilité, car elle nécessite un paiement unique plus élevé, comparativement au paiement de primes régulières.

*L'éloignement des agences est un obstacle.* La plupart des agences de la SONAS se trouvent dans les grandes villes. En vertu de la nouvelle législation, l'assurance peut être fournie par les courtiers et les agents. Cependant, jusqu'à ce que l'ARCA commence à fonctionner, (examiné ci-dessous), l'assurance sera uniquement accessible grâce aux infrastructures situées dans des zones urbaines. Mais même de nombreux fournisseurs traditionnels tels que les banques et les groupes de distribution traditionnels qui pourraient être en mesure de vendre les produits d'assurance, sont confrontés à des défis pour atteindre les zones rurales. Les enquêtes côté offre confirment que l'accès à l'assurance pour les personnes en dehors des zones urbaines reste donc improbable à court ou à moyen terme.

*Ignorance des assurances.* De nombreux adultes ont indiqué qu'ils ne savent pas comment les assurances fonctionnent. Ceci est confirmé par la recherche qualitative, où un grand nombre de sondés ne savaient pas ce qu'est le mot «assurance». Le concept ne leur était pas étranger, étant donné qu'ils ont compris qu'ils peuvent obtenir de l'aide de divers groupes (*mutualité* ou *ACOSI*). Toutefois, ils ne considèrent pas ces entités d'entraide comme des assurances.

**Enquêteur: êtes-vous affilié à une compagnie d'assurance ou à une société d'assurance mutuelle qui vous permet de bénéficier de soins de santé?**

“Non.”

<sup>102</sup> Les trois raisons essentielles sont les suivantes: je n'ai pas besoin d'assurance parce que mes biens n'ont pas de valeur (5,6 millions), je n'ai pas d'emploi stable ni de revenu régulier (2,2 millions) et mon revenu est si maigre que cela ne vaut pas la peine (1,8 million).

**Enquêteur: pourquoi?**

*“Je ne sais vraiment pas par où commencer si je dois en tirer des avantages.”*

- Homme agriculteur, Kinshasa

*Manque de confiance en la SONAS.* Alors que de nombreux sondés ne savaient rien des activités de la SONAS, ceux qui étaient au courant de son existence ne pensent pas que c’est une institution à laquelle ils peuvent faire confiance. Ils ont également indiqué qu'ils ne croient pas que la SONAS serait en mesure d'assurer les risques auxquels ils sont confrontés.

**Enquêteur: personnellement, êtes-vous assuré?**

*“Non, l’assurance n’est pas fiable dans notre pays.”*

- Homme, employé d’une entreprise privée, Kinshasa

*L’exécution des contrats freine la croissance des assurances.* En RDC, l'exécution des contrats est problématique (Ernst & Young, 2016), étant donné que les contrats ne sont souvent pas respectés. Les contrats prennent beaucoup de temps (610 jours en moyenne) pour être exécutés et même quand ils sont exécutés, les dépenses effectuées ne méritent pas souvent l'engagement (qui coûte environ 80% de la demande) (Banque mondiale, 2016). Bien que ce ne soit pas un problème spécifique à l'assurance, il freine le développement du marché de l'assurance, parce que les indemnités peuvent être retardées et les dépenses pour les obtenir n'en valent pas la peine, contribuant ainsi à un faible taux d'assurance.

#### **4.5. Questions de réglementation**

La Note 2 de contribution décrit le cadre réglementaire du secteur financier en termes généraux. En ce qui concerne le marché des assurances, la réglementation a jusqu'ici grandement restructuré le marché par la création d'un monopole partiel dans certains domaines de l'assurance, tandis que d'autres domaines de l'assurance étaient presque entièrement non réglementés. Avant la loi sur les assurances de 2015, le marché des assurances n’était pas contrôlé par une autorité de réglementation indépendante. Avec la nouvelle loi sur les assurances, un nouveau cadre global a été introduit avec une portée en principe favorisant l’entrée de compagnies et de mutuelles, et pour réglementer la fourniture de services à travers des lignes de produits et des catégories de distribution définies. Sur la base de notre lecture de la loi sur les assurances, certaines des questions réglementaires possibles qui en découlent sont décrites ci-dessous<sup>103</sup>.

*D’énormes obstacles à l’entrée sur le marché.* Bien que pour la première fois la loi sur les assurances autorise l’entrée de nouveaux acteurs sur le marché, elle crée beaucoup

<sup>103</sup> Veuillez noter qu’en l’absence d’une traduction officielle, cette interprétation doit être seulement considérée à titre indicatif.

d'obstacles à cette entrée en exigeant un capital minimum qui est très élevé<sup>104</sup> (veuillez vous référer à l'encadré 13 pour une vue d'ensemble des conditions d'autorisation) ainsi qu'une réglementation normative au niveau des produits.

#### **Encadré10: les conditions à remplir par les compagnies d'assurance et de réassurance désirant opérer en RDC**

L'ARCA est chargée de la réglementation de toutes les activités d'assurance et de réassurance en RDC, sauf si des dispositions légales sont prises pour leur exemption. Des fonds distincts sont exigés pour les assurances vie («personnes et capitalisation») et non-vie («dommages»). Pour que l'ARCA examine le dossier de demande, le demandeur doit remplir les conditions suivantes :

- pour les compagnies publiques, un capital de 10 000 000 000 CDF (qui au taux de change à la rédaction du présent rapport équivalait à environ USD 10,6 millions (Oanda, 2016)) ;
- pour les associations mutualistes qui doivent être à but non lucratif, le capital est de 3 000 000 000 CDF (environ USD 3,18 millions) ;
- le siège de l'entreprise doit être en RDC. Une compagnie peut créer une filiale mais celle-ci doit opérer à l'intérieur de la RDC ;
- pour les compagnies publiques, elles doivent se conformer à toutes les conditions de l'Acte uniforme OHADA (Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires)<sup>105</sup>.

Ci-dessous les cas dans lesquels une compagnie peut opérer sans autorisation de l'ARCA:

- **Exemption par le ministre.** Le ministre dont le portefeuille touche aux activités des assurances peut accorder une exemption (avec l'approbation de l'ARCA) aux compagnies étrangères qui n'ont pas leur siège en RDC. Cette exonération peut être seulement accordée si d'une part aucune compagnie locale n'offre ces services d'assurance ou de réassurance, et d'autre part si la nécessité d'assurance contre ces risques est légitime en RDC.
- **Les sociétés d'État exercent des activités d'assurance et de réassurance.** Les sociétés de réassurance dont les activités sont entièrement soutenues par l'État pour des raisons d'intérêt public ne sont pas tenues d'obtenir l'approbation de l'ARCA pour opérer au sein de la RDC.
- **Exemption par accord international.** Les sociétés africaines ou interafricaines régionales de réassurance agissant en vertu d'accords bilatéraux ou interétatiques, auxquels la RDC est partie, ne nécessitent pas l'approbation de l'ARCA pour opérer au sein de la RDC.

*Source: Boots & M'bay (2015)*

<sup>104</sup> Les capitaux exigés dans la nouvelle loi sur les assurances sont de très loin les plus élevés de tous les pays de la SADC, selon le bilan fait en 2013 sur la réglementation des assurances dans la région. Voir figure 18: Chamberlain et autres, 2013.

<sup>105</sup> L'Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires est ("OHADA") est une organisation créée par traité et regroupant 17 États de l'Afrique occidentale et centrale. Elle fait la promotion de l'intégration juridique en Afrique francophone par l'adoption d' "actes uniformes". Pour plus d'informations, veuillez consulter Biensan & Martin-Sisteron (2016).

*Une stricte application de la nouvelle loi pourrait mettre fin à plusieurs prestations offertes par la SONAS. Beaucoup d'entités opérant en RDC pourraient être considérées comme des sociétés d'assurance, si on s'en tient à la définition de l'assurance contenue dans la nouvelle loi sur les assurances<sup>106</sup>. Si tel est le cas, elles seront soumises à la réglementation et au contrôle de l'ARCA et devront satisfaire aux conditions d'entrée stipulées ci-dessus. Ces entités sont réparties en quatre catégories:*

- **Les fournisseurs de crédit:** Sous l'ancien régime, certaines COOPEC et banques ont offert le crédit d'assurance-vie à leurs clients pour protéger leurs portefeuilles de dépôt sans autorisation officielle, tant qu'elles n'étaient pas en concurrence avec les monopoles accordés à la SONAS. Beaucoup de COOPEC offrent également des produits qui pourraient être considérés comme un crédit d'assurance-vie, bien qu'ils ne soient pas désignés comme tels. Lorsque le compte est ouvert, ces entités prélèvent des frais qui sont déposés dans un fonds central. Ce fonds est utilisé pour amortir la dette de tout membre qui décède avec des dettes impayées. Dans le cadre du nouveau régime, de telles pratiques ne seront plus acceptables. Toutefois, ces entités peuvent agir comme agents pour les sociétés d'assurances selon un protocole d'accord approprié établi.
- **Mutualisation des risques dans le secteur informel:** les *Mutualités*<sup>107</sup> ou *ACOSI*<sup>108</sup> ainsi que certains gros employeurs<sup>109</sup> qui ont officialisé la fourniture d'une couverture de risques par le biais d'un contrat<sup>110</sup> pourraient se retrouver en violation de la définition de l'assurance dans la nouvelle loi sur les assurances.
- **Mutualisation liée à la santé:** Les *mutuelles* de santé étaient réglementées par le ministère de la Santé bien avant la promulgation de la nouvelle loi sur les assurances (Bonyi, 2005). Alors que les *mutuelles* doivent satisfaire à des exigences spécifiques par rapport à la loi sur les assurances, on ne sait pas si elles seront contrôlées ou non. En vertu de la mission de l'ARCA, la loi sur les assurances dispose que ces associations sont incluses et des enquêtes ont démontré que l'intention de l'organisme de réglementation est de couvrir les associations mutualistes. Un minimum de fonds est également exigé aux associations mutualistes, comme indiqué dans l'encadré 13. Cependant, ailleurs dans la loi, la compétence de l'ARCA est définie par rapport aux «entreprises commerciales». Dans la loi actuelle, la définition 31 énonce que les sociétés d'assurances sont des entreprises commerciales regroupées, tandis que l'Article 399 définit les entités qui sont soumises au contrôle de l'ARCA comme étant des sociétés d'assurance directe. Toutefois, l'Article 303 définit une mutuelle en tant que groupe à but non lucratif qui assure des risques soumis par ses membres. Il est donc difficile de savoir si les

---

<sup>106</sup> Pour mieux comprendre ce qu'est l'activité de l'assurance, il vaut mieux se référer à la définition du contrat d'assurance qui est "un accord en vertu duquel, moyennant le paiement d'une prime, une partie (l'assureur) s'engage envers une autre partie (le preneur d'assurance) à fournir une prestation stipulée dans le contrat au cas où surviendrait un événement incertain que, selon les cas, l'assuré ou le bénéficiaire a intérêt à ne pas voir se réaliser".

<sup>107</sup> Les *mutualités* collectent des fonds qui sont conservés et décaissés quand les membres font face à une perte liée à certains risques. La base sur laquelle la *mutualité* a été créée déterminera s'il s'agit d'une activité d'assurance ou non : les cotisations sont-elles volontaires ou obligatoires, le membre a-t-il le droit de recours, ou est-ce une décision ad hoc que doit prendre tout le groupe ?

<sup>108</sup> En RDC, les associations s'aventurent souvent dans le domaine des assurances en assistant leurs membres à faire face aux pertes liées à certains risques; par exemple la destruction de biens nécessaires à leurs activités professionnelles, un état de santé défaillant les empêchant d'exercer normalement leur métier.

<sup>109</sup> Le code des assurances couvre toutes les activités d'assurance et de réassurance en RDC, à l'exception de la sécurité sociale. On ignore si les contrats signés entre les employeurs et les prestataires de soins afin de couvrir leurs employés, sous la forme d'accord de capitation, seront considérés comme une violation du code des assurances, dans le cas d'accords dont les taux sont nettement supérieurs aux conditions stipulées par la sécurité sociale.

<sup>110</sup> En RDC, les contrats peuvent être écrits, verbaux ou par voie électronique.

associations mutualistes tombent sous la compétence de l'ARCA de par la loi, et la clarification est nécessaire.

- **Assurance transfrontalière:** la recherche qualitative et la recherche en ligne ont démontré qu'il existe des produits d'assurance qui assistent les membres de la diaspora congolaise à couvrir leurs parents au pays. Ce type d'accord va à l'encontre de la définition de l'assurance, si on s'en tient à la loi sur les assurances. Il y a le risque pour les bénéficiaires et les preneurs d'assurance que le système juridique de la RDC ne puisse pas fournir de recours en cas de litige contractuel.

Si toutes ces entités devaient relever de la loi sur les assurances et devaient formaliser ou rétablir leurs activités d'assurances, l'ARCA n'ayant pas les capacités requises, serait complètement débordée. De nombreux Congolais auraient également d'énormes problèmes à atténuer les risques si des entités telles que les mutualités et ACOSI, ne pouvant pas remplir les conditions draconiennes imposées sont contraintes de fermer. On ignore dans la pratique l'envergure de l'application de cette loi.

*Les incertitudes mettent le marché en "attente".* Alors que l'ARCA a été établie par une loi et a reçu un mandat pour fonctionner, elle ne disposait pas encore de bureau ni de personnel au moment de la rédaction du présent rapport<sup>111</sup>. Cette situation crée une grande incertitude sur le marché. À cela s'ajoute l'incertitude quant à la portée des activités qui seront réglementées par l'ARCA, comme indiqué ci-dessus. Jusqu'à ce que le cadre soit opérationnel, les nouveaux arrivants potentiels ne peuvent pas entrer sur le marché et la libéralisation du marché restera, à toutes fins utiles, en attente. C'est donc l'incertitude persistante et non les spécificités du nouveau cadre, pour ainsi dire, qui façonnera le marché dans un avenir proche.

#### 4.6. Obstacles et opportunités

*Beaucoup de défaillances structurelles.* Il ressort de la discussion ci-dessus que le marché des assurances en RDC est encore très embryonnaire. L'assurance de détail est tout à fait inexistante, avec une faible présence négligeable dans tous les segments du marché cible - seulement 5% du segment des personnes à revenu élevé sont preneurs d'une assurance. Il n'existe pas de gamme complète de produits de détail et il n'y a aucun système de distribution à grande échelle. Les enquêtes n'ont pas non plus démontré qu'il existe un marché de l'assurance des entreprises locales qui fonctionne bien. Du fait du manque de données sur le côté offre, il est impossible d'avoir une compréhension complète du marché ou de suivre les tendances. Ceci est encore aggravé par l'absence de systèmes informatiques de gestion sophistiqués. Jusqu'ici, le marché n'est pas encore réglementé, et la situation actuelle de monopole de la SONAS durera longtemps avant de prendre fin, étant donné les conditions draconiennes d'entrée imposées, et du fait qu'aucun organisme de réglementation n'était en place pendant la rédaction du présent rapport. Entre temps, il n'y a pas de concurrence dans cette partie du marché dominée par la SONAS, et l'analyse du côté demande montre une grande méfiance des consommateurs. Tous ces facteurs démontrent qu'il est fort probable que l'assurance reste hors de portée de la majorité des Congolais pendant longtemps.

---

<sup>111</sup>Au mois d'avril 2016.

*Transformer les obstacles en opportunités.* Néanmoins, l'assurance est une nécessité: parmi les entreprises pour permettre la prise de risque de production et entre les différents segments du marché cible pour répondre à leurs besoins d'atténuation des risques. L'existence spontanée de *mutualités* et *ACOSI* peut être considérée comme une indication de cette demande «latente». Ainsi, l'ampleur des défaillances est également une indication des chances, mais avec de grandes barrières structurelles à surmonter.

*Deux impératifs successifs.* Dans un scénario comme celui esquissé ci-dessus, la première priorité dans l'ordre n'est pas l'assurance/micro-assurance en soi, mais plutôt la mise en place des éléments de base pour le développement du marché des assurances. Simplement en servant de manière plus rationnelle les entreprises clientes, l'assurance peut déjà avoir un impact sur la croissance et le développement. Un tel scénario n'exclut pas l'assurance du marché de détail/de masse comme un objectif, mais reconnaît qu'il est peu probable qu'elle devienne une réalité à court ou à moyen terme. Deux principaux impératifs, l'un après l'autre, sont nécessaires pour surmonter les obstacles et débloquent les opportunités :

- *Les conditions structurelles indispensables au développement du marché.* Quelques interventions cruciales sont nécessaires avant que le marché soit en mesure de fonctionner de façon stable et durable.
- *La croissance du marché de détail.* Une fois que les bases d'un marché opérationnel sont mises en place, un certain nombre d'autres obstacles doivent être surmontés pour que l'assurance soit utilisée comme un outil d'inclusion financière qui a une portée générale.

*Conserver et entretenir les acquis.* Entre temps, il est important de reconnaître le rôle important joué par les communautés/la mutualisation des risques dans le secteur informel, en particulier pour les pauvres qui ont peu de chances d'avoir accès au marché officiel des assurances, et de veiller à ce que ces canaux soient acceptés et inclus dans un système réglementaire.

*Stade antérieur au développement du marché de détail.* Chacun de ces impératifs est examiné plus en détail dans les sous-sections qui suivent. Comme cadre pour le faire, il est utile de positionner la RDC par rapport aux étapes habituelles du développement du marché de détail, comme indiqué dans l'encadré 14 ci-dessous. Ce cadre s'appuie sur l'analyse des facteurs d'échelle sur les marchés de la micro-assurance décrits par Thom et autres (2014). À la base du stade de développement du marché, qui survient avant la première phase, les services du marché d'assurances sont généralement focalisés sur les biens des entreprises, et les offres de détail, qui sont très limitées, ne peuvent qu'atteindre au plus le segment supérieur du marché. La distribution est essentiellement faite par des courtiers et des organismes gouvernementaux (Chamberlain et autres, à paraître). À partir de l'analyse faite plus haut, il s'avère que la RDC est actuellement à ce stade. Les recommandations pour le développement structurel sont énoncées pour permettre au pays d'atteindre la première phase. Le développement du secteur financier de détail sera alors nécessaire pour aller au-delà de la première phase.

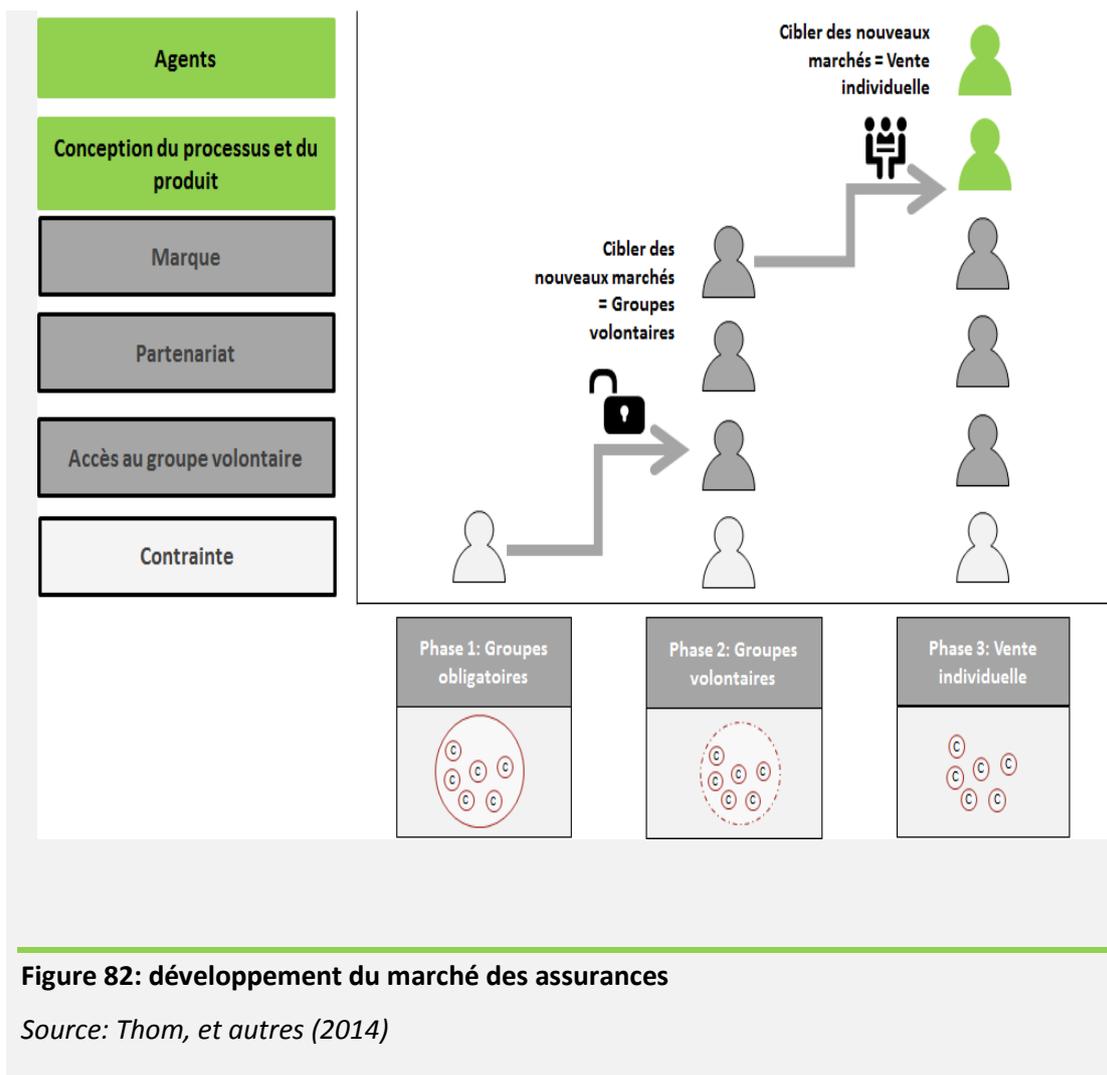
### **Encadré11. Une vue d'ensemble des facteurs d'échelle**

Une fois que le marché des assurances commence à se développer, il y a trois autres étapes pour qu'il atteigne une certaine ampleur. La première étape consiste à créer des groupes de clients certains, généralement par le biais des employeurs. La seconde étape consiste à élargir la mutualisation des risques à des groupes volontaires. La troisième étape concerne l'assurance de détail à grande échelle entre les individus au fur et à mesure que le marché prend de l'ampleur.

*Première étape: établir une mutualisation des risques par le biais des groupes certains.* Aux premiers stades du développement du marché des assurances, il est important de poser des conditions. Elles permettent de mettre en place une mutualisation des risques afin de rassembler rapidement la masse monétaire nécessaire ; en retour, ceci permet au système de rester stable en ayant suffisamment de clients qui favorisent la gestion de réclamations importantes. Elles suppriment également les problèmes de choix défavorable, étant donné que l'adhésion est entièrement basée sur des règles. L'inclusion financière n'est pas une priorité à ce stade de développement.

*Seconde étape: élargir la mutualisation des risques par le biais de groupes volontaires.* Une fois que la mutualisation des risques est suffisamment grande et stable, la société d'assurances peut commencer à se concentrer sur son image de marque et les partenariats clés dont elle aura besoin pour ses activités ultérieures. À ce stade, elle peut miser sur des groupes pour agrandir sa clientèle au-delà du cercle des clients certains. Cela permet au nombre de cotisants de la mutualisation des risques de s'agrandir, tout en introduisant un risque minimal de choix défavorable.

*Troisième étape: les ventes individuelles.* À la troisième étape, le marché des assurances arrive à maturité. Il a développé son image de marque et tous les systèmes de soutien dont il a besoin. La mutualisation des risques est également solide et, avec le développement des activités de souscription appropriées, il peut offrir une assurance de masse sur une base individuelle. Les produits peuvent alors être adaptés à des segments spécifiques de consommateurs, et l'inclusion financière devient réalisable grâce à des produits appropriés.



**Figure 82: développement du marché des assurances**

Source: Thom, et autres (2014)

#### 4.6.1. Les conditions structurelles indispensables au développement du marché

*Rendre l'organisme de réglementation opérationnel et renforcer ses capacités.* La création de l'ARCA en tant qu'organisme indépendant, permet de réglementer et de contrôler le marché des assurances. La création d'un organisme de réglementation qui fonctionne est une condition essentielle à la mise en place d'un marché réunissant une multiplicité d'acteurs. Pour que l'ARCA commence ses activités, il faudra un financement, un personnel qualifié et le soutien de divers organismes gouvernementaux, en particulier le ministère des Finances, afin qu'elle puisse exécuter son mandat de réglementation.

*Favoriser l'entrée sur le marché.* Une fois que l'organisme de réglementation commence à fonctionner, sa première priorité est de fixer les conditions d'entrée afin d'introduire la concurrence sur le marché. Cela nécessitera un dialogue avec les potentiels acteurs afin de lever les obstacles à l'entrée sur le marché, posés par les conditions préalables et le cadre actuels. La levée de ces obstacles permettra aux acteurs existants tels que les *mutuelles*, *ACOSI* et les *mutualités* plus grandes d'être officialisés, tout en favorisant également de nouvelles entrées. Il est également important d'examiner la situation des plus petites *mutualités* et *ACOSI* qui ne sont pas capables de remplir les conditions imposées, mais qui

néanmoins jouent un rôle important de mutualisation des risques au niveau communautaire.

*Collecter des données afin de suivre de près les tendances du secteur.* En tant qu'organisme de réglementation, pour accomplir sa tâche, l'ARCA aura besoin des données sur les participants au marché, la solvabilité, les tendances des primes, les déchéances, les commissions, les réclamations (payées et rejetées) et la réassurance. L'existence de données fiables et la capacité de suivre ces données sont tous deux un indicateur du bon fonctionnement des acteurs du marché. D'énormes activités de renforcement des capacités et des systèmes de soutien sont nécessaires pour atteindre ce but.

*Soutenir le cadre relatif à l'assurance des dépôts.* Comme indiqué, en RDC, l'assurance des dépôts demeure un obstacle majeur à cause des banques tombées en faillite et la fragilité de ce qui reste du système financier actuel. Les autorités gouvernementales et les organismes de réglementation ne sont pas en mesure de garantir tous les dépôts dans le pays et le soutien extérieur peut être nécessaire pour mettre en place un tel système.

#### **4.6.2. Vers la croissance du marché de détail**

Une fois que les bases du développement du marché de l'assurance sont jetées et que l'entrée est devenue effective, les trois éléments suivants constitueront les impératifs du développement du marché de détail.

*Développer l'assurance au niveau des entreprises et des employeurs.* L'objectif initial de développement du marché devrait être l'assurance des biens des entreprises et la création d'une grande et adéquate mutualisation des risques au sein des employés, afin de faciliter le développement des compétences et des systèmes cruciaux entre les assureurs, qui seront nécessaires pour les offres de détail à grande échelle. Le segment de marché haut de gamme et les salariés du secteur formel représentent un marché cible de premier ordre inexploité ; ce sont des individus qui ont un revenu régulier et qui constituent un point de distribution à travers leurs employeurs. Gérer le marché des avantages sociaux (les risques ainsi que les pensions) à la fois, aidera les assurances dans leur rôle d'investisseur institutionnel pour le développement à long terme du marché des capitaux.

*Promouvoir des mécanismes efficaces de paiement des primes d'assurances.* Un marché des assurances qui fonctionne exige un système efficace de recouvrement des primes. Ceci en retour est tributaire d'une infrastructure de paiements performante. En dehors des groupes d'employés d'entreprises (où l'employeur peut se charger de la collecte), la collecte des primes est un sérieux problème en RDC. Le développement d'un système national de paiements accessible (voir la note de contribution 3) facilitera le paiement des primes d'assurance et permettra d'assouplir les conditions afin d'accepter les paiements mensuels.

*Renforcer les capacités des prestataires de services par rapport aux besoins des clients et aux opportunités de distribution.* Faire des recherches axées sur les clients et en diffuser les résultats faciliteront le développement des produits d'assurances qui répondent aux véritables besoins des clients. Il est également nécessaire de renforcer les capacités et de développer les compétences afin d'identifier et établir les partenariats nécessaires à la mise en place de groupes volontaires, et éventuellement, des ventes individuelles du marché de masse.

## Annexe I: liste des documents

Advans Banque  
Agence Française de Développement (AFD)  
Airtel  
Association Congolaise des Banques (ACB)  
Association Nationale de la Microfinance (ANIMIF)  
Association Professionnelle des Coopératives d'Épargne et de Crédit (APROCEC)  
Banque Centrale du Congo (BCC)  
Banque Commerciale du Congo (BCDC)  
Banque Internationale pour l'Afrique au Congo (BIAC)  
EcoBank  
ELAN RDC  
Fondation d'Espoir pour le Développement Communautaire (FEDECO)  
Fonds Nationale pour la Microfinance (FNM)  
Fonds pour l'Industrie (FPI)  
Fonds pour la Microfinance/Fonds pour l'inclusion financière (FPM)  
Foundation for International Community Assistance (FINCA) - Fondation pour l'assistance communautaire internationale (FINCA)  
Agence allemande de coopération internationale (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) (GIZ)  
I-Finance  
INS Investment  
Fonds international de développement agricole (FIDA) (International Fund for Agricultural Development) (IFAD) -  
Fonds monétaire international (FMI) (International Monetary Fund) (IMF) -  
Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)  
Ministère de l'Agriculture (Ministry of Agriculture)  
Ministère des Congolais de l'étranger( Ministry of Congolese Abroad)  
Ministère des Finances -Ministry of Finance  
Ministère des micro, petites et moyennes entreprises- Ministry of MSMEs  
MUFESAKIN  
Mutuelles d'épargne et de Crédit du Congo (MECRECO)  
Opportunity  
OXUS  
ProCredit  
RAWBANK  
Société Financière de Développement (SOFIDE)  
Société Nationale d'assurance (SONAS)  
Agence suédoise de développement international (ASDI) -Swedish International Development Agency (SIDA)  
Tigo  
Trust Merchant Bank (TMB)  
UKAID  
Union & Charité  
Programme des Nations-Unies pour le développement (PNUD) -United Nations Development Program (UNDP) –  
Vodacom RDC



## Annexe II: vue d'ensemble des lois et de la réglementation

Liste des lois fondamentales consultées	Communément appelées
Loi 003 / 2002 sur les activités et le contrôle des établissements de crédit	Loi sur les établissements de crédit
Loi 002 / 2002 sur les coopératives d'épargne et de crédit	Loi sur les coopératives d'épargne et de crédit
Loi 005 / 2002 sur la création et le fonctionnement de la Banque centrale du Congo	Loi sur la Banque centrale du Congo
Loi 04 / 16 pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	Loi contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
Loi 25 de mars 2014 sur la réglementation du contrôle des changes	Loi sur le change & loi sur le contrôle des changes
Loi 11 / 020 sur les institutions de microfinance	Loi sur les institutions de microfinance
Décret 09 / 64 relatif à la création du Fonds de promotion de l'industrie	Loi sur le Fonds de promotion de l'industrie
Loi 89 / 031 relative à l'imposition d'une taxe pour le Fonds de promotion de l'industrie	Loi sur la taxe du Fonds de promotion de l'industrie
Loi 15 / 005 sur le code des assurances	Loi sur les assurances
Loi sur le code du travail	Législation du travail
Décret-loi organique du 29 juin 1961 sur la sécurité sociale	Loi sur la sécurité sociale
Arrêté006 relatif à la réglementation des activités de messagerie financière	Arrêté6
Arrêté 007 relatif à la réglementation des activités des bureaux de changes	Arrêté 7
Arrêté 015a sur les activités et le contrôle des crédits	Arrêté 15a
Arrêté 016 sur la définition des banques et la classification des crédits	Arrêté 16
Arrêté017 sur le contrôle interne et la conformité des institutions de crédit	Arrêté17
Arrêté018 sur l'approbation des banques et leurs prêteurs et les situations statutaires	Arrêté 18
Arrêté 019 sur la vérification statutaire des institutions de crédit	Arrêté 19
Arrêté 021 sur les institutions de crédit	Arrêté21
Arrêté022 sur la gestion des risques dans les institutions de crédit	Arrêté 22
Arrêté023 sur la réglementation des agents bancaires	Arrêté 23
Arrêté024 sur l'émission de monnaie électronique et les institutions de monnaie électronique	Arrêté24
Arrêté002 sur les normes prudentielles pour les coopératives d'épargne et crédit ainsi que les institutions de microfinance	Arrêté 2

Liste des lois fondamentales consultées	Communément appelées
Arrêté003 sur la classification des dispositions relatives au crédit pour les coopératives d'épargne et de crédit ainsi que les institutions de microfinance	Arrêté 3
Arrêté005 sur le financement des immobilisations par les coopératives d'épargne et de crédit et les institutions de microfinance	Arrêté 5
Arrêté 006 sur l'utilisation des coopératives d'épargne et de crédit et des institutions de microfinance	Arrêté 6
Arrêté 007 sur la gouvernance des coopératives d'épargne et de crédit et des institutions de microfinance	Arrêté7
Arrêté008 sur le contrôle interne des coopératives d'épargne et de crédit et des institutions de microfinance	Arrêté 8
Arrêté009 sur la soumission périodique des états financiers des coopératives d'épargne et de crédit et des institutions de microfinance	Arrêté9
Arrêté010 sur le capital minimum requis pour les institutions de microfinance	Arrêté10
Loi 004 du 21 février 2012 relative au code des investissements	Code des investissements

## Bibliographie

- A World At School, 2015. *DRC's recovery from conflict makes its commitment to free education a struggle*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.aworldatschool.org/country/drc>  
[Consulté le 10 juin 2016].
- A2ii, 2014. *Inclusive insurance protects households and promotes economic growth*, s.l.: A2ii.
- Ackerman, X., Greubel, L. & Wintrop, R., 2013. *The New Push for Education Reform in the Democratic Republic of the Congo*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.brookings.edu/blogs/up-front/posts/2013/03/01-education-reform-congo-winthrop>  
[Accessed 10 June 2016].
- AFD, 2016. *Envoi d'Argent*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.voidargent.fr/comparateur/CD>  
[Consulté le 10 mai 2016].
- Anti-money Laundering Law. (2004). *Loi portant lutte contre le Blanchiment des Capiteaux et le Financement du Terrorisme*. Retrieved June 30, 2016, from [https://www.unodc.org/tldb/pdf/CONGO\\_Loi\\_04-016\\_Blanchiment\\_des\\_capitaux\\_et\\_financement\\_du\\_terrorisme.pdf](https://www.unodc.org/tldb/pdf/CONGO_Loi_04-016_Blanchiment_des_capitaux_et_financement_du_terrorisme.pdf)
- ASI, 2014. *Consumer Financial Needs & Behaviour Assessment in DRC*, s.l.: Altai consulting.
- Bagehot, W., 1873. *A Description of the Money Market*. London: Library of Economics and Liberty.
- Banerjee, A. & Duflo, E., 2011. *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. New York: Perseus Books Group.
- Banque Centrale du Congo, 2014. *Rapport d' Activites de la Microfinance*, Kinshasa: Banque Centrale du Congo.
- Behavioraleconomics.com, 2016. *Behavioral Economics*. [Online]  
Disponible sur: <https://www.behavioraleconomics.com/mini-encyclopedia-of-be/status-quo-bias/>  
[Consulté le 31 mai 2016].
- Bester, H., Gray, J., Hougaard, C. & Saunders, D., 2015. *The importance of both depth and breadth of usage in measuring true financial inclusion - Why consumers need access to a full portfolio of financial services*, s.l.: Cenfri.
- Bester, H., Gray, J., Hougaard, C. & Saunders, D., 2016. *The king is (not) dead*, s.l.: Making Access Possible.
- Bester, H. et al., forthcoming. *MAP Zimbabwe*, s.l.: Cenfri, FinMark Trust, UNCDF.

- Biensan, P. & Martin-Sisteron, H., 2016. *White & Case*. [Online]  
 Disponible sur: <http://www.whitecase.com/publications/alert/new-ohada-uniform-act-nutshell>  
 [Consulté le 7 juin 2016].
- Bonyi, M., 2005. *Etude sur l'environnement juridique des mutuelles de sante en Republique Democratique du Congo*, Kinshasa: Limuco.
- Bootsi, P. L. & M'bay, A. K., 2015. *Outline of the new Insurance Code in DRC*, Kinshasa: Emery Mukendi Wafwana & Associates .
- Braucher, J., 2006. Theories of Overindebtedness: Interaction of Structure and Culture. *Theoretical Inquiries in Law*, 11(7).
- BTI, 2016. *Congo, DR Country Report*, Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Calderón, C. & Liu, L., 2003. The direction of causality between financial development and economic growth. *Journal of Development Economics*, pp. 321-334.
- Carter, M., 2008. *Inducing innovation: risk instruments for solving the conundrum of rural finance*, s.l.: s.n.
- Carter, M. R. & Barrett, C. B., 2006. The economics of poverty traps and persistent poverty: An asset-based approach. *The Journal of Development Studies*, 42(2).
- Chamberlain, D. et al., 2013. *Regulating for Inclusive Insurance Markets in SADC: Review of Regulation*, Cape Town: Cenfri.
- Chamberlain, D., Camargo, A. & Coetzee, W., forthcoming. *The Role of Insurance in Capital market Development*, s.l.: Financial Sector Deepening Africa.
- Chêne, M., 2013. *Overview of corruption and anti-corruption in the DRC*, s.l.: Transparency International.
- CIA, 2016. *CIA World Factbook*. [Online]  
 Disponible sur: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/cg.html>  
 [Consulté le 7 juin 2016].
- Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S. & Ruthven, O., 2009. *Portfolios of the Poor*. Princeton: Princeton University Press.
- COOPEC Law, 2002. *Loi No 002/2002 du 2 Fevrier 2002 partant dispositions applicables aux cooperatives d'epargne et de credit*. [Online]  
 Disponible sur: <http://microfinance.bcc.cd/wp-content/uploads/2013/08/Loi-002-2002-du-02-f%C3%A9vrier-2002-portant-dispositions-applicables-aux-Coop%C3%A9ratives-d'Épargne-et-de-Cr%C3%A9dit.pdf>  
 [Accessed 27 June 2016].

Cooper, B., Estey, N. & Saunders, D., 2016. *Cenfri*. [Online]  
Disponible sur: <http://cenfri.org/aml-cft/secure-in-exclusion-early-warning-signs-of-a-less-inclusive-financial-sector-in-south-africa>  
[Consulté le 31 mai 2016].

CPCAI, 2016. *Faciliter et simplifier l'accès au crédit*. [Online]  
[Consulté le 27 juin 2016].

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Van Oudheusden, P., 2015. *The Global Findex Database 2014*, Washington, DC: World Bank.

Democratic Republic of the Congo, Ministry of Finance, 2014. *Etat des lieux de la bancarisation*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.budget.gouv.cd/etat-des-lieux-de-la-bancarisation/>  
[Consulté le 27 juin 2016].

Democratic Republic of the Congo, 2013. *Document de stratégie pour la réduction de la pauvreté*, Kinshasa: IMF.

Dercon, S., 1996. Risk, crop choice and savings: Evidence from Tanzania. *Economic Development and Cultural Change*, Volume 44, pp. 385-514.

Dercon, S. & Christiaensen, L., 2007. *Consumption risk, technology adoption and poverty traps: evidence from Ethiopia*, s.l.: World Bank.

di Castri, S., 2014. *Enabling Mobile Money Policies in the Democratic Republic of Congo: Leadership, Pragmatism, and Participatory Approach to Creating a Competitive Market*, s.l.: SSRN.

BIBLIOGRAPHY DR Congo Investment Promotion Agency. (2016). *investindrc.cd*. Retrieved June 17, 2016, from  
[http://investindrc.cd/index.php?option=com\\_content&view=article&id=500&Itemid=793&lang=en](http://investindrc.cd/index.php?option=com_content&view=article&id=500&Itemid=793&lang=en)

Eighty20, forthcoming. *Cross border remittances*, s.l.: FinMark Trust.

Ernst&Young, 2016. *Libéralisation du secteur des assurances: défis et perspectives*. Kinshasa, Ernst&Young.

Exchange Control Law. (2014). *La Réglementation du Change en RDC*. Retrieved June 17, 2016, from  
[http://www.journalofficiel.cd/jordc/adm/uploads\\_jo/3dad93350ee51968d1f6707776a43dd1.pdf](http://www.journalofficiel.cd/jordc/adm/uploads_jo/3dad93350ee51968d1f6707776a43dd1.pdf)

Ferreira, L., 2016. *Africa Check*. [Online]  
Disponible sur: <https://africacheck.org/factsheets/separating-myth-from-reality-a-guide-to-social-grants-in-south-africa/>  
[Consulté le 31 mai 2016].

- FinScope, 2015. *FinMark Trust*. [Online]  
 Disponible sur: <http://www.finmark.org.za/finscope-south-africa-2015-consumer-survey-launch-presentation/>  
 [Consulté le 31 mai 2016].
- Foster, N., 2012. Private sector involvement in health services in East and Southern Africa: country profiles. *EQUINET Discussion Paper*, Volume 89.
- Gamlen, A., 2006. *Diaspora Engagement Policies: What are they, and what kinds of states use them?*, University of Oxford: Centre on Migration, Policy and Society .
- Gloukoviezoff, G., 2006. From Financial Exclusion to Overindebtedness : The Paradox of Difficulties for People on Low Income. In: L. Anderloni, M. Braga & E. Carluccio, eds. *New frontiers in banking services*. Berlin: Springer Verlag.
- Goldsmith, R., 1969. *Financial structure and development*, New Haven, CT: Yale University Press.
- GSMA, 2013. *Mobile Money in the Democratic Republic of Congo: Market insights on consumer needs and opportunities in payments and financial services*, s.l.: InterMedia.
- GSMA, 2014. *Enabling Mobile Money Policies in the Democratic Republic of Congo*, s.l.: GSMA.
- Hill, R. V., 2009. Using stated preferences and beliefs to identify the impact of risk on poor households. *Journal of Development Studies*, Volume 45, pp. 151-171.
- Hortaçsu, A., Madanizadeh, S. A. & Puller, S. L., 2015. *Power to Choose? An Analysis of Consumer Inertia in the Residential Electricity Market*, s.l.: s.n.
- Hougaard, C., Bester, H. & Chamberlain, D., 2008. *The landscape of remittances in Zambia*, s.l.: FinMark Trust.
- IAIS, 2012. *Application Paper on Regulation and Supervision supporting Inclusive Insurance Markets*, Basel: International Association of Insurance Supervisors.
- IMF FAS, 2015. *Financial Access Survey*. [Online]  
 Available at: <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>  
 [Consulté le 15 juin 2016].
- IMF, 2001. *Democratic Republic of the Congo: Selected Issues and Statistical Appendix*, Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- IMF, 2014. *Financial Sector Stability Assessment*, Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- IMF, 2015. *South Africa. Financial Sector Assessment Program: Detailed assessment of observance on the insurance core principles*, Online: IMF.

INS, 2014. *Resultats de l'Enquete sur l'Emploi, le Secteur Informel et sur la Consommation des Menages*, Kinshasa: Institut National de la Statistique.

BIBLIOGRAPHY INSS, 2010. *Action Sanitaire et Sociale*. [Online]

Disponible sur :

[http://inss.cd/index.php?option=com\\_content&view=article&id=24&Itemid=33](http://inss.cd/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=33)

[Consulté le 17 juin 2016].

Insurance Law.(2015). *Code des Assurances*. Retrieved June 14, 2016, from [http://www.cjoint.com/doc/16\\_01/FAioYVSo2cb\\_codedesassurances2016.pdf](http://www.cjoint.com/doc/16_01/FAioYVSo2cb_codedesassurances2016.pdf)

Investment Law. (2002). *Code des Investissement*. Retrieved June 12, 2016, from <http://www.droit-afrique.com/upload/doc/rdc/RDC-Code-2002-des-investissements.pdf>

International Bar Association, 2009. *Rebuilding courts and trust: An assessment of the needs of the justice system in the Democratic Republic of Congo*, s.l.: s.n.

IRIN, 2011. *Millions miss out on basic education*. [Online]

Disponible sur: <http://www.irinnews.org/report/94196/drc-millions-miss-out-basic-education>

[Consulté le 6 juin 2016].

Jain, A. & Hall, G., 2012. *A new perspective on bill payment*, s.l.: MasterCard Advisors.

Jain, A., Zubenko, O. & Carotenuto, G., 2014. *A progressive approach to financial inclusion*, s.l.: MasterCard .

Janzen, S. A. & Carter, M. R., 2013. *After the drought: impact of microinsurance on consumption smoothing and asset protection*, s.l.: s.n.

King, R. & Levine, R., 1993. Finance and Growth: Schumpeter might be right. *Quarterly Journal of Economics*, pp. 717-737.

Kong, J. & Singh, M., 2005. *Insurance companies in emerging markets*, IMF: s.n.

KongoTimes!, 2013. *KongoTimes!*. [Online]

Disponible sur: <http://afrique.kongotimes.info/rdc/diaspora/5486-congo-hopitaux-catholiques-kinshasa-diaspora-lance-mutuelle-sante-sunga-famille-mboka.html>

[Accessed 21 June 2016].

Masamba, R., 2012. *L'OHADA en RDC*, Kinshasa: OHADA.

Leganet, 2002. *Leganet*. [Online]

Disponible sur:

<http://www.leganet.cd/Legislation/Droit%20economique/Droit%20bancaire/article.banque%20centrale.pdf>

[Consulté le 27 Juin 2016].

Lester, R., 2014. *Insurance and inclusive growth*, s.l.: World Bank.

Levine, R., 1997. Financial Development and Economic Growth: views and agenda. *Journal of Economic Literature*, pp. 688-726.

Levine, R., 2005. Finance and Growth. In: P. Aghion & S. Durlauf, eds. *Handbook of Economic Growth*. Amsterdam: Elsevier.

Liedtke, P. M., 2007. What's Insurance to a Modern Economy?. *The Geneva Papers*, Volume 32, pp. 211-221.

McKinnon, R., 1973. *Money and Capital in Economic Development*, Washington, D.C.: Brooking Institute.

Morduch, J., 1991. *Risk and welfare in developing countries*, Harvard University: Cambridge, MA.

Napier, M., 2010. *Real Money, New Frontiers: Case Studies of Financial Innovation in Africa*. s.l.:Juta.

BIBLIOGRAPHY National Development Strategy. (2015). *Priorités de développement 2017-2021 de la République démocratique du Congo*. Retrieved June 12, 2016, from <http://www.cd.undp.org/content/rdc/fr/home/library/planification-du-developpement/priorites-de-developpement-2017-2021-de-la-republique-democratique.html>

Net1901.org, 2014. *Net1901.org*. [Online]  
Disponible sur : <http://www.net1901.org/association/AIDONS-LE-CONGO,391002.html>  
[Consulté le 21 juin 2016].

Oanda, 2016. *Oanda*. [Online]  
Disponible sur: [www.oanda.com](http://www.oanda.com)  
[Consulté le 7 juin 2016].

OECD, 2014. *Institutional investors and long-term investment*, s.l.: OECD.

OHADA Legis, 2016. *Online OHADA Enactments*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.ohadalegis.com/anglais/tableaustescomgb.htm>  
[Consulté le 27 juin 2016].

PriceWaterhouseCoopers, 2016. *Corporate Deductions - DRC*. [Online]  
Disponible sur: <http://taxsummaries.pwc.com/uk/taxsummaries/wwts.nsf/ID/Democratic-Republic-of-Congo-Corporate-Deductions>  
[Consulté le 27 juin 2016].

Radcliffe, D. & Voorhies, R., 2012. *A Digital Pathway to Financial Inclusion*, s.l.: Bill & Melinda Gates Foundation.

Radio Okapi, 2015. *RDC: 21 000 enseignants se sont affiliés à la mutuelle de santé en 2014*. [Online]  
Disponible sur: <http://www.radiookapi.net/actualite/2015/04/05/rdc-21-000-enseignants-se-sont-affilies-la-mutuelle-de-sante-en-2014/>  
[Consulté le 30 juin 2016].

- Redflank, 2013. *Mapping of potential financial services distribution channels in SADC*, s.l.: FinMark Trust.
- Rodima-Taylor, D., 2015. *African Diaspora and Remittances*, Boston: Boston University.
- Schumpeter, J. A., 1934. The Theory of Economic Development. *Harvard Economic Studies*, Issue 46.
- Social Security Law. (1961). *Leganet.cd*. Retrieved June 17, 2016, from <http://www.leganet.cd/Legislation/DroitSocial/Secu/DL.29.06.1961.htm>
- Thom, M., Gray, J., Muller, Z. & Leach, J., 2014. *Scale: Thinking Big*, Geneva: International Labor Organization.
- UN DESA, 2015. *Trends in International Migrant Stock: Migrants by Origin and Destination*, s.l.: United Nations.
- UNDP, 2015. *Human Development Reports*. [Online]  
Disponible sur: <http://hdr.undp.org/en/countries/profiles/COD>  
[Consulté le 7 juin 2016].
- UNEP, 2011. *The Democratic Republic of the Congo - Post-Conflict Environmental Assessment*, s.l.: UNEP.
- UNJLC, 2005. *Roads in the DRC*, s.l.: United Nations Joint Logistics Centre.
- USAID, 2015. *USAID*. [Online]  
Disponible sur: <https://www.usaid.gov/democratic-republic-congo/agriculture-and-food-security>
- WHO, 2001. *Getting back on the road to development - the challenges of recovery*, s.l.: WHO.
- Widmer, M. et al., 2011. The role of faith-based organizations in maternal and newborn health care in Africa. *International Journal of Gynecology and Obstetrics*, Volume 114, pp. 218-222.
- World Bank, 2011-2013. *Adult literacy rate, population 15+ years*. [Online]  
Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.ZS>  
[Consulté le 6 juin 2016].
- World Bank, 2012-2013. *Net enrolment rate, primary school*. [Online]  
Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/SE.PRM.NENR>  
[Consulté le 6 juin 2016].
- World Bank, 2012. *Africa Social Protection Policy Briefs: Insurance for the Poor*, Online: The World Bank.
- World Bank, 2013. *Migration and Remittances Data*. [Online]  
Disponible sur:  
<http://www.worldbank.org/en/topic/migrationremittancesdiasporaissues/brief/migration->

remittances-data

[Consulté le 15 juin 2016].

World Bank, 2014. *Health expenditure, total (% of GDP)*. [Online]

Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/SH.XPD.TOTL.ZS>

[Consulté le 5 June 2016].

The World Bank, 2015. *The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*.

World Bank, 2016a. *Domestic credit to private sector (% of GDP)*. [Online]

Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/FS.AST.PRVT.GD.ZS>

[Consulté le 27 juin 2016].

World Bank, 2016b. *World Development Indicators, DRC*. [Online]

Available at: <http://data.worldbank.org/country/congo-dem-rep>

[Accessed 7 June 2016].

World Bank, 2016c. *Automated teller machines (ATMs) (per 100,000 adults)*. [Online]

Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>

[Consulté le 17 juin 2016].

World Bank, 2016d. <http://www.doingbusiness.org/>. [Online]

Disponible sur: <http://www.doingbusiness.org/>

[Consulté le 23 June 2016].

World Bank, 2016e. *Commercial bank branches (per 100,000 adults)*. [Online]

Disponible sur: <http://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5>

[Consulté le 23 juin 2016].

Zollmann, J., 2014. *Kenya Financial Diaries: Executive summary*, Nairobi: Kenya: FSD Kenya.