



Photo pour CGAP de Mwangi Kirubi

RISQUES POUR LES UTILISATEURS DU CRÉDIT DIGITAL EN CÔTE D'IVOIRE: Résultats de l'enquête nationale

Juin 2023



Clause de non-responsabilité

Ce travail a été commandé par le CGAP et financé dans sa totalité ou en partie par le CGAP dans le cadre de son projet *Protecting Vulnerable Customers* (*protéger les clients vulnérables*). Contrairement aux publications officielles du CGAP, les points de vue et les conclusions exprimés sont ceux des auteurs et peuvent ou non refléter les points de vue des équipes du CGAP.

REMERCIEMENTS

L'équipe de recherche était composée des personnes suivantes :

CGAP : Corinne Riquet-Bamba, Eric Duflos et Juan Carlos Izaguirre

Horus Development Finance : Juliette David et Ekaterina Diakonova

OQSF-CI : Mamadou Moussa et Bintou Sanogo.

Les auteurs voudraient remercier les équipes des prestataires de services financiers numériques de Côte d'Ivoire qui ont directement contribué à ces travaux de recherche. Il s'agit de Bridge Microfinance, MTN MFS, Orange Bank, et Orange money. Ils sont également reconnaissants aux organisations et personnes suivantes pour leur appui et contribution: Sa Majesté la Reine Máxima des Pays-Bas en sa qualité d'Avocate spéciale du Secrétaire général des Nations Unies pour la finance inclusive pour le développement, Pia Tayag et Peter Mcconaghy (UNSGSA), Sophie Sirtaine (CGAP), Anna Wallace (Fondation Bill et Melinda Gates), Patrice Brou (APIF-CI).

Les auteurs voudraient aussi remercier leurs collègues du CGAP, Gerhard Coetzee, Barbara Scola et Max Mattern, pour leurs commentaires et conseils lors de la finalisation de ce travail, et Lamis Daoud et Rebecca Radix pour leur soutien à la rédaction et à la production.

SOMMAIRE

1. Contexte et Méthodologie de l'Etude.....	5
2. Résumé Exécutif en Français.....	9
3. Analyse des Résultats et Risques Liés à l'Utilisation du Crédit Digital.....	13



Photo pour CGAP de Dao Jean

1. CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ETUDE

CONTEXTE DE L'ETUDE EN CÔTE D'IVOIRE (1/2)

La présente étude s'inscrit dans le contexte des activités du **Laboratoire pour la Protection des Consommateurs de Services Financiers Numériques dans l'Union Economique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest (UEMOA)** lancé par le CGAP en 2021 dont **l'objectif est d'accompagner les acteurs locaux à bâtir un écosystème responsable pour les services financiers numériques (SFN) au niveau national et régional.** Pour fonctionner de manière responsable, l'écosystème de la finance numérique nécessite au moins trois conditions que nous appelons les trois C : les approches des acteurs de l'écosystème sont centrées sur le **Client**, ils ont la **Capacité** de promouvoir une approche responsable, et des collaborations qui contribuent à protéger et apporter de la valeur aux clients.

LE LABORATOIRE VISE À :

- Guider les régulateurs régionaux, les superviseurs, les associations de consommateurs et les organismes nationaux concernés, tels que les Observatoires de la qualité des services financiers et les agences en charge de la promotion de l'inclusion financière, à analyser les risques des SFN pour soutenir le développement de cadres réglementaires et de surveillance adaptés
- Soutenir les prestataires pour intégrer une culture centrée sur le client à toutes les étapes du cycle de vie de leurs produits numériques (y compris l'adéquation et la pertinence, l'équité et le respect, et le choix)
- Faciliter le dialogue entre les régulateurs, les superviseurs, les prestataires et les consommateurs sur les SFN responsables.

CONTEXTE DE L'ETUDE EN CÔTE D'IVOIRE (2/2)

Cette étude en Côte d'Ivoire comportait trois volets :

1. Une enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques
2. Une Analyse des mécanismes de collecte et de traitement des plaintes et des données sur les plaintes
3. Une enquête sur les résultats et les risques liés au crédit digital

Le présent rapport porte sur le volet 3 de l'étude.

Les résultats de l'enquête sur les risques et l'analyse des plaintes font l'objet [d'un rapport distinct](#). L'étude a été réalisée pour le CGAP, au cours du premier semestre 2022, par Horus Development Finance.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Objectifs : Analyser les impacts et les risques liés à l'utilisation du crédit digital et les opportunités pour améliorer la protection des consommateurs

DÉFINITIONS

Crédit digital

- 100% Automatique
- Instantané
- Accessible entièrement via le téléphone

2 principales offres disponibles en Côte d'Ivoire

- MomoKash (Bridge MF / MTN MFS)
- Orange Tik Tak (Orange Bank (OBA) / Orange Money)
- Montants : 2 000 à 250 000 FCFA (\$3,3 à 410)*
- Durée courte (30 jours dans la majorité des cas)

D'autres offres de crédit digital sont disponibles en Côte d'Ivoire, notamment proposées par les IMF BAOBAB et ADVANS. Il s'agit néanmoins d'offres ciblées sur les clients existants de ces IMF, et déployées à une échelle limitée au regard de celles des deux offres proposées par les institutions financières partenaires des prestataires de Mobile Money.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Enquête quantitative réalisée par téléphone, par l'institut KANTAR, Mai 2022

Echantillon de 1 099 personnes ayant utilisé le crédit digital au moins une fois dans les 12 derniers mois, représentatif des utilisateurs de crédits digitaux des deux fournisseurs principaux.

- L'échantillon a été constitué sur la base de listes de clients fournies par Bridge MF et OBA, représentatifs de leur clientèle.
- La représentativité prend en compte, (i) le genre; (ii) les montants de prêts, (iii) la proportion des crédits en impayé.
- Ainsi, les femmes représentent 27% des utilisateurs du crédit digital.

Dans ce rapport, nous avons considéré que tout écart inférieur ou égal à 6.0% entre deux données comparées n'était pas significatif.

* Les offres sont en évolution et les fournisseurs travaillent à des crédits digitaux de montants supérieurs



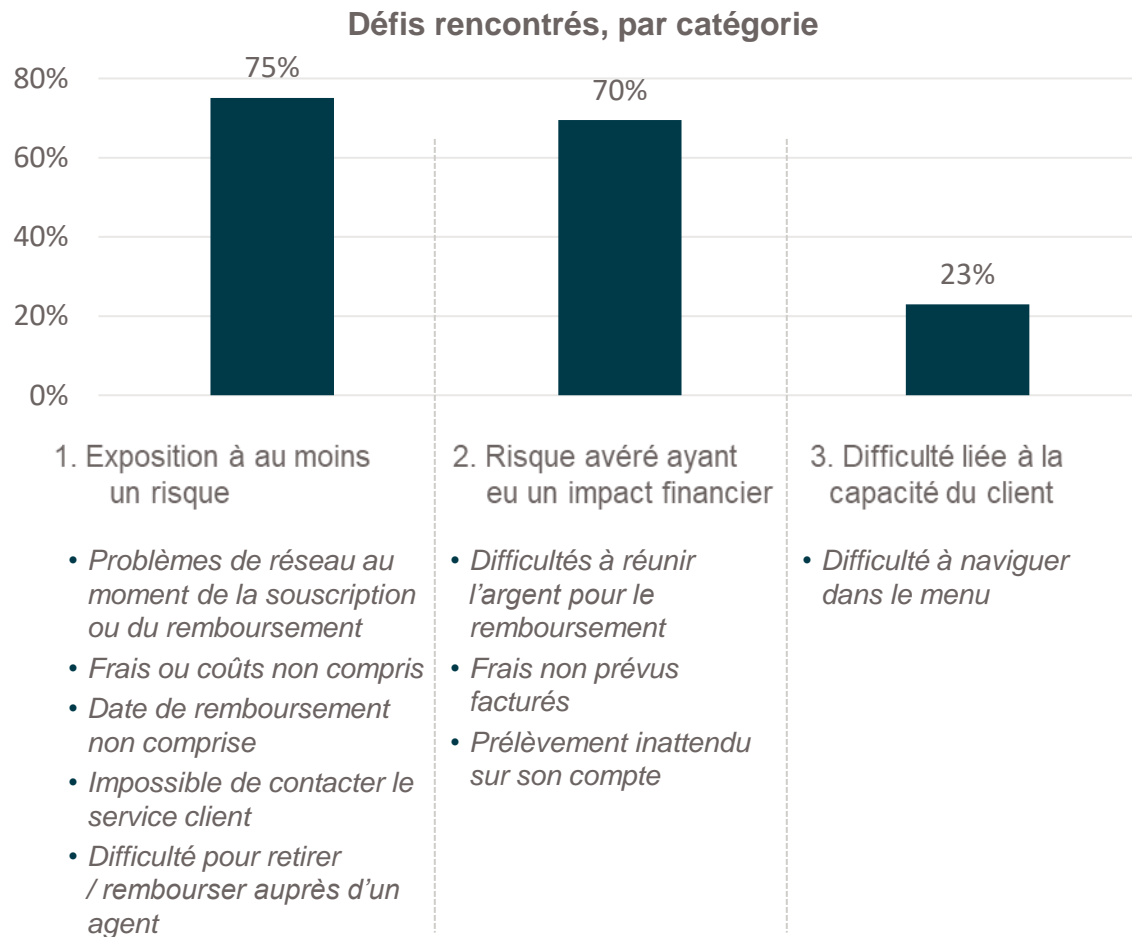
Photo pour CGAP de Mamadou Diop

2. RÉSUMÉ EXÉCUTIF

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Défis rencontrés⁽¹⁾ dans l'utilisation du crédit digital, par catégorie

Si une grande majorité (89%) des utilisateurs ont rencontré au moins un défi, 70% été exposés à au moins un risque ayant eu un impact financier.



Les défis liés à l'utilisation des crédits digitaux peuvent être classés en 3 catégories : (i) exposition à un risque pouvant affecter le bon déroulement de l'utilisation du crédit digital, (ii) risque avéré ayant eu un impact financier pour l'utilisateur, et (iii) difficulté liée aux capacités des utilisateurs eux-mêmes.

75% des utilisateurs du crédit digital ont été exposés à au moins un risque qui a empêché le bon déroulement du cycle de vie du crédit digital.

70% ont été exposés à au moins un risque ayant eu un impact financier, avant tout à travers la difficulté à réunir l'argent pour rembourser (49% du total des utilisateurs).

23% ont connu des difficultés liées à leurs capacités.

Les femmes sont exposées à l'ensemble des risques associés à un impact financier **dans des proportions proches de celles des hommes**, (74%, vs 68% des hommes). Les utilisateurs en zone rurale sont moins exposés à ces difficultés mais **exposés aux difficultés liées à leurs capacités dans une proportion légèrement supérieure aux utilisateurs d'Abidjan** (27% vs 21% à Abidjan).

(1) : Dans ce rapport, lorsque approprié, le terme « défis » fait référence à l'exposition des répondants de l'enquête à au moins un risque dont certains ont pu avoir un impact financier ou aux difficultés liées à leur manque de capacités.



RÉSUMÉ EXÉCUTIF

PROFIL DES UTILISATEURS DU CRÉDIT DIGITAL EN CÔTE D'IVOIRE

Les utilisateurs de crédit digital sont majoritairement des hommes (73%) et vivent en milieu urbain (91%). Ils ont 38 ans en moyenne et 42% ont fait des études après le secondaire. La majorité des utilisateurs de crédit digital sont entrepreneurs (41%) et employés (36%). 40% ont déjà emprunté auprès de proches mais uniquement 16% auprès de banques et 7% d'IMF. En comparaison avec les utilisateurs du Mobile Money, parmi les utilisateurs des crédits digitaux il y a moins de femmes (27%, vs 44% pour le MM), plus de résidents de la capitale, Abidjan, (53% vs 44% pour Mobile Money), et plus de personnes éduquées.

FRÉQUENCE D'UTILISATION

- 51% ont contracté 2 à 5 crédits digitaux (12 derniers mois), et 20% plus de 5. 22% ont contracté des crédits digitaux auprès de 2 fournisseurs différents.
- Seuls 5% ont contracté 2 crédits digitaux en même temps, dû à la faiblesse du montant (42%), ou à un nouveau besoin (32%).
- Et seuls 8% ont contracté un crédit digital tout en ayant un prêt d'une banque ou d'une IMF.

DÉFIS RENCONTRÉS

- 49% ont eu des difficultés pour réunir l'argent pour rembourser.
- 35% ont rencontré un problème de réseau pour souscrire ou rembourser.
- 34% et 31% ont eu du mal à comprendre la date de remboursement ou les frais.

MOTIVATIONS

Les trois principales raisons pour avoir contracté un crédit digital :

1. Pour répondre à des besoins ponctuels du ménage (29%)
2. Pour l'activité / l'entreprise / la ferme (23%)
3. Juste pour essayer (15%).

REMBOURSEMENT

- 33% ont utilisé leur épargne pour rembourser.
- 78% ont déjà remboursé en retard : principales raisons évoquées : oubli du prêt (19%), mauvaise planification (19%) et difficultés dans l'activité (13%).
- Conséquences : nombreux SMS et appels (54%) et frais (22%).
- 14% ont déjà eu plusieurs prêts en même temps et n'ont pas été en mesure de tout rembourser.

AVANTAGES & INCONVENIENTS

L'expérience des crédits digitaux est positive à 79% (dont 23% qui la jugent « très bien »).

- Avantages : rapidité (72%), facilité d'utilisation (32%), « pas besoin d'aller en agence » (15%).
- Inconvénients : taux d'intérêt (18%), courte durée (17%), et pratiques de recouvrement (19%).

RECOURS

- Seuls 6% ont contacté le fournisseur pour une question ou plainte, principalement en agence, ou en centres d'appels. 29% des utilisateurs du crédit digital n'ont pas réussi à joindre le service client alors qu'ils en avaient besoin.
- Pour 64% de ceux qui ont pu joindre le service client, le problème a été résolu.

RÉSUMÉ EXÉCUTIF – FOCUS SUR LES FEMMES

PROFIL DES UTILISATRICES DU CRÉDIT DIGITAL EN CÔTE D'IVOIRE

Les femmes représentent 27% des utilisateurs de crédit digital, chiffre bien inférieur au 44% de femmes parmi les utilisateurs de Mobile Money. Les femmes utilisatrices de crédits digitaux sont plus concentrées dans la capitale, Abidjan, que les hommes utilisateurs (63% sont à Abidjan, vs 49% des hommes). Elles sont plus nombreuses que les hommes à être entrepreneurs (53%, vs 37% des hommes), et à gagner moins de 60 000 FCFA (approx. \$98) par mois. Elles ont moins emprunté que les hommes auprès des proches (34% vs 42%), une banque (11% vs 18%), mais dans des proportions similaires avec une IMF (6% vs 8%).

Leur résilience (capacité à réunir une somme donnée en 3j) est bien plus faible (48% vs 65% pour les hommes).

FRÉQUENCE D'UTILISATION

- La différence entre les hommes et les femmes est peu significative sur le nombre de crédits digitaux contractés au cours des 12 derniers mois.
- Mais seules 15% des femmes ont déjà contracté un crédit digital auprès de deux fournisseurs différents (vs 25% des hommes).

MOTIVATIONS

Les femmes ont contracté un crédit digital plus souvent pour leur activité (34% vs 19% pour les hommes), et moins pour les besoins ponctuels du ménage (23% vs 31% pour les hommes).

AVANTAGES & INCONVENIENTS

- La différence entre les hommes et les femmes est peu significative sur l'évaluation positive d'un crédit digital.
- **Avantages** : la rapidité (71% vs 69% des hommes) la facilité d'utilisation (37% vs 30% des hommes), « pas besoin d'aller en agence » (17% vs 14% des hommes).
- **Inconvénients** : peu de différence mais les femmes sont plus nombreuses à n'en citer aucun.

DÉFIS RENCONTRÉS

- Les femmes sont globalement exposées aux mauvaises expériences dans des proportions similaires à celles des hommes: **difficulté à réunir l'argent** (54% vs 48% des hommes), **incompréhension des coûts et des frais** (37% vs 33% des hommes).
- Il en est de même pour la compréhension de la date du remboursement (28% vs 33% des hommes), et elles n'ont pas plus de difficulté à naviguer dans les menus.

REMBOURSEMENT

- Les femmes ont des retards de remboursement dans des proportions similaires aux hommes (75% vs 79% des hommes).
- Il en est de même pour le manque de planification (15% des femmes vs 20% des hommes), et elles sont autant à avoir oublié (19%). Les frais médicaux imprévus expliquent aussi le retard dans des proportions proches (14% des femmes vs 8% des hommes).

RECOURS

- La différence entre les hommes et les femmes est peu significative sur la difficulté à joindre le service client.
- Les femmes sont 4% à avoir contacté (vs 7% des hommes) un service client, un agent ou la police pour une question liée au crédit digital.



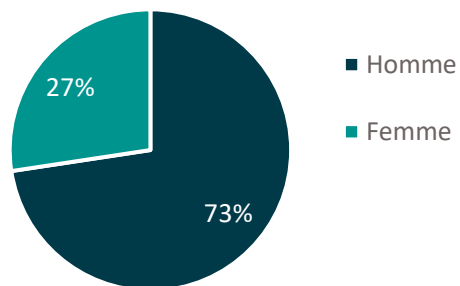
Photo pour CGAP de Mamadou Diop

3. ANALYSE DES RÉSULTATS ET DES RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DU CRÉDIT DIGITAL

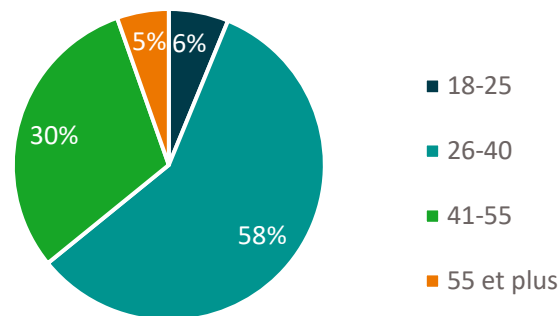
PROFIL DES RÉPONDANTS

Les utilisateurs de crédit digital sont majoritairement des hommes vivant en zone urbaine. Ils ont 38 ans en moyenne et sont plutôt éduqués (42% ont fait des études après le secondaire).

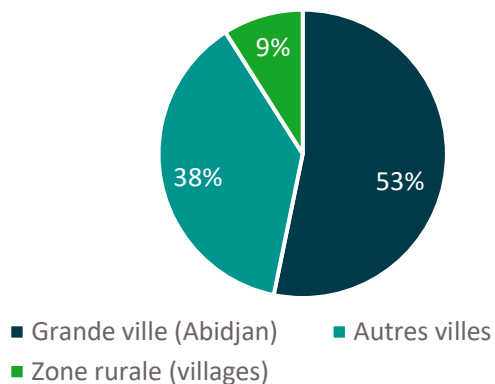
Genre



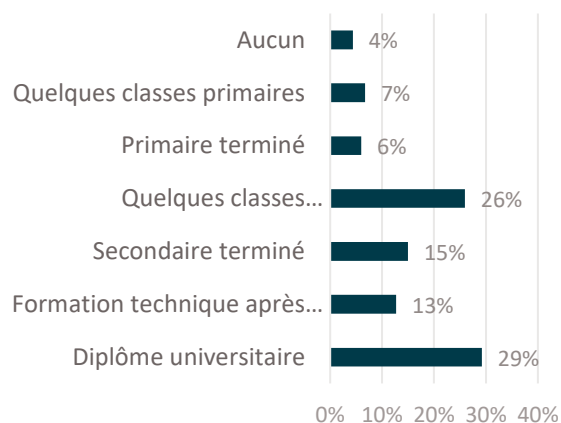
Age



Lieu d'habitation



Niveau d'éducation



73% sont des hommes. 91% vivent en zone urbaine. Ils ont 38 ans en moyenne.

15% ont terminé le secondaire et 42% ont fait des études après le secondaire.

41% sont entrepreneurs, 36% sont employés, et 8% sont agriculteurs.

75% ont un smartphone, 99% sont propriétaires de leur téléphone et 13% le partagent.

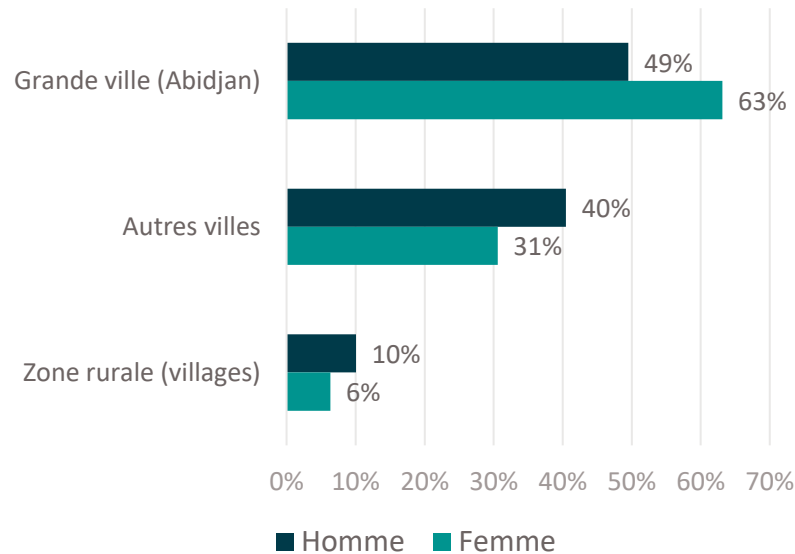
En comparaison avec les utilisateurs de Mobile Money :

- Les emprunteurs digitaux sont **moins souvent des femmes** (27% vs 44%),
- Les utilisateurs sont plus répartis vers les âges moyens : en quasi-totalité les emprunteurs ont entre 26 et 55 ans,
- Les utilisateurs sont encore plus urbains et la plupart résident à Abidjan (53% vs 44%),
- Ils sont plus éduqués (seuls 11% n'ont pas terminé le primaire, vs 21% pour le Mobile Money).

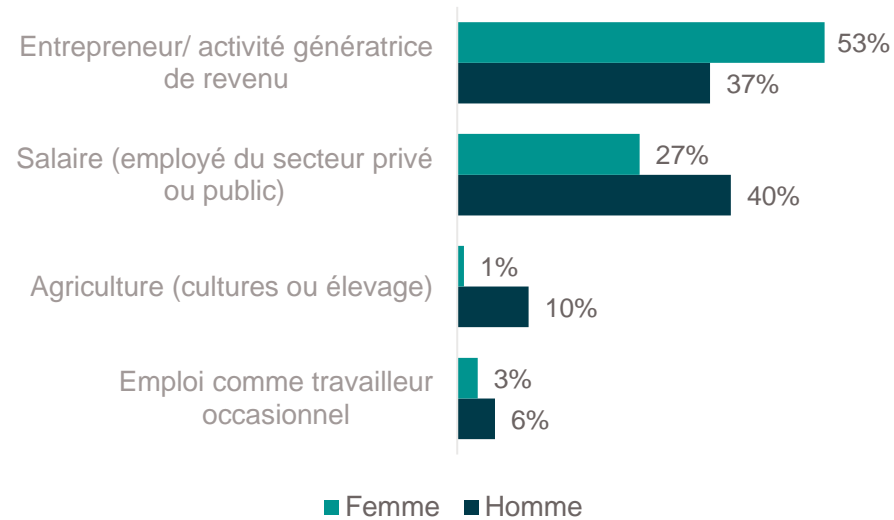
PROFIL DES RÉPONDANTS : FOCUS SUR LES FEMMES

Les femmes utilisatrices de crédits digitaux semblent être plus urbaines que les utilisateurs hommes. Cependant, elles sont moins éduquées et ont des revenus plus faibles.

Lieu, par genre



Source de revenus, par genre

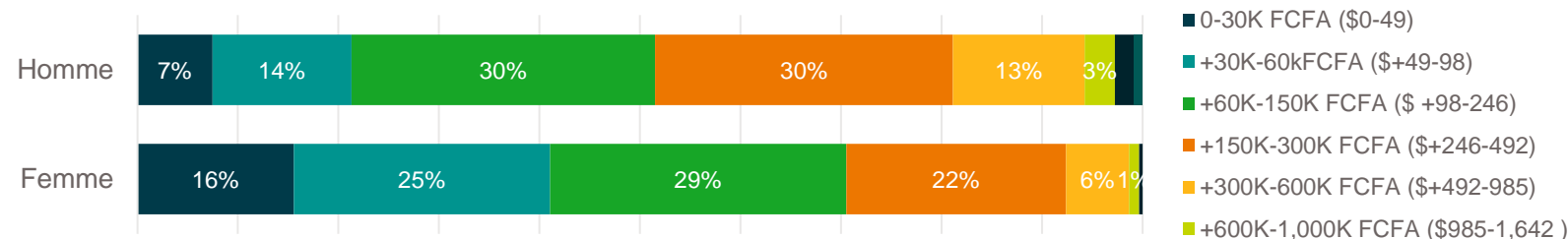


Les femmes sont **sur-représentées à Abidjan** (63%, vs 49% pour les hommes), et **sous-représentées dans les niveaux d'éducation du supérieur ou secondaire**.

Elles sont plus nombreuses à être **entrepreneurs** (53%, vs 37% des hommes).

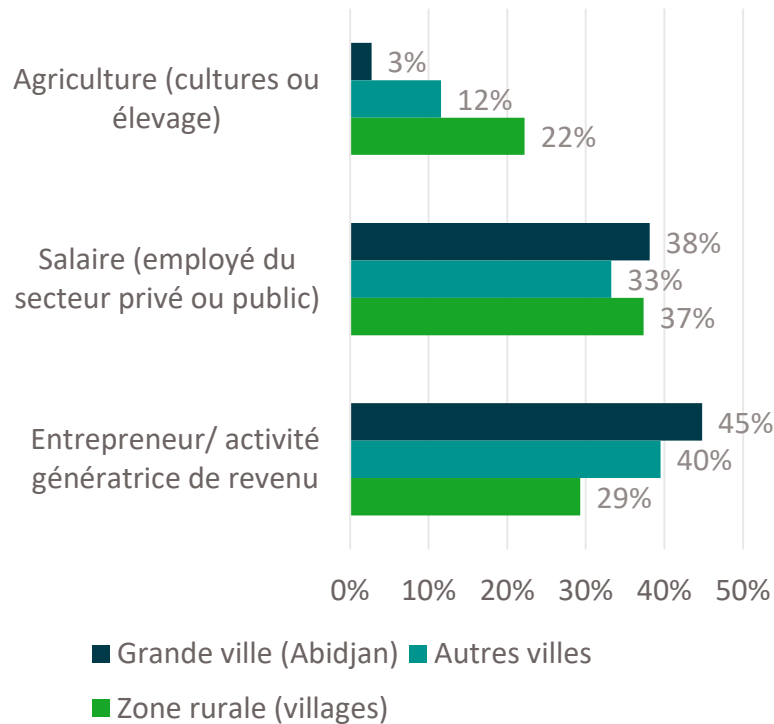
Elles sont plus présentes dans les tranches inférieures des revenus mensuels (70% ont un revenu mensuel inférieur ou égal à 150K FCFA (\$246) vs 51% des hommes).

Revenu mensuel des utilisateurs du crédit digital (n= 997)

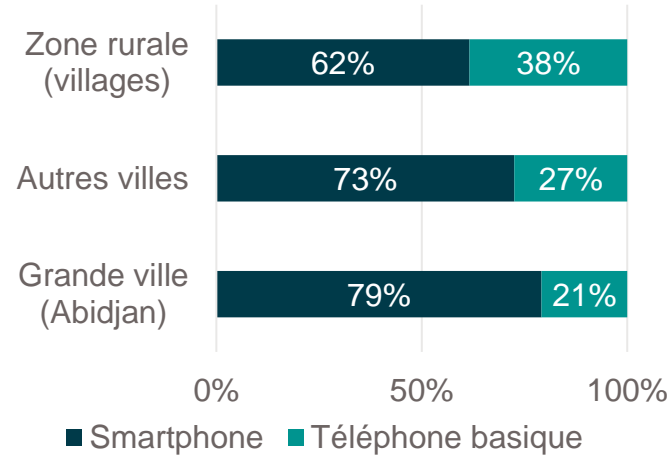


PROFIL DES RÉPONDANTS : FOCUS SUR LA POPULATION RURALE

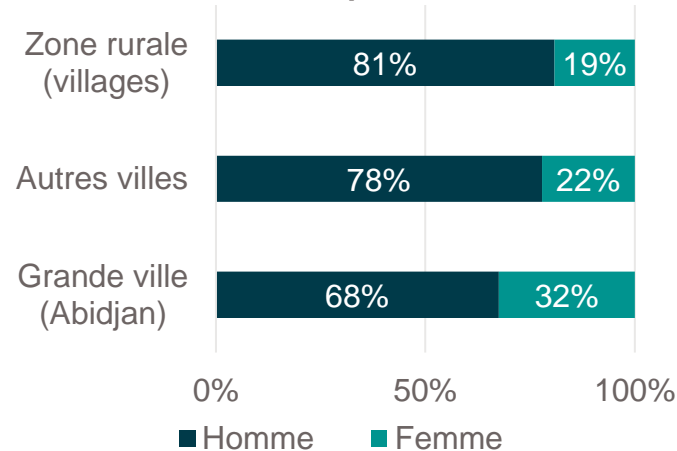
Source principale de revenu, par lieu



Type de téléphone, par lieu



Genre, par lieu



Les utilisateurs de crédit digital en zone rurale (9%) travaillent plus dans l'agriculture que les urbains. Ils sont à plus grande majorité des hommes. Leur niveau d'éducation est plus bas, et leurs revenus également.

En zone rurale, **l'importance de l'agriculture est plus élevée** : 22% des utilisateurs du crédit digital en zone rurale tirent leurs revenus de l'agriculture, vs 3% à Abidjan et 12% dans les autres villes. En revanche, l'entrepreneuriat est moins représenté.

Ces utilisateurs **ont une moyenne d'âge similaire à ceux du milieu urbain** (40 ans vs 38 ans pour les zones urbaines), et **81% sont des hommes** (vs 68% à Abidjan et 78% dans les autres villes).

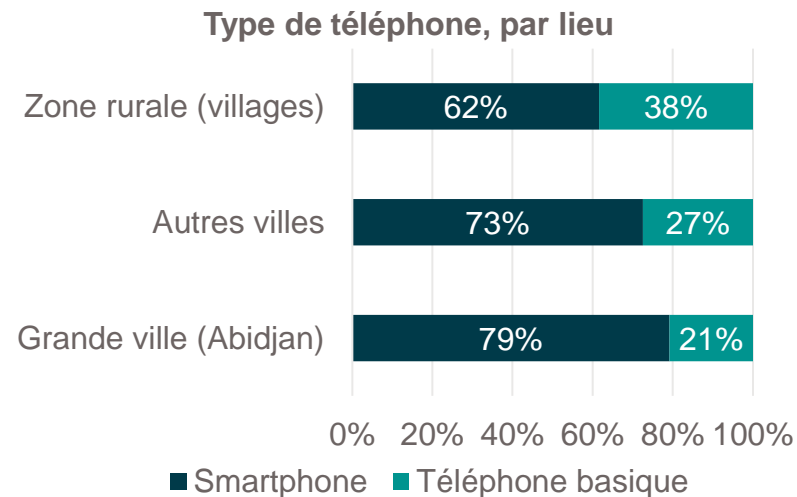
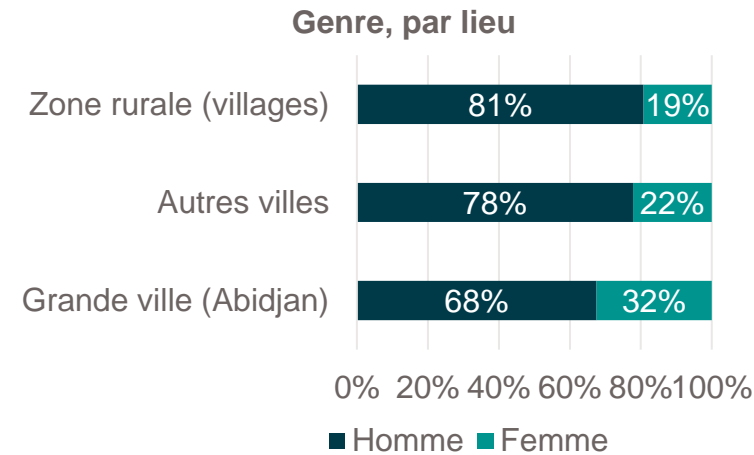
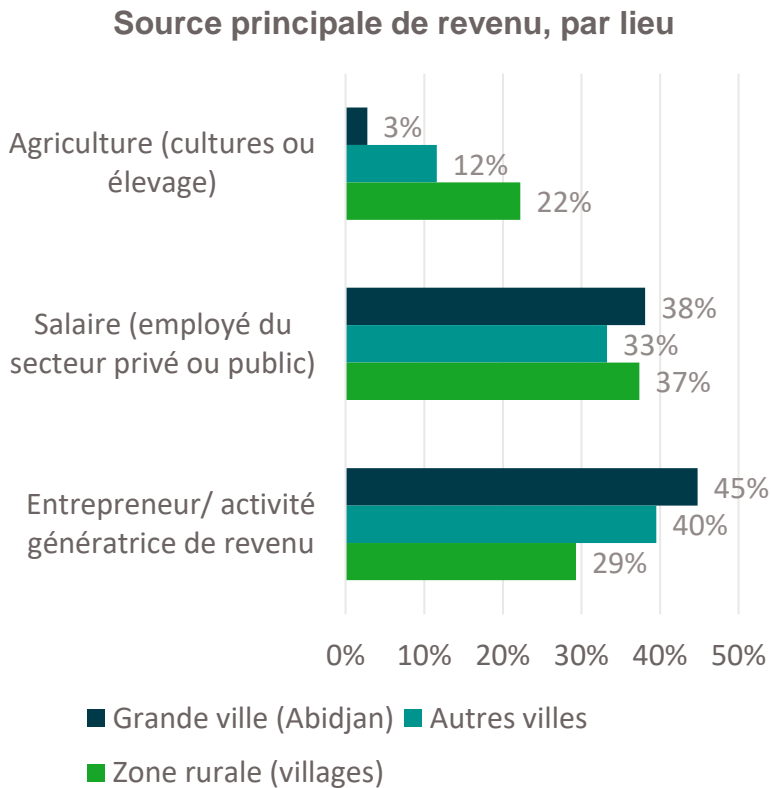
Leur niveau d'éducation est plus bas : ils sont 30% à être allés au-delà du secondaire, vs 47% pour ceux résidant à Abidjan et 39% pour les autres villes.

Ils sont plus nombreux à se situer dans la tranche de revenus inférieure : 16% gagnent moins de 30 000 FCFA (approx. \$49) vs 8% pour les utilisateurs urbains.

Ils utilisent plus les téléphones basiques : 38% en zone rurale vs 21% à Abidjan et 27% dans les autres villes.

PROFIL DES RÉPONDANTS : FOCUS SUR LA POPULATION RURALE

Les utilisateurs de crédit digital en zone rurale (9%) travaillent plus dans l'agriculture que les urbains. Ils sont à plus grande majorité des hommes. Leur niveau d'éducation est plus bas, et leurs revenus également.



En zone rurale, l'importance de l'agriculture est plus élevée : 22% des utilisateurs du crédit digital en zone rurale tirent leurs revenus de l'agriculture, vs 3% à Abidjan et 12% dans les autres villes. En revanche, l'entrepreneuriat est moins représenté.

Ces utilisateurs ont une moyenne d'âge similaire à ceux du milieu urbain (40 ans vs 38 ans pour les zones urbaines), et 81% sont des hommes (vs 68% à Abidjan et 78% dans les autres villes).

Leur niveau d'éducation est plus bas : ils sont 30% à être allés au-delà du secondaire, vs 47% pour ceux résidant à Abidjan et 39% pour les autres villes.

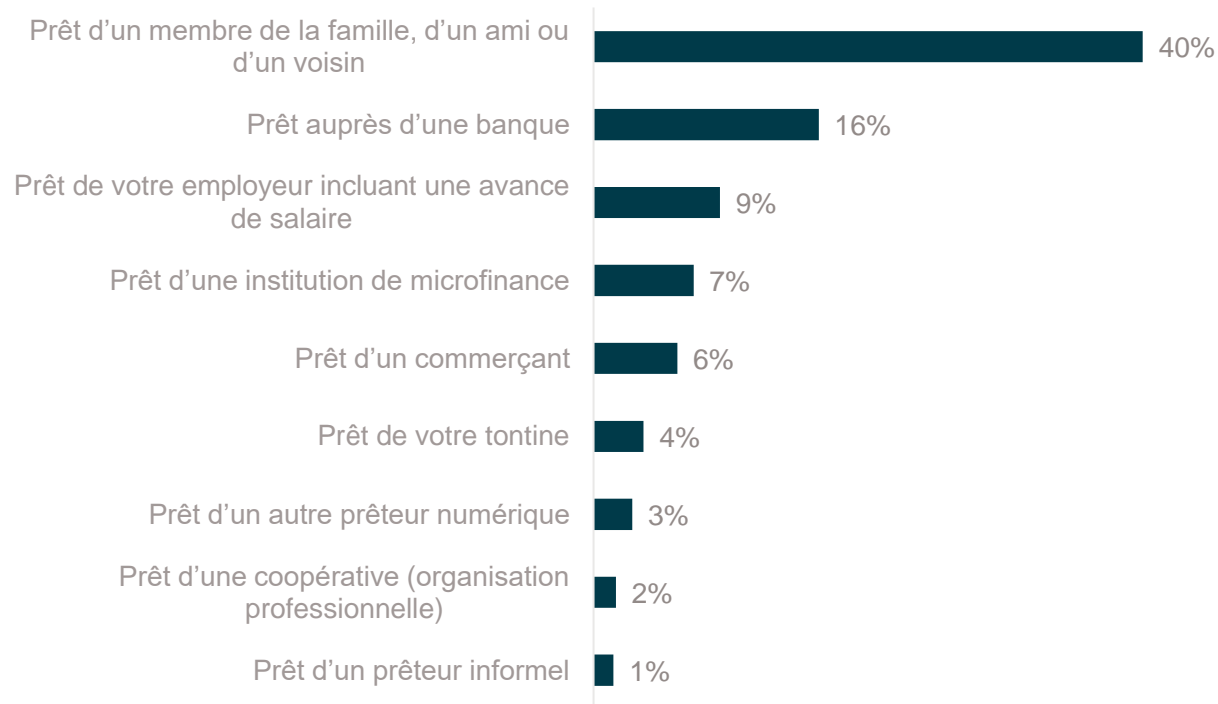
Ils sont plus nombreux à se situer dans la tranche de revenus inférieure : 16% gagnent moins de 30 000 FCFA (approx. \$49) vs 8% pour les utilisateurs urbains.

Ils utilisent plus les téléphones basiques : 38% en zone rurale vs 21% à Abidjan et 27% dans les autres villes.

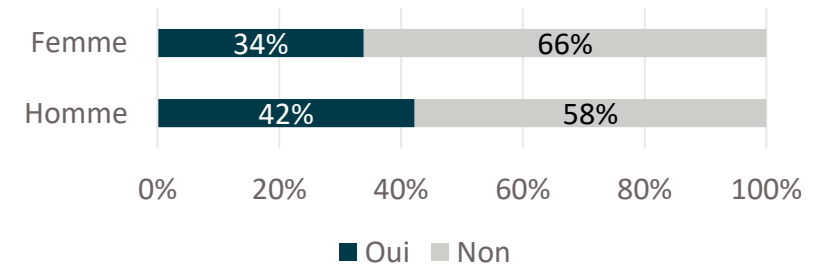
PROFIL DES RÉPONDANTS : UTILISATION DE PRÊTS NON DIGITAUX

Si 40% ont déjà emprunté auprès des proches, les emprunteurs digitaux sont généralement (78%) des primo-emprunteurs formels : seulement 16% d'entre eux ont déjà emprunté auprès d'une banque. Les femmes ont moins emprunté que les hommes.

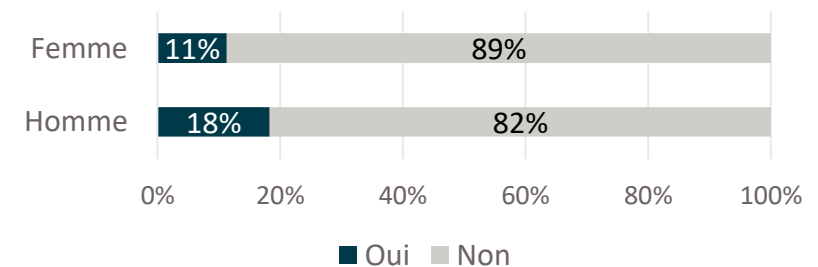
Déjà contracté un prêt auprès d'un fournisseur de prêts non digitaux



Déjà eu prêt famille/ami/voisin, par genre



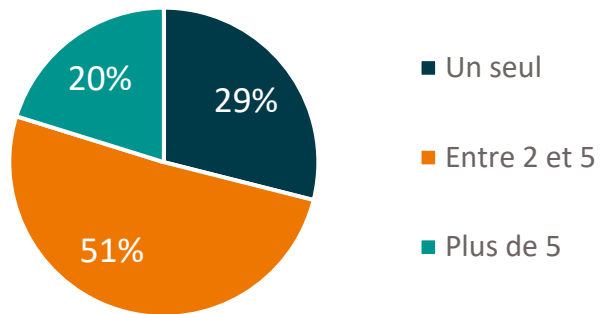
Déjà contracté un prêt banque, par genre



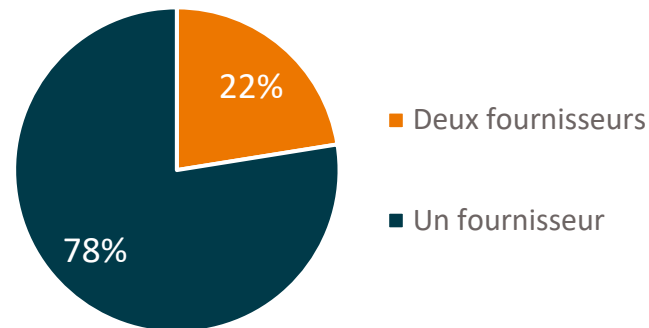
FRÉQUENCE D'UTILISATION DES CRÉDITS DIGITAUX

L'utilisation du crédit digital est en général répétée, une grande majorité de répondants ont emprunté plus de deux fois au cours des 12 derniers mois.

Crédits digitaux sur 12 mois



Nombre de fournisseurs de crédit digital

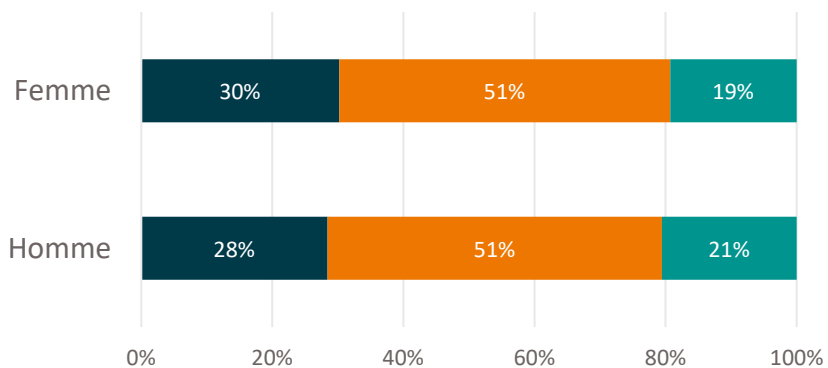


71% ont contracté au moins 2 prêts sur les 12 derniers mois et 20% en ont contracté plus de 5.

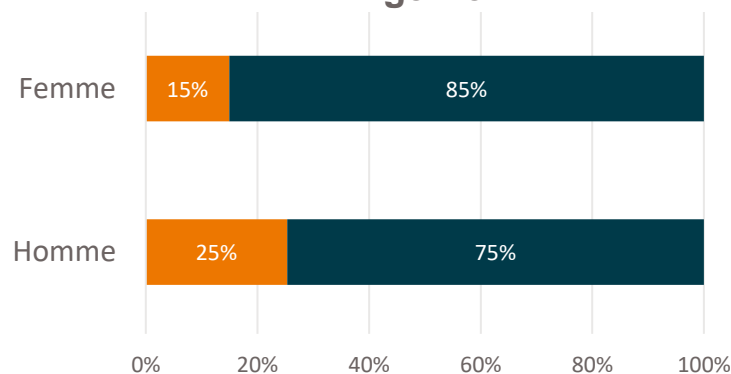
Il n'y a pas de différence significative par genre : les femmes empruntent à une fréquence similaire aux hommes. De même, entre les résidents ruraux et urbains.

22% ont déjà contracté des crédits digitaux auprès de deux fournisseurs différents. Les hommes sont plus nombreux dans ce cas (25% vs 15% des femmes).

Crédits digitaux sur 12 mois, par genre



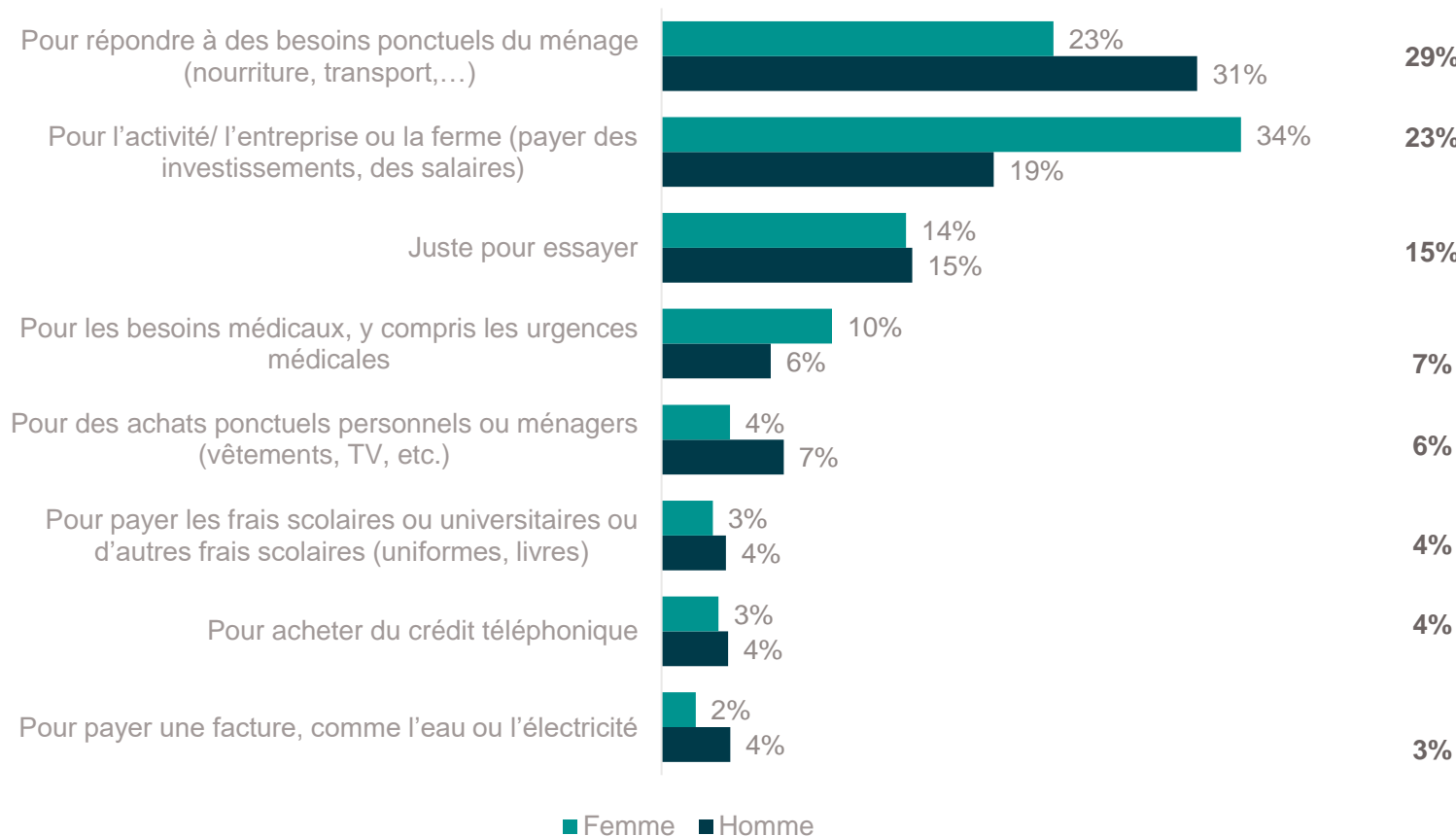
Nombre de fournisseurs de crédit digital, par genre



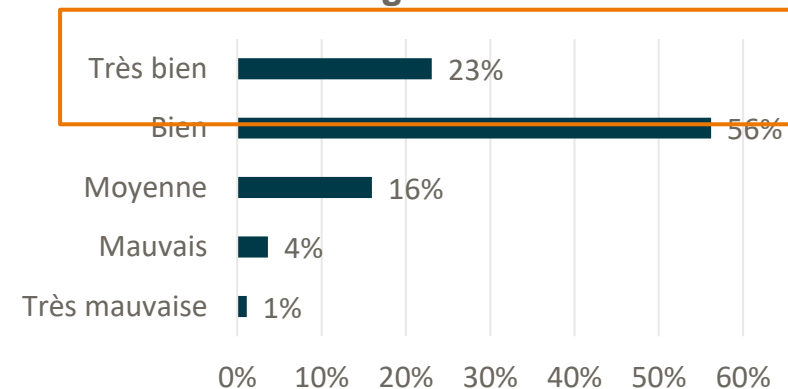
RAISONS D'UTILISATION DU CRÉDIT DIGITAL & APPRÉCIATION

Les 3 raisons les plus citées pour avoir contracté un crédit digital sont les besoins ponctuels du ménage (29%), l'activité (22%) et « juste pour essayer » (15%). L'expérience est positive pour 79%.

Raisons principales pour contracter un crédit digital



Appréciation globale du crédit digital

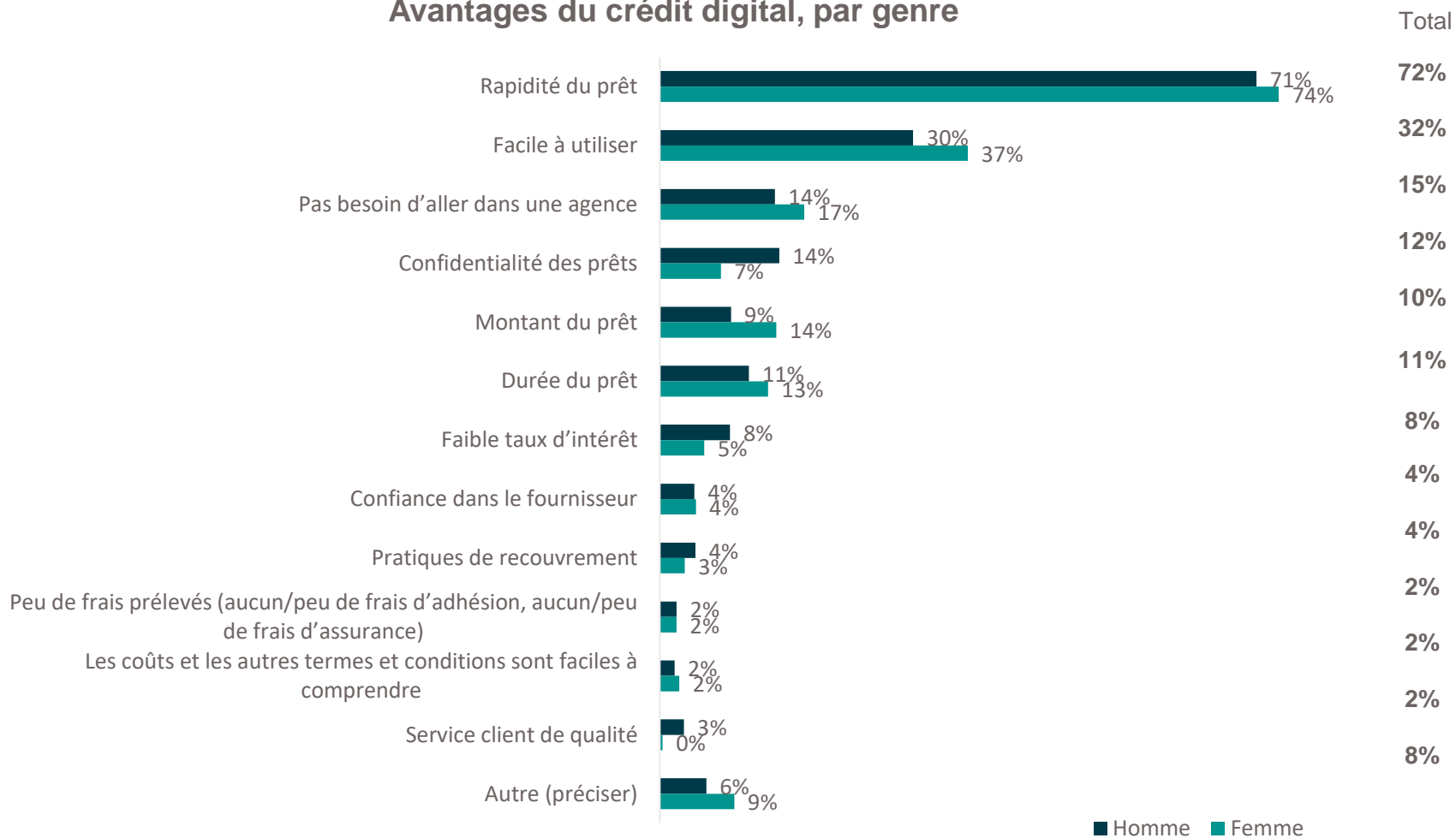


Les femmes ont contracté un crédit digital plus souvent pour leur activité (34% vs 19% des hommes), les hommes plus souvent pour des besoins ponctuels du ménage (31% vs 23% des femmes). Les utilisateurs en zone rurale contractent le crédit digital avant tout pour leur activité (29% vs 21% pour les utilisateurs urbains), et ils sont plus nombreux à l'utiliser pour les besoins médicaux (15% vs 6% pour Abidjan et 7% pour les autres villes).

PRINCIPAUX AVANTAGES D'UN CRÉDIT DIGITAL

La rapidité est de loin le premier avantage du crédit digital, cité par 72% des utilisateurs, et de façon similaire entre les hommes et les femmes.

Avantages du crédit digital, par genre



Les hommes et les femmes citent la rapidité loin devant d'autres avantages, **de même pour les résidents ruraux et urbains** dans des proportions similaires.

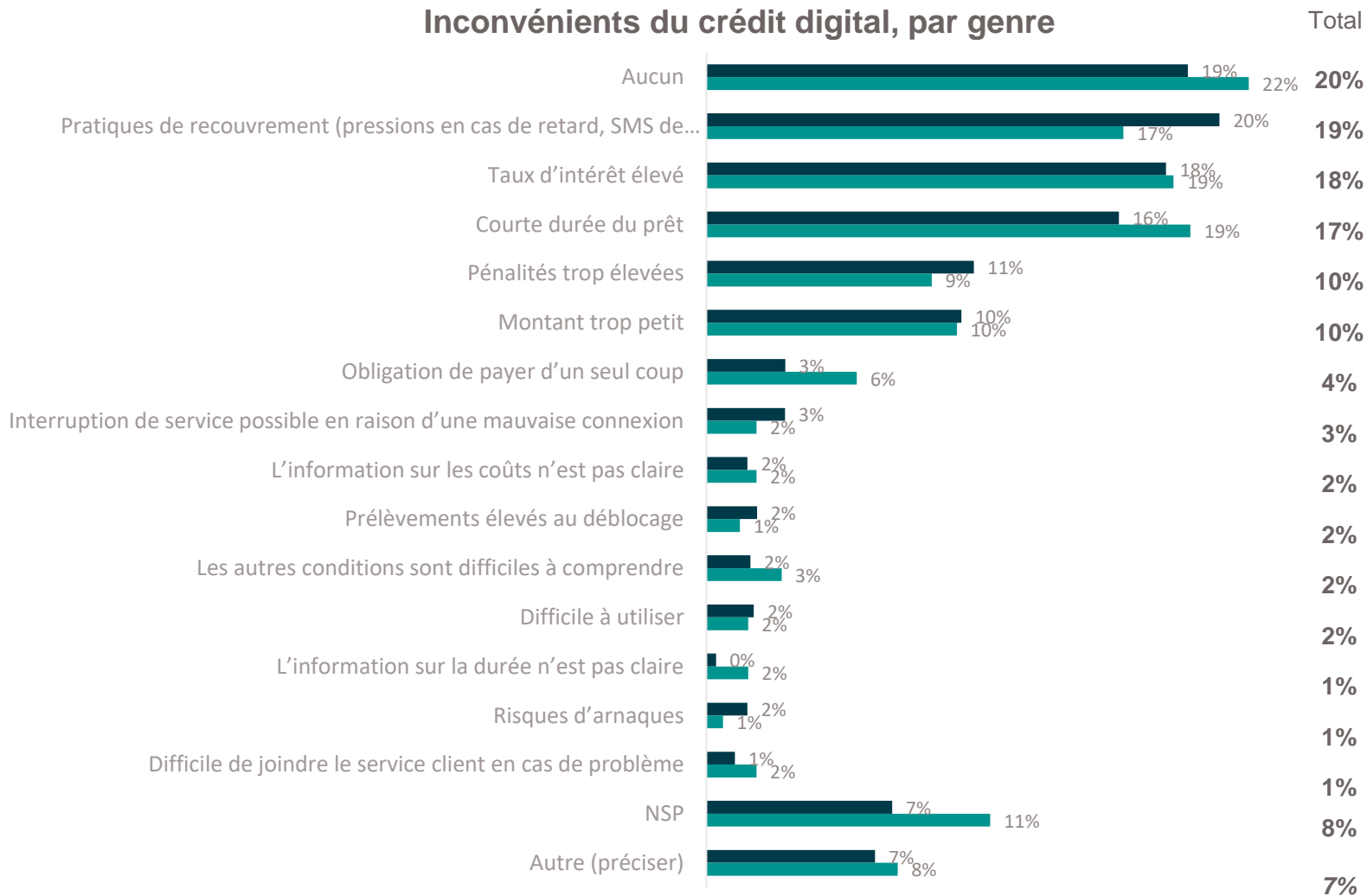
Les femmes mentionnent la facilité d'utilisation dans une plus grande proportion (37%, vs 30% d'hommes). D'autres avantages sont perçus de manière similaire par les femmes et les hommes : **le fait de ne pas avoir besoin d'aller en agence** (à 17% vs 14% pour les hommes), et les montants (14% vs 9% pour les hommes).

Les hommes sont plus nombreux à apprécier la confidentialité des crédits digitaux (14% vs 7% pour les femmes).

PRINCIPAUX INCONVÉNIENTS D'UN CRÉDIT DIGITAL

Les inconvénients les plus cités, par les hommes et par les femmes, sont les pratiques de recouvrement (19%, 26% pour les ruraux), les taux d'intérêt (18%) et la courte durée du crédit digital (17%).

Inconvénients du crédit digital, par genre



Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes quant aux inconvénients d'un crédit digital.

Les pratiques de recouvrement, jugées agressives, représentent l'inconvénient le plus cité, devant le taux d'intérêt jugé élevé et la durée jugée trop courte. D'après les entretiens de groupe préparatoires, il semble que les relances répétées par téléphone et SMS sont jugées agressives, ce qui pourrait aussi traduire une compréhension préalable insuffisante des engagements de remboursement à l'échéance.

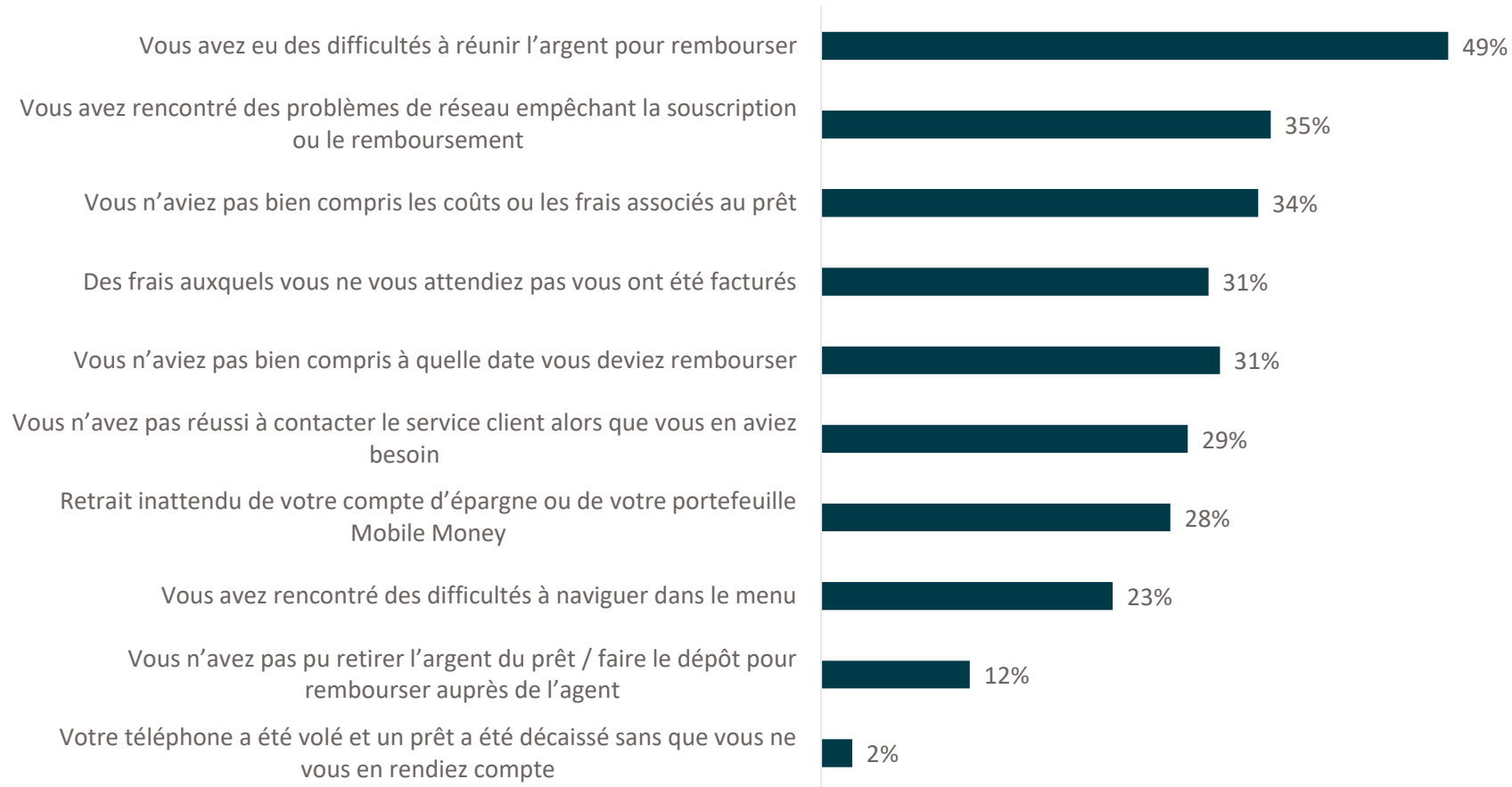
Le manque de confiance, ou les difficultés à comprendre sont peu cités spontanément par les utilisateurs.

Seuls 20% ne voient pas d'inconvénient au crédit digital et encore 8% ne savent pas en citer.

DÉFIS VÉCUS AVEC UN CRÉDIT DIGITAL

La moitié des répondants a déjà eu des difficultés pour réunir l'argent pour rembourser, et les problèmes de compréhension préalable des conditions du crédit digital sont fréquentes.

Défis vécus avec un crédit digital



Seulement 11% des utilisateurs n'ont rencontré aucun défi.

35% ont rencontré un problème de réseau pour souscrire ou rembourser.

34% affirment n'avoir pas bien compris les coûts / frais. De fait 31 %, soit près d'un tiers, se sont vu appliquer des frais auxquels ils ne s'attendaient pas. Par ailleurs, 31% n'avaient pas bien compris la date de remboursement. Si l'information est intégrée au parcours client, il semble que ce mode de communication ne soit pas suffisant pour assurer une bonne compréhension.

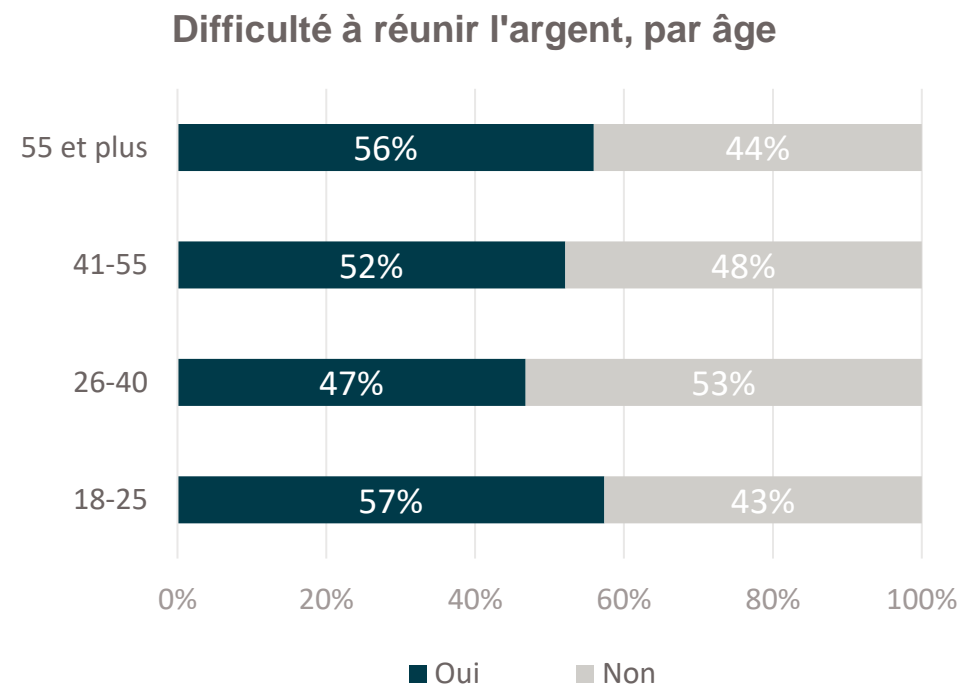
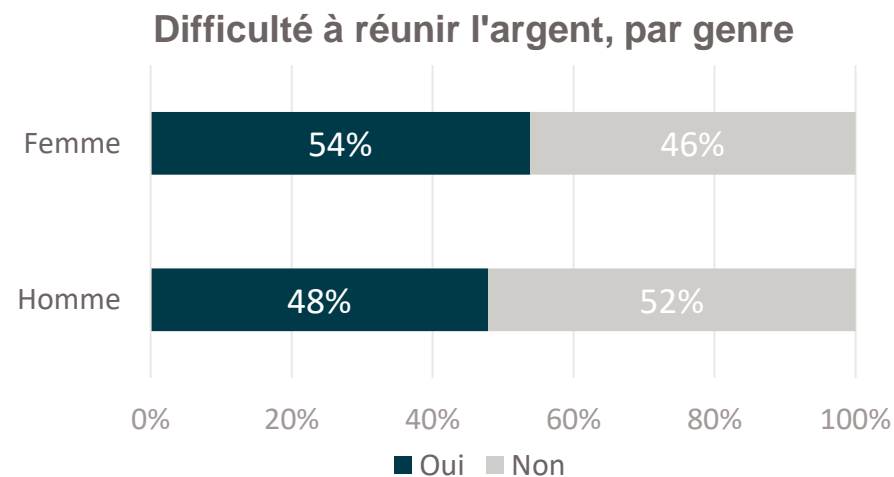
29% n'ont pas réussi à joindre le service client alors qu'ils en avaient besoin.

28% ont vécu un prélèvement inattendu.

23% ont rencontré des difficultés à naviguer dans le menu.

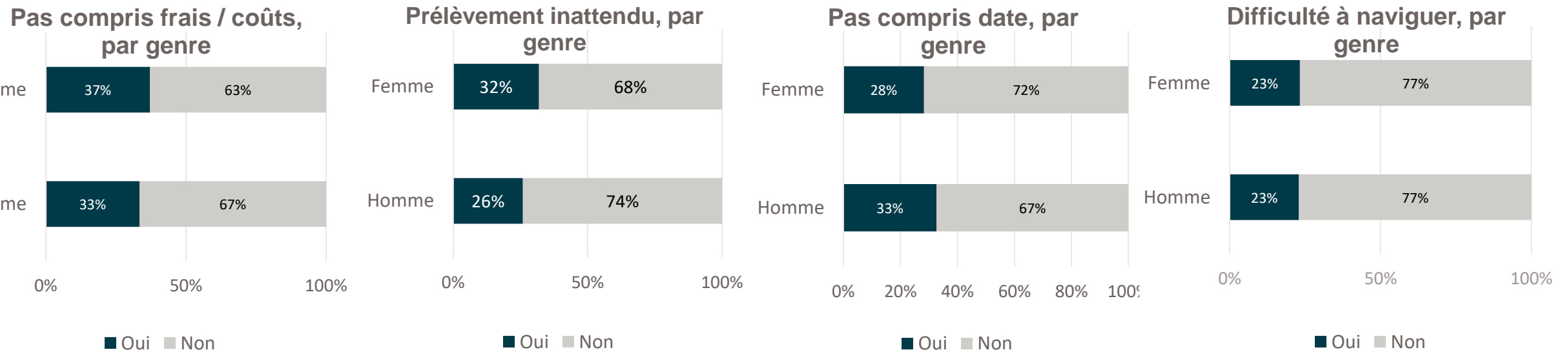
DÉFIS VÉCUS AVEC UN CRÉDIT DIGITAL : RÉUNIR L'ARGENT

Les jeunes de 18-25 ans et les personnes âgées de 55 ans rencontrent plus de difficultés à réunir l'argent pour rembourser que la tranche d'âge 26-40 ans. Les femmes et les hommes font face à cette difficulté dans des proportions similaires (54% vs 48%).



DÉFIS VÉCUS AVEC UN CRÉDIT DIGITAL : COMPRÉHENSION

Il n'y a pas de différences très significatives entre les hommes et les femmes dans la compréhension des termes et conditions du crédit digital. 32% des femmes ont subi des prélèvements de frais auxquels elles ne s'attendaient pas vs 26% pour les hommes. Les femmes et les hommes ont des difficultés similaires de compréhension de la date de remboursement (28% vs 33%), et ont les mêmes difficultés à naviguer dans le menu.

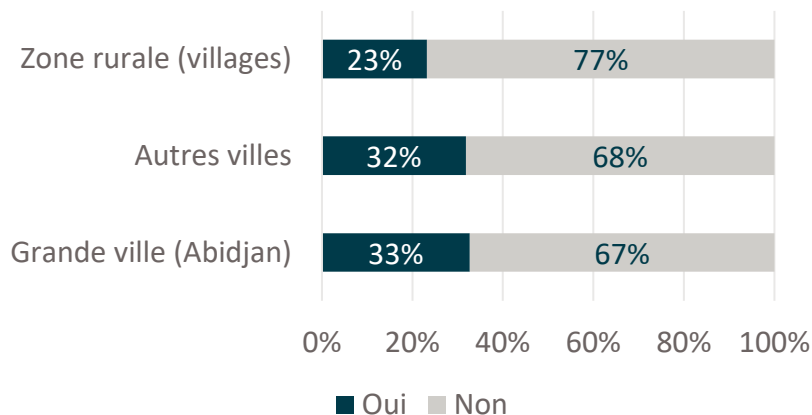


Rappel : par rapport aux utilisatrices de Mobile Money en général, les utilisatrices de crédits digitaux sont moins nombreuses, plus jeunes, plus urbaines et plus éduquées.

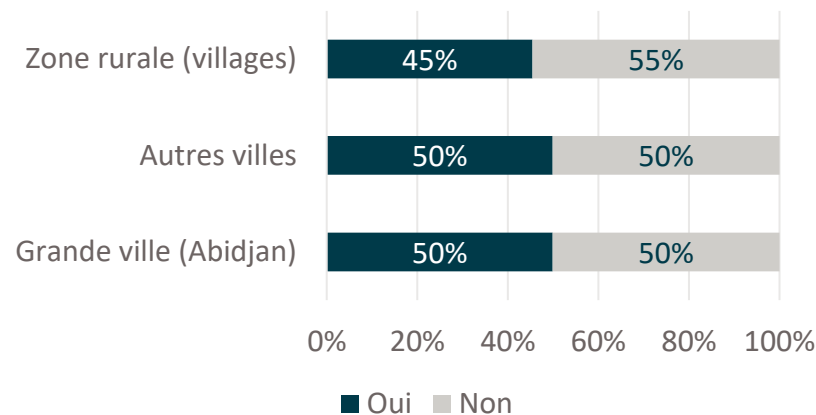
DÉFIS VÉCUS AVEC UN CRÉDIT DIGITAL, RURAL VS URBAIN

Les utilisateurs en zone rurale (9%) semblent avoir moins de difficulté à comprendre la date de remboursement, mais ils ont plus de difficulté à naviguer dans le menu. Ils font face dans des proportions similaires aux urbains à la difficulté de réunir l'argent pour rembourser.

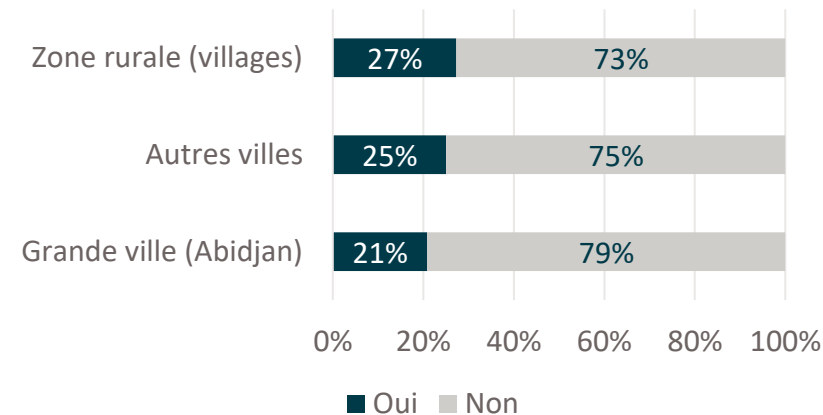
Pas compris la date de remb., urbain vs rural



Difficulté à réunir l'argent, urbain vs rural



Difficulté à naviguer dans menu, urbain vs rural



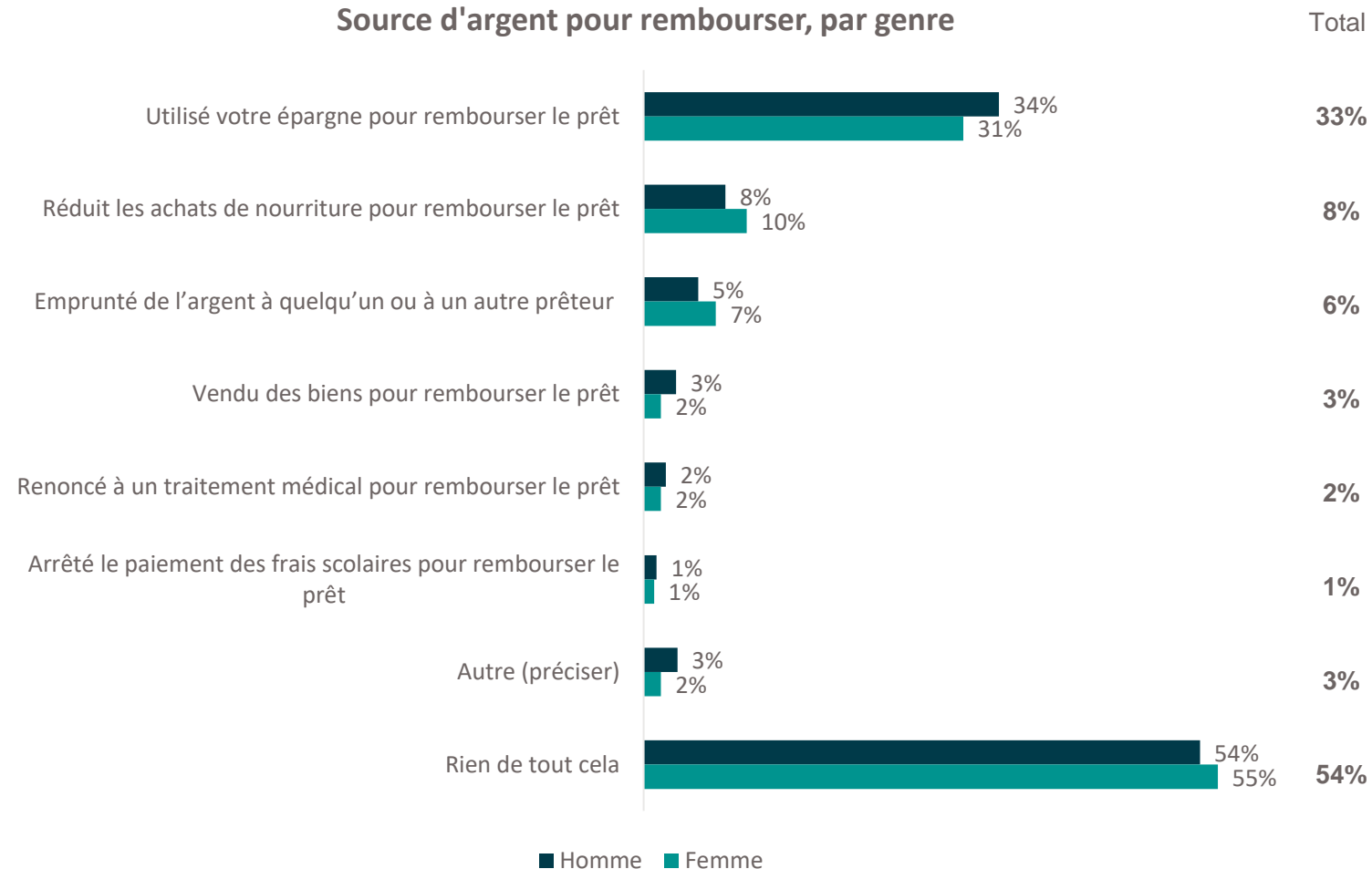
Parmi les utilisateurs du crédit digital en zone rurale, **23% déclarent ne pas avoir compris la date de remboursement** (vs 33% à Abidjan).

45% déclarent avoir eu des difficultés à réunir l'argent pour rembourser, soit une proportion similaire aux urbains (50%).

Les différences vis-à-vis des urbains sont peu significatives concernant les autres difficultés avec le crédit digital (y compris la difficulté à comprendre les frais / coûts, la facturation inattendue de frais, difficulté à contacter le service client, et les problèmes de réseau).

SOURCE D'ARGENT POUR REMBOURSER LE CRÉDIT DIGITAL

33% ont utilisé leur épargne pour rembourser leur crédit digital. Seuls 54% n'ont pas eu recours à des sources d'argent pouvant affecter leur santé financière ou leurs conditions de vie.



S'agissant des ressources utilisées pour le remboursement pouvant affecter la santé financière des utilisateurs ou leurs conditions de vie :

Un tiers des répondants ont dû utiliser leur épargne pour rembourser un crédit digital.

8% ont réduit leurs achats de nourriture.

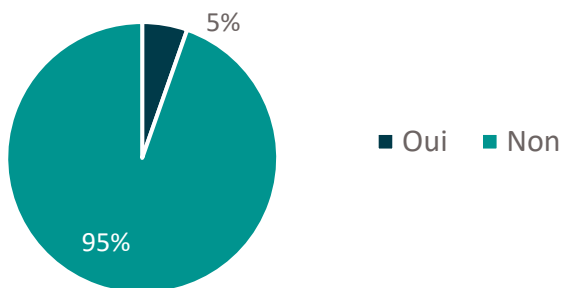
6% ont emprunté, auprès des proches dans 83% des cas.

Il n'y a pas de différence entre les utilisateurs urbains et ruraux.

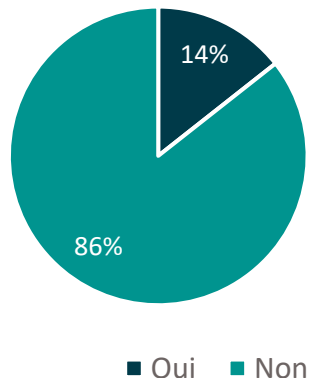
CRÉDIT DIGITAL CONTRACTÉ EN MÊME TEMPS QU'UN AUTRE CRÉDIT

Les crédits digitaux sont rarement contractés en même temps qu'un autre crédit formel. Mais 14% des emprunteurs digitaux ont déjà dû rembourser plusieurs prêts en même temps, formels ou informels, sans être en mesure de tous les honorer.

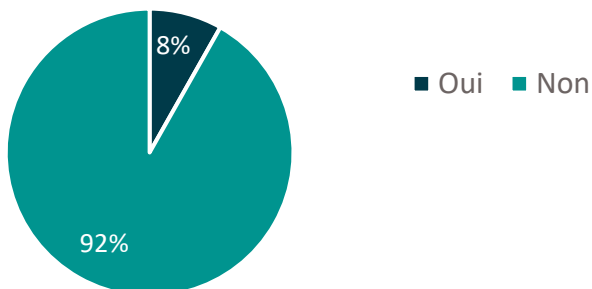
2 crédits digitaux chez 2 fournisseurs en même temps



Plusieurs prêts en même temps, difficulté à tous les rembourser



Crédit digital en même temps qu'un prêt banque ou IMF



Seuls 5% des répondants disent avoir contracté 2 crédits digitaux en même temps.

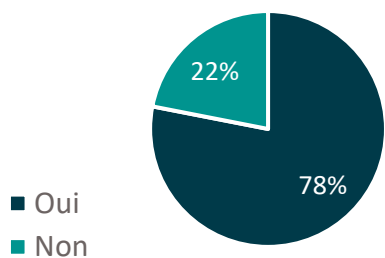
Seuls 8% des répondants ont contracté un crédit digital en ayant en même temps un prêt dans une banque ou IMF.

Cependant, **14% ont déjà dû rembourser plusieurs prêts en même temps et ont eu des difficultés pour le faire dans des proportions similaires quel que soit le lieu de résidence** (12% à Abidjan, 17% autres villes et 15% en zone rurale). Les autres prêts contractés le sont principalement **auprès des proches** (40% ont déjà emprunté auprès des proches).

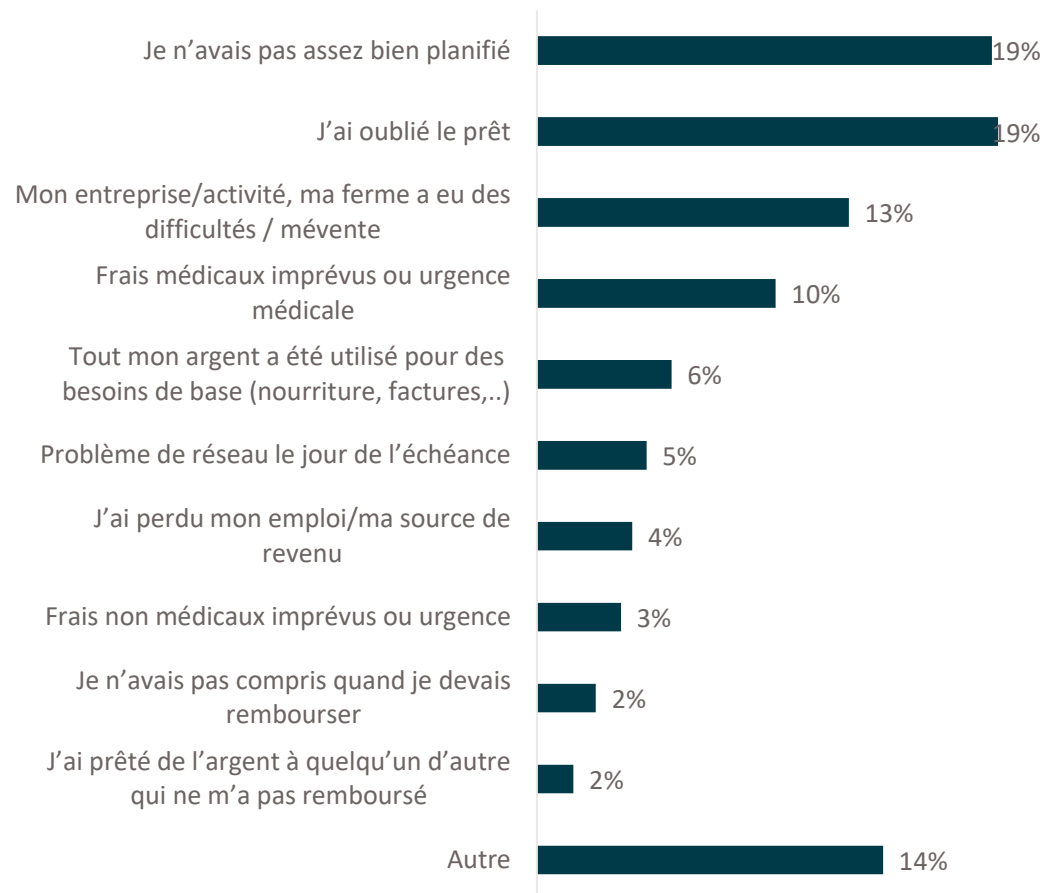
RETARDS DE REMBOURSEMENT DU CRÉDIT DIGITAL

La grande majorité des emprunteurs déclarent avoir déjà été en retard pour rembourser leur crédit digital (78%), principalement en raison de négligences (oubli ou manque de planification).

Remboursé crédit digital en retard



Retard de remboursement : raison principale



Les hommes et les femmes ont eu un retard de remboursement dans des proportions similaires (79% vs 75%). Il en est de même pour les emprunteurs ruraux et urbains (76% vs 79% à Abidjan et 77% autres villes).

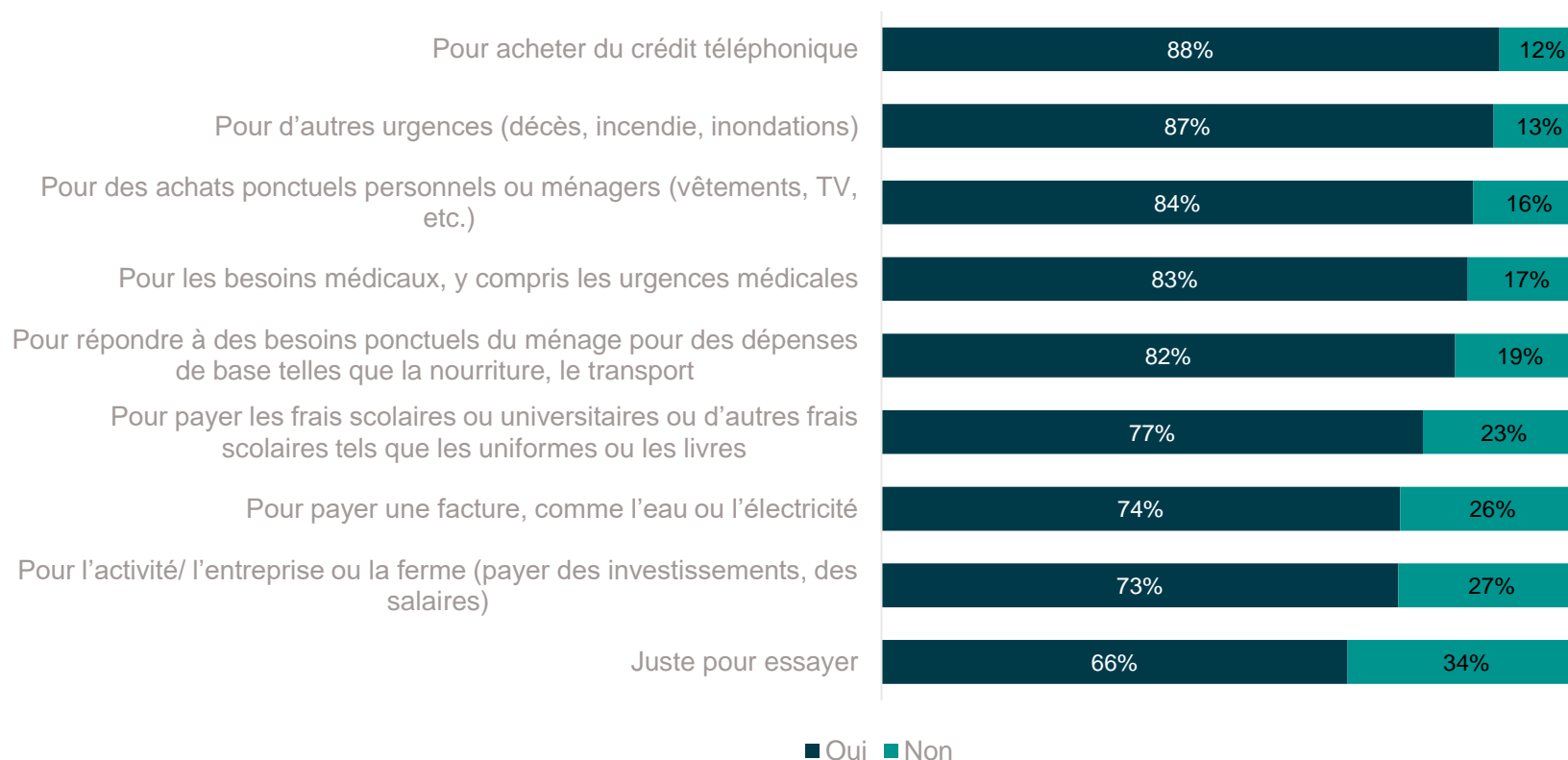
Les retardataires ont oublié le prêt (19%) ou n'ont pas bien planifié (19%), et 13 % ont rencontré des difficultés dans leur activité. On peut supposer un manque d'information sur les dates de remboursements, bien que les incompréhensions sur les dates et montants de remboursement soient peu citées.

Les raisons à ces retards sont similaires chez les femmes et les hommes : 15% des femmes et 20% des hommes ont affirmé n'avoir pas assez planifié, ils ont oublié dans les mêmes proportions, et les frais médicaux imprévus justifient le retard pour 14% des femmes et 8% des hommes.

RETARDS DE REMBOURSEMENT DU CRÉDIT DIGITAL

Les retards varient selon l'utilisation du crédit digital, les retards sont plus fréquents lorsqu'il s'agit de prêts pour du crédit téléphonique (88%) ou des urgences (87 et 83%) que lorsqu'il s'agit de financer l'activité (73%).

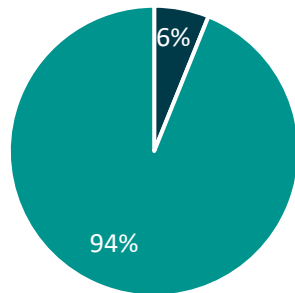
Proportion des utilisateurs ayant été en retard de paiement en fonction de la raison principale d'emprunt



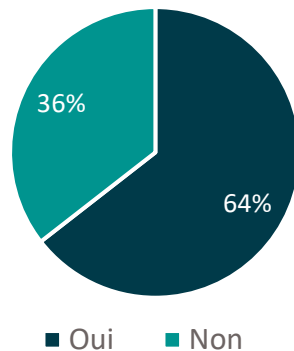
CONTACT POUR QUESTION, PRÉOCCUPATION, PLAINTE

Malgré les nombreuses difficultés citées, seuls 6% des emprunteurs ont déjà contacté un service client, un agent ou la police pour une question, une préoccupation ou une plainte liée au crédit digital.

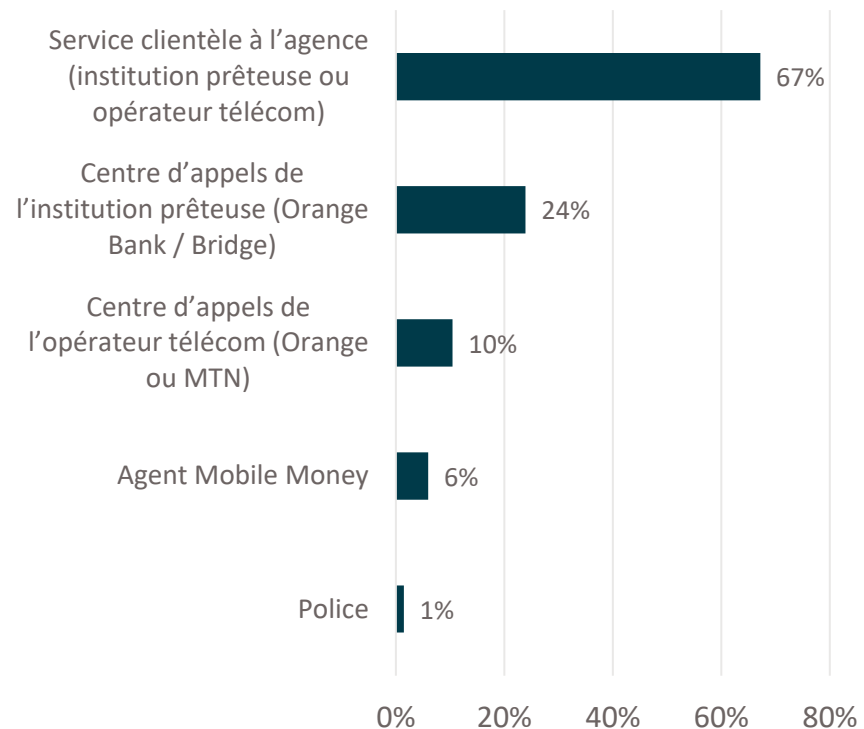
Déjà contacté service client, agent, police pour question, préoccupation ou plainte



Problème résolu à la convenance par le centre d'appels / service client



Contact en cas de difficulté



Les femmes et les hommes contactent un service en cas de difficulté dans des proportions similaires (4% vs 7%). Il n'y a pas de différence entre les urbains et les ruraux.

Pour rappel, 29% des utilisateurs de crédits digitaux avaient déclaré avoir rencontré la difficulté de ne pas réussir à joindre le service client alors qu'ils en auraient eu besoin.

Lorsqu'un contact est pris, l'utilisateur se tourne principalement vers le **service clientèle dans les agences (67%), suivi par les centres d'appels.**

64% des problèmes ont été résolus à la convenance des clients.



Photo pour CGAP de Mamadou Diop

Pour plus d'information, merci de contacter :

Éric Duflos (eduflos@worldbank.org) ou

Corinne Riquet-Bamba (corinne.riquet.cgap@gmail.com)

Vous pouvez aussi visiter :

www.cgap.org/topics/collections/consumer-protection

www.findevgateway.org/fr/themes/protection-du-consommateur