

Digitalisation bancaire et paiement mobile en Mauritanie : Une complémentarité au service de l'inclusion financière et de la performance économique**Banking digitalization and mobile payment in Mauritania: Complementarity in the service of financial inclusion and economic performance**

Dr. Yacoub AHMED YOURA¹, Mohamed ABD-DAYEM²

¹ Université de Nouakchott (Mauritanie), yacoub@fsje.e-una.mr

² Université de Nouakchott (Mauritanie), mmabddayem@gmail.com

Reçu: 30/04/2025

Accepté: 04/05/2025

Publié: 16/05/2025

Résumé :

L'ère numérique a révolutionné les pratiques financières et économiques à l'échelle mondiale, et la Mauritanie s'inscrit dans cette dynamique globale. La digitalisation des services financiers, notamment la monétique, constitue un levier majeur pour le développement économique du pays.

En Mauritanie, la transformation numérique du secteur bancaire améliore l'accessibilité, la rapidité et la sécurité des services, tout en réduisant les coûts opérationnels et en renforçant l'inclusion financière, notamment dans les zones rurales. Toutefois, cette transition rencontre des obstacles, tels que des infrastructures limitées, un faible taux de bancarisation, un déficit de confiance des clients et un besoin accru de formation pour le personnel.

Pour relever ces défis et maximiser leur impact, les banques doivent investir dans des technologies modernes, renforcer les infrastructures, promouvoir l'éducation financière et concevoir des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients. Une approche collaborative entre les secteurs public et privé sera essentielle pour garantir une modernisation efficace et une croissance durable du secteur bancaire mauritanien.

Mots clés: Digitalisation bancaire, performance économique, Mauritanie

Abstract

The digital era has revolutionized financial and economic practices on a global scale, and Mauritania is part of this global dynamic. The digitalization of financial services, particularly electronic payment systems, serves as a major driver for the country's economic development. In Mauritania, the digital transformation of the banking sector enhances accessibility, speed, and security of services while reducing operational costs and promoting financial inclusion, especially in rural areas. However, this transition faces challenges such as limited infrastructure, a low banking penetration rate, a lack of customer trust, and an increased need for staff training. Banks must make investments in cutting-edge technologies, fortify their infrastructure, encourage financial literacy, and create solutions that are customized to meet the unique needs of their customers in order to solve these issues and lessen their effects. To guarantee the efficient modernization and long-term expansion of the Mauritanian banking industry, cooperation between the public and private sectors will be crucial.

Keywords: Banking digitalization, economic performance, Mauritania

Introduction :

La digitalisation du secteur bancaire et le développement du paiement mobile en Mauritanie revêtent une importance capitale tant sur le plan économique que social. En facilitant l'accès aux services financiers, ces innovations contribuent à l'inclusion financière d'une large partie de la population, notamment les personnes non bancarisées vivant en milieu rural. Elles permettent également de réduire la dépendance aux transactions en espèces, ce qui améliore la sécurité des échanges et limite les risques de fraude.

D'un point de vue économique, l'adoption croissante des services financiers numériques favorise une meilleure fluidité des transactions commerciales et une augmentation de l'activité économique, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME). Par ailleurs, elle stimule l'innovation et la modernisation du secteur financier, créant ainsi un environnement propice à l'investissement et à la croissance.

La transformation numérique du secteur financier représente une opportunité majeure pour le développement économique et l'inclusion financière, en particulier dans les pays en voie de développement. En Mauritanie, la digitalisation des banques et l'essor du paiement mobile ont marqué une évolution significative dans la manière dont les transactions financières sont effectuées. Ces innovations offrent des solutions adaptées aux besoins d'une population largement non bancarisée, favorisant ainsi l'accès aux services financiers pour un plus grand nombre d'individus et d'entreprises.

Toutefois, malgré ces avancées, plusieurs défis subsistent, notamment en matière de réglementation, d'infrastructures technologiques et d'adoption par les utilisateurs. L'interconnexion entre les banques digitalisées et les services de paiement mobile constitue une voie prometteuse pour renforcer la performance du secteur financier et assurer une inclusion financière durable en Mauritanie.

Ainsi, cette étude se propose d'examiner l'impact de la digitalisation bancaire et du paiement mobile sur la performance économique du pays, en mettant en lumière les opportunités et les obstacles à une adoption généralisée. Elle vise également à explorer les stratégies pouvant être mises en place pour optimiser la complémentarité entre ces deux leviers essentiels du développement financier en Mauritanie.

Dans un contexte de transformation numérique croissante, la digitalisation bancaire et le paiement mobile apparaissent comme des leviers stratégiques pour renforcer l'inclusion financière et dynamiser l'économie mauritanienne. Toutefois, plusieurs défis persistent, notamment en matière d'infrastructures, de réglementation, d'adoption par les utilisateurs et de cybersécurité.

Dès lors, la question centrale qui se pose est la suivante :

Dans quelle mesure la digitalisation des banques et le développement du paiement mobile en Mauritanie contribuent-ils à l'inclusion financière et à l'amélioration de la performance économique, et quels sont les leviers à mobiliser pour surmonter les défis existants ?

Cette problématique permettra d'explorer les impacts réels de ces innovations financières, tout en mettant en évidence les stratégies nécessaires pour maximiser leur potentiel et assurer leur adoption durable.

L'objectif de cette étude est d'analyser l'impact de la digitalisation bancaire et du paiement mobile en Mauritanie sur l'inclusion financière et la performance économique. Plus précisément, elle vise à :

Évaluer l'état actuel des banques digitalisées et des services de paiement mobile en Mauritanie, en identifiant leur niveau de pénétration et leur adoption par les différents acteurs économiques ;

Examiner les bénéfices apportés par ces innovations en matière d'accessibilité aux services financiers, de réduction des coûts de transaction et de sécurisation des échanges ;

Identifier les défis et obstacles freinant leur développement, notamment les barrières technologiques, réglementaires et culturelles ;

Proposer des recommandations pour optimiser l'impact de la digitalisation financière et du paiement mobile, en mettant en avant les stratégies et politiques nécessaires pour favoriser leur expansion et leur adoption généralisée.

En mettant en lumière ces aspects, cette étude contribuera à une meilleure compréhension du rôle clé de la finance digitale dans la transformation économique de la Mauritanie et à l'élaboration de solutions adaptées pour renforcer son efficacité et sa durabilité.

Pour mener à bien cette étude, nous adopterons une approche mixte combinant des méthodes qualitatives et quantitatives. Des données seront collectées à partir de sources secondaires telles que des rapports de banques, des études de marché, des publications académiques, ainsi que des entretiens avec des experts du secteur bancaire et des utilisateurs de services de paiement mobile.

I. Revue littérature

Le paiement mobile est défini par Ondrus et Pigneur (2005) comme une transaction sans fil impliquant un transfert monétaire entre deux parties, réalisée à l'aide d'un appareil mobile capable de sécuriser l'opération via un réseau sans fil.

Au fil des quatre dernières décennies, les méthodes de paiement traditionnelles comme les espèces et les chèques, autrefois largement répandues, ont progressivement cédé la place à des formes plus modernes. Entre les années 1980 et 1990, les cartes bancaires, les virements et les prélèvements se sont imposés en France (Pauget, 2012). Cette évolution s'explique par deux dynamiques principales : d'une part, les usagers recherchent plus d'autonomie et de mobilité ; d'autre part, les prestataires cherchent à améliorer leur productivité et leur rentabilité (Gazé, 2003).

Le paiement mobile désigne, selon Au et Kauffman (2008), l'ensemble des transactions réalisées à l'aide d'un appareil mobile, permettant d'initier, d'autoriser et de confirmer un échange de valeur financière en contrepartie de biens ou de services. Ce type de paiement repose sur différentes technologies, telles que les applications dédiées ou les cartes à puce intégrées dans les téléphones, qui fonctionnent comme des comptes bancaires tout en intégrant des mécanismes d'authentification et de sécurité (Flatraaker, 2008).

L'innovation dans le secteur bancaire, bien que relativement rare, se manifeste soit par l'introduction de nouveaux produits (De Jong & Vermeulen, 2003), soit par l'adoption de technologies émergentes (Ding, Verma & Iqbal, 2007). Le paiement mobile constitue une double innovation en combinant ces deux aspects. Face à une concurrence croissante, les banques cherchent à diversifier leurs services pour accroître leurs revenus. Elles ont d'abord proposé des services bancaires mobiles, avant de constater que les attentes des usagers allaient au-delà. Ces derniers, en quête de « mobiquité » – un concept désignant la capacité à utiliser

des services mobiles n'importe où et à tout moment (Miranda, 2011 ; Chaix, 2013) – incitent les banques à développer des moyens de paiement plus flexibles et innovants.

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle central dans cette transformation. Elles englobent une vaste gamme de services, d'outils et d'applications mobilisant à la fois des équipements matériels (hardware) et des logiciels (software), souvent connectés via des réseaux de télécommunications. Popularisée dans les années 1990 avec l'essor d'Internet et du multimédia, la notion de TIC s'est progressivement élargie à l'ensemble des technologies liées au numérique.

Dans ce contexte, l'innovation dans les services financiers peut se définir à travers deux dimensions : l'innovation produit, qui consiste à créer de nouveaux services, et l'innovation de procédé, visant à réduire les coûts des services existants.

Le paiement mobile est un service offert par les banques, permettant aux clients de transférer de l'argent ou de payer des biens et services à l'aide de leur téléphone portable. Il existe plusieurs avantages pour les banques et leurs clients en utilisant ce service.

Pour les banques, le paiement mobile offre une méthode pratique et efficace pour permettre aux clients de transférer de l'argent ou de payer des biens et services. Cela peut réduire les coûts liés à l'infrastructure et à la maintenance des comptes en ligne traditionnels, ainsi qu'améliorer la satisfaction des clients en offrant une expérience de paiement plus rapide et plus facile.

Pour les clients, le paiement mobile offre une méthode pratique et sécurisée pour transférer de l'argent ou payer des biens et services. Cela peut réduire les coûts liés à l'utilisation de chèques ou de cartes de crédit, ainsi qu'améliorer la sécurité en réduisant le risque de vol ou de fraude.

II .1. Définition :

Le paiement mobile désigne l'utilisation de dispositifs mobiles tels que des smartphones, des tablettes ou des montres connectées pour effectuer des transactions financières.

Cela inclut le transfert d'argent, les paiements de biens et de services, ainsi que d'autres opérations financières souvent sans nécessiter l'utilisation d'argent liquide ou de cartes physiques (*GSMA – State of the Industry Report on Mobile Money 2023*).

II.2. Caractéristiques :

Accessibilité : le paiement mobile permet d'effectuer des transactions n'importe où et à tout moment, tant qu'il y a une connexion réseau disponible.

Convenience : il offre une alternative rapide et pratique aux méthodes traditionnelles de paiement comme l'utilisation de pièces ou billets de monnaie ou de chèque.

Sécurité : les systèmes de paiement mobile intègrent souvent des mesures de sécurité avancées telles que la cryptographie et l'authentification à plusieurs facteurs pour protéger les données personnelles financières des utilisateurs.

Large adoption : avec la croissance rapide des smartphones et des technologies de communication mobile, le paiement mobile est devenu populaire à l'échelle mondiale, facilitant l'inclusion financière pour les populations auparavant non bancarisées.

Intégration avec d'autres services : il est souvent intégré à d'autres services numériques tels que le commerce électronique, les services bancaires en ligne et les programmes de fidélité, offrant une expérience utilisateur intégrée (*Jonathan Tembo, Mobile Money and Banking*

Development in Sub-Saharan Africa).

II.3. Fonctionnement :

Le fonctionnement du paiement mobile peut varier légèrement en fonction de la technologie spécifique utilisée (comme NFC, QR code, application mobile, etc.) et des fournisseurs des services.

Cependant, voici les principes généraux qui sous-tendent le fonctionnement du paiement mobile :

Sélection de la méthode de paiement : l'utilisateur choisit la méthode de paiement mobile qu'il souhaite utiliser, telle qu'une application mobile spécifique (comme Apple Pay, Google Pay), un service basé sur SMS, ou une application bancaire mobile ;

Initiation de la transaction : pour effectuer un paiement, l'utilisateur démarre l'application ou le service de paiement mobile sur son smartphone. Il peut ensuite sélectionner l'action de paiement appropriée, comme « Payer » ou « Envoyer » de l'argent ;

Authentification : pour des raisons de sécurité, l'utilisateur est souvent invité à s'authentifier. Cela peut se faire par un mot de passe, un code PIN, une reconnaissance faciale, empreinte digitale, ou toute autre méthode d'authentification biométrique intégrée au dispositif mobile ;

Transmission de l'instruction de paiement : une fois authentifié, l'application mobile génère une instruction de paiement qui inclut les détails de la transaction, tels que le montant à payer, le bénéficiaire et parfois une description de la transaction ;

Transmission au récepteur : l'instruction de paiement est transmise soit via un réseau de télécommunication mobile (dans le cas des paiements par SMS), soit par une connexion sans fil (comme NFC ou Bluetooth) à terminal de paiement ou à une autre application mobile sur le dispositif du bénéficiaire ;

Traitement de la transaction : Le fournisseur de services de paiement, souvent une institution financière ou une société de technologie financière (Fintech), reçoit l'instruction de paiement. Ils vérifient la validité de la transaction, s'assurent que le solde nécessaire est disponible, et procèdent au transfert des fonds du compte de l'utilisateur vers le compte du bénéficiaire ;

Confirmation de la transaction : Une fois la transaction traitée avec succès, les deux parties (utilisateur et bénéficiaire) reçoivent habituellement une confirmation de la transaction par le biais de l'application mobile ou par notification SMS/email.

Bien que le paiement mobile offre de nombreux avantages en termes de commodité et de sécurité, il est important de prendre en compte les éventuels inconvénients liés à la dépendance technologique et à la sécurité des données personnelles (*The Mobile Payments and NFC Landscape : A U.S. Perspective 2011*).

II. Types de paiement mobile :

Il existe de nombreux types de paiement mobile parmi eux :

Paiement par NFC : L'utilisation du protocole NFC (Near Field Communication, ou communication en champ proche), les téléphones équipés du système NFC communiquent avec les lecteurs de cartes bancaires compatibles avec la norme NFC grâce à l'identification par radiofréquence de proximité immédiate. Le smartphone n'a pas besoin de toucher le terminal pour transférer les informations, en l'occurrence le paiement, mais il a besoin d'être à proximité immédiate (quelques centimètres) ;

Paiement par ondes sonores : Le paiement mobile par ondes sonores (ou par signal sonore)

est une nouvelle solution de paiement pour mobiles à la pointe de la technologie. Pas besoin d'internet : les transactions sont rendues possibles par l'utilisation d'ondes sonores uniques contenant les données cryptées du paiement. Les ondes sonores sont envoyées depuis le terminal vers le téléphone mobile pour transmettre les détails du paiement, puis le téléphone du client convertit ces données en signaux analogiques qui finalisent la transaction ;

Paiement par transmission magnétique sécurisée (MST) : Dans le système MST, le téléphone émet un signal magnétique qui imite la bande magnétique située sur la carte bancaire du payeur, signale que le terminal de paiement saisit et traite comme si une carte physique était passée dans la machine. Certaines machines à carte nécessitent une mise à jour de leur logiciel pour accepter le MST, mais la plupart des terminaux l'acceptent déjà. La transmission magnétique sécurisée est aussi fiable que le NFC, en partie parce qu'ils utilisent tous les deux un système de tokenisation sécurisé, ce qui est plus sûr encore que l'utilisation d'une carte bancaire physique ;

Porte-monnaie électronique : Le portefeuille numérique, également appelé porte-monnaie électronique, permet de stocker les informations de paiement sur un appareil mobile, généralement via une application dédiée. Il utilise différentes technologies pour effectuer des transactions, principalement le système NFC, bien que certaines solutions intègrent également des QR codes comme alternative de paiement ;

Paiement par QR code : Les QR codes (QR pour Quick Réponse, ou réponse rapide) ont des nombreuses applications, et sont souvent utilisés dans la publicité ou le marketing, ainsi que sur certains emballages. Mais, on le sait moins, ils peuvent aussi être utilisés pour payer. C'est rendu possible par certaines applications bancaires auxquelles vos cartes sont déjà associées, ou par l'intermédiaire des applications de vendeurs auxquelles les informations de vos cartes peuvent être liées ;

Paiements sur Internet : Beaucoup de gens utilisent Internet pour payer, via le navigateur de leur téléphone (par ex Safari ou Chrome), ou via une application, à condition d'avoir un signal Wifi ou 3G/4G. Il y a plusieurs façons d'effectuer de tels règlements. On peut entrer manuellement ses informations de carte bancaire sur un site pour régler une commande (comme sur un ordinateur). On peut aussi débiter automatiquement une carte bancaire liée à une application mobile, ou suivre un lien vers une facture numérique qui vous est envoyée par E-mail ;

Paiements par SMS : Les paiements par SMS, également appelés SMS+ ou premium SMS, consistent à payer un bien ou un service par message textuel. Il suffit en effet d'envoyer un message textuel contenant les informations requises au numéro de téléphone bénéficiaire. Le montant est alors ajouté à votre facture de téléphone. Dans les faits, vous payez via votre opérateur mobile, par prélèvement ou sur carte prépayée, comme vous payez habituellement vos communications ;

Facturation via opérateur mobile : La facturation directe par l'opérateur, appelée aussi facturation via opérateur mobile, permet de payer via votre opérateur mobile au lieu de donner vos informations bancaires ou numéros de carte. Pour ce faire il faut entrer son numéro de téléphone sur une page de paiement ou sur une application, puis passer une ou plusieurs étapes d'identification qui confirment que vous êtes bien le propriétaire de ce numéro (par exemple en répondant à un SMS). Le montant est ensuite ajouté à votre facture de téléphone ou déduit du montant de votre carte prépayée, tout comme pour les paiements par SMS ;

Services bancaires mobiles : Les services bancaires mobiles sont de plus en plus utilisés pour les transferts d'argent entre particuliers ou pour les règlements de facture. Un service bancaire mobile est une application fournie par la banque de l'utilisateur, permettant réaliser des

transactions financières en direct depuis son mobile. On l'utilise le plus souvent pour des transferts d'argent entre particuliers, mais aussi pour payer son loyer.

III. Risques liés au moyen de paiement mobile

Le paiement mobile présente plusieurs risques potentiels, principalement liés à la sécurité et à la confidentialité des données.

Piratage informatique : Les transactions effectuées via des applications de paiement mobile peuvent être cible de pirates informatiques cherchant à intercepter les données personnelles, les informations de compte bancaire ou les identifiants de connexion ;

Phishing et fraude : Les utilisateurs peuvent être victimes de tentatives de phishing ou des escrocs tentent d'obtenir des informations sensibles en se faisant passer pour des entités légitimes. Cela peut conduire à des transactions frauduleuses ou à la divulgation involontaire d'informations personnelles ;

Vol de téléphone : Si un téléphone mobile utilisé pour les paiements est perdu ou volé, il peut être utilisé par des personnes malveillantes pour effectuer des transactions non autorisées si le dispositif n'est pas correctement sécurisé ;

Problèmes techniques : Les pannes de réseau ou les erreurs logicielles peuvent également entraîner des problèmes lors des transactions, ce qui peut affecter la fiabilité du service de paiement mobile ;

Dépendance à la technologie : Comme mentionné précédemment, le paiement mobile nécessite des dispositifs compatibles et une connexion réseau, ce qui peut limiter la disponibilité des services dans certaines situations ou régions.

Pour réduire ces risques, les utilisateurs de paiement mobile sont encouragés à adopter de bonnes pratiques de sécurité, telles que l'activation des fonctionnalités de protection disponibles (comme l'authentification à deux facteurs), la mise à jour régulière des applications, l'utilisation de réseaux sécurisés et la surveillance de leurs comptes pour détecter toute activité inhabituelle.

De leur côté, les fournisseurs de services de paiement mobile déploient également des mesures de sécurité avancées afin de garantir la protection des utilisateurs contre ces menaces.

IV. Méthodologie :

Dans une posture interprétative propre au constructivisme, cette recherche vise à explorer les dynamiques et les opportunités liées à la **digitalisation bancaire et au développement du paiement mobile** en Mauritanie, en particulier à travers le prisme de la régulation des Fintechs. L'étude s'attache à comprendre le rôle croissant de ces technologies financières dans le paysage bancaire mauritanien, en soulignant leur potentiel à stimuler l'inclusion financière et à soutenir le développement économique national.

Cette approche s'inscrit dans une hypothèse relativiste de la nature de la réalité, où le monde est perçu comme intentionnellement construit par les acteurs. L'objectif est ainsi de mettre en lumière les enjeux, les défis et les significations attribuées à la transformation numérique du secteur bancaire, notamment à travers l'émergence des **solutions de paiement mobile**. L'analyse cherche à décrypter la manière dont les différents acteurs – Banque Centrale de Mauritanie (BCM), établissements bancaires, Fintechs et consommateurs – perçoivent, interprètent et réagissent aux évolutions technologiques en cours.

Trois axes fondamentaux structurent cette posture :

- ✓ Le **caractère évolutif et coconstruit de la régulation**, influencé par les interactions entre les parties prenantes, et non régi par une structure rigide ;
- ✓ L'**importance des perceptions et des représentations** des institutions financières et des usagers dans la légitimation et l'adoption des solutions numériques ;
- ✓ Une **lecture prospective et dynamique** de la régulation, envisagée comme un processus en perpétuelle adaptation aux innovations technologiques.

Dans ce cadre, il s'agit de comprendre comment les solutions de **paiement mobile** s'intègrent dans le contexte spécifique de la transformation numérique en Mauritanie, et comment elles influencent, et sont influencées, par le cadre réglementaire en place.

L'étude adopte une **approche qualitative** cohérente avec la perspective interprétative retenue. Elle ne vise pas à quantifier les phénomènes, mais à en révéler le sens et les logiques sociales sous-jacentes. Pour ce faire, une analyse de contenu de documents institutionnels a été menée, complétée par des **entretiens semi-directifs** réalisés auprès de quatre dirigeants de Fintech opérant en Mauritanie. Chaque entretien, d'une durée moyenne de 20 minutes, a permis de recueillir des données riches sur la perception de la digitalisation bancaire, les usages du paiement mobile, et les attentes en matière de régulation.

V. Evolution historique des paiements mobiles en Mauritanie :

Début des Années 2000 : L'histoire des paiements mobiles en Mauritanie remonte au début des années 2000, période durant laquelle les télécommunications ont commencé à se développer rapidement dans le pays. Les premiers services de téléphonie mobile ont été introduits, offrant une connectivité de base à une grande partie de la population.

Entre 2010 et 2015 : la Mauritanie a vu l'introduction des premiers services de paiements mobiles. Ces services étaient principalement axés sur le transfert d'argent et les paiements de factures. Plusieurs opérateurs télécoms ont lancé des solutions de paiement mobile pour répondre aux besoins croissants de la population non bancarisée.

Entre 2015 et 2020 : l'utilisation des paiements mobiles en Mauritanie a continué de croître, soutenue par une augmentation de la pénétration des smartphones et de l'accès à internet.

2020 à Aujourd'hui : les paiements mobiles en Mauritanie ont continué à se consolider et à innover. Plusieurs facteurs ont contribué à cet essor :

Réglementation favorable : Le gouvernement mauritanien et la Banque Centrale de Mauritanie ont mis en place des régulations pour encourager l'utilisation des paiements mobiles et assurer leur sécurité ;

COVID-19 : La pandémie a accéléré l'adoption des paiements sans contact, y compris les paiements mobiles, pour réduire les risques de transmission du virus.

L'avenir des paiements mobiles en Mauritanie semble prometteur, avec plusieurs tendances clés:

Inclusion financière accrue : Les paiements mobiles continuent de jouer un rôle crucial dans l'inclusion financière des populations non bancarisées, notamment dans les zones rurales ;

Innovations technologiques : L'introduction de nouvelles technologies comme les QR codes, les paiements sans contact et les applications mobiles avancées promet de rendre les paiements mobiles encore plus accessibles et sécurisés ;

Partenariats stratégiques : Les collaborations entre banques, opérateurs télécoms et fintechs devraient continuer à stimuler l'innovation et l'adoption des paiements mobiles en Mauritanie.

Dans le processus de modernisation des moyens de paiement et des services bancaires, l'introduction de ce canal mobile s'inscrit dans la continuité des initiatives mises en place par la Banque Centrale de Mauritanie (BCM), ainsi que des solutions proposées par Bankily, Masravi et Click, etc..

1- Bankily :

Bankily, une innovation majeure introduite par la Banque Populaire de Mauritanie (BPM) en novembre 2019, a pour objectif de transformer la gestion et l'exécution des transactions financières quotidiennes des Mauritaniens.

Le service est accessible sur tous les téléphones portables (dit aussi classique) en tapant *888# pour les abonnés Mattel, les smartphones en téléchargeant l'application via l'App Store ou le Google Play en s'inscrivant à l'aide du Numéro d'Identification National (NNI) ou du titre séjour (pour les étrangers résidents en Mauritanie).

Etales et fonctionnalité :

Les étapes d'accès sur Bankily se divisent en deux parties, en tant que nouveau client et en tant qu'ancien client de la BPM.

En tant que nouveau client : moyennant un smartphone connecté à l'internet, télécharger l'application Bankily sur App Store et Google Play ou via le lien : www.bankily.mr/download

À partir du moment où l'application est ouverte, il conviendra de suivre les instructions disponibles en arabe, en français et en anglais ; introduire son numéro d'Identification National (NNI) de votre carte d'identité ou du titre séjour (pour les étrangers en Mauritanie).

Ensuite l'application vous demandera également de préciser votre numéro de téléphone mobile, faire en code PIN de quatre chiffres et le compte est ouvert.

Finalement, auprès d'un point Bankily verser vos espèces et profiter des fonctionnalités du service.

En tant que client de la BPM : après avoir passé par les étapes précédentes ; se rendre auprès d'une agence BPM, muni de votre carte nationale d'identité pour authentifier votre enregistrement.

Et pour gagner du temps connecter vous à partir de votre smartphone ou de votre ordinateur sur le lien : <https://kyc.bankily.mr/> et suivez les étapes pour envoyer votre dossier d'authentification de compte en quelques clics (vous aurez besoin d'une pièce d'identité, votre adresse et renseigner vos informations personnelles).

Après avoir validé le dossier, et en fonction de votre adresse, nous vous communiquerons l'adresse de contact pour vous identifier.

Les fonctionnalités de Bankily :

Le transfert d'argent : Un client Bankily peut transférer de l'argent à un proche via son compte Bankily par téléphone et sans se déplacer. Il lui suffira d'introduire le numéro de téléphone du bénéficiaire.

Tout client Bankily peut transférer de l'argent à n'importe qui en Mauritanie, 24/24 et sans se déplacer, ceci même si le bénéficiaire ne possède pas de compte bancaire. Le transfert d'argent s'effectue sur le numéro de téléphone du bénéficiaire. Si le bénéficiaire détient lui aussi un compte Bankily, le montant transféré sera crédité instantanément sur son compte s'il communique à l'expéditeur le numéro de téléphone avec lequel il a ouvert son compte sur

Bankily. Alors que le bénéficiaire qui ne détient pas un compte Bankily, recevra un message SMS avec un code bénéficiaire, le montant du transfert et le numéro/nom de l'expéditeur. Si le bénéficiaire n'est pas utilisateur de l'application, il/elle pourra retirer en espèce le transfert dans l'un des points Bankily ou via le réseau de GAB de la BPM à l'aide du code reçu.

On peut également faire des virements bancaires vers n'importe quel compte bancaire en Mauritanie. Il suffit de choisir l'option « banque », introduire les détails du compte bénéficiaire et le montant.

Le paiement commerçant : cette fonctionnalité permet de gagner du temps dans les files d'attentes et de payer sereinement ses achats. Il suffit d'introduire le code commerçant qui sera communiqué par ce dernier au client. Le réseau d'acceptation Bankily est composé de supermarchés, pharmacies, restaurants, écoles, garages, cliniques, etc.

La recharge de crédit téléphonique : les crédits téléphoniques sont achetés gratuitement via l'application Bankily ou par téléphone, quel que soit l'opérateur du client. Et aussi le client peut introduire le numéro d'un proche pour lui recharger.

Le paiement de facture : les clients peuvent payer leurs factures SNDE, SOMELEC et MAURITEL (factures internet-wifi).

La demande d'argent : demander de l'argent à sa famille ou ses proches à partir de son compte sans se déplacer, la personne sollicitée recevra une notification afin de donner suite à la demande.

Le paiement des taxes : payer la quittance de vignette de votre véhicule, vos documents d'identités, carte grise, etc... En suite recevoir un message de la DGI (Direction Général des Impôts), cliquez sur le code QR reçu et téléchargez le document.

L'alimentation du compte avec la carte GIMTEL : la rubrique « recharger votre compte Bankily » redirige vers la page GIMTEL, introduire les informations de la carte, les informations demandées, recevoir un code par SMS sur votre numéro mobile, introduire le code OTP et le compte est rechargé.

Transferts à l'internationale : Il est envisageable de transférer instantanément de l'argent de certains pays européens vers la Mauritanie en utilisant l'application Orange Money Europe (France, Espagne, Allemagne, Belgique, Italie, Portugal, Pays Bas et Luxembourg). Tout comme le service Orange Money Europe, le service REMITLY international est une plateforme de transfert d'argent international en ligne. Ce service permet à toutes les personnes résident aux USA, Canada, aux Emirats Arabe Unis, en Angleterre, à Singapour et dans la majorité des pays européens de transférer instantanément de l'argent à partir d'un compte Bankily. RIA MONEY TRANSFERT est le partenaire numéro trois pour les transferts d'argent à l'étranger, en partenariat avec Bankily, Cela signifie que les Mauritaniens habitent aux États-Unis, Canada, Angleterre, les pays européens, la Malaisie, Le Chili, l'Australie, la Suisse, la Suède et la Norvège peuvent envoyer de l'argent à partir de l'application RIA via une carte bancaire locale (Visa, Mastercard, etc...).

Cartes de crédits : Vous avez la possibilité d'activer ou de désactiver votre carte bancaire (carte prépayée ou carte de débit) sans frais à partir de cette rubrique.

En raison des restrictions d'accès à certaines données et de la politique de confidentialité des banques, l'intégration de statistiques dans cette étude de cas n'a pas été possible. À ce jour, on compte plus de :

- 1 000 000 de téléchargement ;
- 770 000 Mauritaniens qui nous font confiance ;
- Plus de 100 000 comptes détenus par une clientèle féminine ;
- 45 agences bancaires ;
- Un réseau de plus de 550 points (Agency Banking) qui a aussi permis une création de presque 2000 emplois directs et indirects en majorité chez les jeunes ;
- Plus de 8300 marchands qui acceptent le paiement mobile.

ANALYSE SWOT BANKILY :

Les forces:	Les faiblesses:
• Le premier sur le marché financier en Mauritanie • Le service peut être utilisé sans internet (via USSD*888#) • Forte accessibilité (Plus de 550 points de retrait Bankily) • Très bonne réputation et image de marque de la BPM • Interface utilisateur facile • Plateforme avec un support multi fonction	• Manque de réseaux (bug) • Dépendance à la connectivité Internet • Une partie de clients sont confronté au manque de compétences numériques nécessaires pour utiliser pleinement l'application

Les opportunités :	Les menaces:
• Grace a Bankily la BPM a vu le nombre des comptes bancaire augmenté • Augmentation croissante des nouveaux clients à l'application Bankily • Collaborations avec des opérateurs télécoms, des commerçants locaux et des institutions gouvernementales • Le positionnement a un nouveau segment du transfert d'argent international via Orange Money, Ria Money and etc.	• La présence de nouveau entrant sur le marché de paiement mobile pourrait réduire la part du marché de Bankily • Les menaces liées au piratage et à la fraude • Les « Fausses alerte » et rumeurs qui pourraient à leur tour dégager un climat d'inquiétude pour la clientele

2- MASRVI :

MASRVI est un service bancaire mobile lancé par la BMCI, en avril 2021 ; qui a pour objectif de répondre à des besoins de bancarisation, d'accessibilité, de sécurité, de disponibilité et de proximité pour la population mauritanienne. Ce service est totalement indépendant de la banque mère (BMCI) et peut pas être lié avec un compte bancaire BMCI, mais peut être alimenté. L'application est disponible sur l'App Store et Google Play, pour l'ouverture un numéro de téléphone mobile est exigé.

Il permet le retrait, le dépôt, le transfert, le paiement commençant, le paiement de factures et la

recharge téléphonique.

Les services offerts par MASRVI :

- Paiement des commerçant ;
- Paiement des factures SOMELEC, SNDE et internet ;
- Paiement administration et impôts ;
- Recharge téléphonique ;
- Transfert vers un compte MASRVI, QR CODE ou CASH sur le numéro sans MASRVI ;
- Relevé de compte ;
- Liaison entre compte bancaire BMCI et MASRVI cette liaison permet de client de faire les transactions entre le compte bancaire et MASRVI et vice versa sans frais.

Et aussi à partir du compte MASRVI l'envoi vers un compte bancaire par le numéro de IBAN.

Réglementation en Mauritanie :

Dans le secteur bancaire mauritanien, une distinction essentielle est en train de s'établir entre les comptes traditionnels, en réponse à une certaine confusion engendrée par les applications mobiles bancaires, qui ne différencient pas clairement les deux. Cette situation a révélé les nécessités de clarifier et d'assainir le secteur pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs tout en garantissant la sécurité et la conformité réglementaire.

L'Instruction 10/GR/2024 publiée par la Banque Centrale de Mauritanie (BCM) apporte une série de directives visant à améliorer la sécurité, l'authentification, et la protection des clients dans le cadre des opérations bancaires mobiles. Cette instruction souligne l'importance cruciale d'une communication transparente avec les clients, les informant clairement des risques liés aux transactions à distance. Elle met l'accent sur l'importance d'éduquer les utilisateurs sur les bonnes pratiques sécuritaires, en particulier sur l'utilisation d'une authentification forte. Cette dernière doit combiner des éléments tels que les mots de passe (élément de connaissance), les dispositifs mobiles (élément de possession), et les caractéristiques biométriques (élément d'identité intrinsèque), afin d'assurer une sécurité optimale lors des transactions bancaires mobiles.

L'instruction charge les banques de la responsabilité de gérer de manière proactive les risques associés aux opérations bancaires mobiles. Cela implique une identification, une mesure, une surveillance, et un suivi rigoureux de ces risques. Il est attendu des directions des banques qu'elles supervisent attentivement l'application de ces stratégies de gestion des risques et qu'elles s'engagent dans une gestion proactive pour prévenir tout incident potentiel. En outre, les banques sont encouragées à assurer une continuité d'activité sans faille et à établir des contrôles externes efficaces.

L'Instruction 10/GR/2024 met également un point d'honneur sur la conformité aux réglementations en vigueur contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LBC/FT). Dans ce cadre, les banques doivent renforcer leurs procédures de connaissance du client (KYC) pour inclure des vérifications approfondies des profils des clients et de leurs transactions habituelles. Cela inclut une évaluation continue des profils de risque des clients et l'adaptation des mesures de sécurité en conséquence pour prévenir toute activité illicite.

Cette instruction intègre aussi la gestion des limites transactionnelles. Ces limites, ajustables en fonction de l'évolution du profil et des activités du client, visent à minimiser les risques de fraude, de blanchiment d'argent, et de financement du terrorisme. Dans cette optique, un plafond de transactions a été provisoirement fixé à 500 000 nouvelle MRU par jour, sans limitation du

solde du compte, en attendant une révision approfondie des procédures de Connaissance du client (KYC) et une optimisation des applications bancaires mobiles actuelle. Un délai a été donné aux banques pour cet assainissement.

En somme, cette instruction de la BCM établit un cadre robuste pour sécuriser les opérations bancaires mobiles, en mettant un accent particulier sur la gestion des risques, l'authentification forte, et la conformité réglementaire. Elle vise à protéger à la fois les intérêts des clients et l'intégrité du système financier mauritanien, tout en promouvant une culture de sécurité et de transparence dans l'utilisation des services bancaires mobiles.

VI. Conclusion :

En conclusion, le paiement mobile offre une opportunité de moderniser les services bancaires et d'améliorer l'expérience client pour la Banque Populaire de Mauritanie. Cette transformation n'est pas sans défis. Les risques de sécurité, la dépendance technologique et la nécessité d'éduquer les clients sur l'utilisation des nouvelles technologies sont des obstacles à surmonter.

Cependant, il est important de prendre en compte les défis potentiels et de mettre en œuvre des mesures pour assurer la sécurité des transactions et améliorer l'adoption des consommateurs.

En termes de recommandations, Pour améliorer l'adoption du paiement mobile dans la Banque Populaire de Mauritanie, les recommandations suivantes peuvent être mises en œuvre :

- Investir dans la sécurité des transactions en mettant en place des mesures robustes telles que l'authentification biométrique et cryptages de données avancés ;
- Sensibiliser les consommateurs aux avantages du paiement mobile en mettant en place des campagnes de marketing ciblées et en offrant des promotions et des incitations pour encourager l'adoption ;
- Offrir une gamme de services bancaires mobiles, y compris des transferts d'argent, des paiements de factures et des prêts, pour répondre aux besoins diversifiés des consommateurs.

VII. Bibliographie :

Kurt Salmon., (2011) : « Mobile paiement : Une révolution venue du Sud ! Enjeux perspectifs du développement du M-paiement », PHB Development

Kurt Salmon., (2011) : « Mobile paiement : Une révolution venue du Sud ! Enjeux et perspectives du développement du M-paiement », PHB Development,

Kyrylo Klymenko, Digital and economic transformations for sustainable development promotion: A case of OECD countries 10

<https://www.bpm.mr/>

<https://www.bcm.mr/banque-populaire-de-mauritanie-bpm>

<https://www.bankily.mr/>

<https://www.prnewswire.com/fr/communiqués-de-presse/bankily-revolutionne-les-services-bancaires-numeriques-en-mauritanie-845292240.html>

<https://www.bcm.mr/transactions-electroniques>