



ÉTUDE DE CAS

Au Gabon, CLIKPAY bouscule le marché des services financiers numériques



Au Gabon, CLIKPAY bouscule le marché des services financiers numériques

Nouvel entrant sur le marché, la fintech CLIKPAY bancarise les petits entrepreneurs gabonais ; un segment généralement délaissé par les banques traditionnelles. Elle apporte de l'innovation et réveille la concurrence sur un marché dominé par une poignée d'acteurs.

Naissance et ambition d'une fintech en Afrique centrale

« Pourquoi lancer CLIKPAY au Gabon ? Parce que l'innovation en matière de moyens de paiement dans le pays et en Afrique centrale, plus largement, est en retard par rapport à toutes les autres régions d'Afrique. Parce que le nombre d'opérateurs de mobile money et l'éventail de services financiers numériques (SFN) offerts y sont beaucoup plus restreints. Et si l'on ajoute à cela, le fait que le Gabon affiche l'un des taux de pénétration du mobile les plus élevés du continent, que la couverture 4G y est très développée et que le pays figure dans le top cinq des économies africaines pour son pouvoir d'achat (ndlr : PIB/hab. de 18 191 \$ en PPA en 2022, FMI), alors on réalise que les conditions sont tout à fait réunies pour mettre en place des solutions de paiement numériques innovantes grâce au smartphone ou d'un portail web », indique Mark Doumba, cofondateur de CLIKAFRIK Group, la maison mère de CLIKPAY Gabon, et financier passé par la London School of Economics et la Harvard Kennedy School .

Depuis le début de l'année 2024, la société distribue son porte-monnaie électronique CLIKPAY Money au Gabon, aux côtés de solutions de mobile banking et de mobile commerce via CLIKPAY Business. La néo-banque entend ainsi secouer quelque peu un marché ronronnant, pour proposer des services de paiement novateurs, moins chers grâce au numérique, inclusifs, faciles d'accès et sécurisés, à destination des particuliers, des micro entreprises et des PME, sur tout le territoire gabonais.

Jusqu'à l'arrivée de CLIKPAY Gabon, les usagers en quête de SFN se tournaient soit vers les deux opérateurs Moov Africa Gabon Telecom et Airtel Money Gabon, soit vers les banques, pour la plupart d'origine étrangère. Ces dernières se montrant souvent réticentes à s'adresser aux segments de la population les plus fragiles et en particulier les petites entreprises du secteur informel. Les établissements de microfinance se sont également lancés sur le marché des SFN, mais proposent seulement les services les plus élémentaires.

Si l'émergence d'une fintech locale, première à obtenir un agrément des autorités bancaires et réglementaires d'Afrique centrale pour émettre de la monnaie électronique (mobile money) est aujourd'hui saluée, son ancrage dans le paysage gabonais ne fut pas de tout repos.

Pour comprendre ce qui anime CLIKPAY Gabon, quels furent les défis relevés et les leçons qui peuvent en être tirées, un retour en arrière s'impose.





Ce marchand est devenu agent CLIKPAY

>> Les entreprises de l'informel dans le viseur

Au Gabon, l'administration publique est l'acteur économique prédominant. Le secteur informel, quant à lui, est très répandu, estimé à plus de 40% du PIB. Ce qui représente un manque à gagner pour l'administration fiscale. L'informel obère également les opportunités de croissance pour les entreprises, qui ne peuvent atteindre une taille suffisante permettant des économies d'échelle et les empêche d'accéder à des financements de meilleur marché et d'offrir une sécurité sociale aux travailleurs.

Pour encourager la formalisation du secteur privé et l'entrepreneuriat, CLIKAFRIK a l'idée de proposer à l'État gabonais de digitaliser les formalités de création d'entreprise au sein d'un guichet unique pour les rendre plus faciles, plus sûres et plus rapides, et interconnecter en parallèle les différentes administrations publiques impliquées (greffe, service des impôts, sécurité sociale, caisse d'assurances maladie notamment). L'État gabonais souffre par ailleurs d'un manque de données fiables portant sur le nombre d'opérateurs économiques, leur identité et tranche d'âge, leur secteur d'activité et la géographie, qui permettraient de mettre en place des politiques pour accompagner l'essor de l'entrepreneuriat.

C'est ainsi que CLIKAFRIK signe le premier partenariat public-privé de l'économie numérique au Gabon en 2019 avec l'Agence nationale de promotion des investissements (ANPI-Gabon), puis développe pendant neuf mois le guichet numérique de l'investissement (GNI), une plateforme e-gouvernement. Entre 2020 et 2023, plus de 35 000 entreprises se formalisent en ligne par le biais du GNI, avec des délais moyens de création de cinq à six jours, contre six semaines par le passé. Cette réalisation est d'autant plus significative que selon un recensement général des entreprises (RGE) mené conjointement par le ministère gabonais de l'Économie et la Banque mondiale, le nombre de créations au Gabon entre 1913 et 2019 totalisait 29 601 entreprises contre plus de 35 000 au cours des quatre dernières années.

Mais la stratégie de CLIKAFRIK Group ne s'arrête pas là. La société sait que lorsqu'une entreprise se crée dans le secteur formel, elle a rapidement besoin d'un compte bancaire, afin de collecter les recettes, effectuer les paiements, payer les salaires et les fournisseurs. C'est alors que CLIKAFRIK et l'ANPI-Gabon, avec l'appui du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) prennent l'initiative d'approcher les banques traditionnelles en vue de les intégrer au GNI pour bancariser les entreprises nouvellement formalisées.

“ Lorsqu'une entreprise se crée dans le secteur formel, elle a besoin d'un compte bancaire pour collecter les recettes, payer les salaires et les fournisseurs. ”



40% du PIB

Le poids du secteur informel

Après avoir initié des démarches pendant plus d'un an auprès de la Banque des États d'Afrique centrale (BEAC), cette dernière a salué l'initiative et donné son avis de non-objection donnant ainsi le feu vert à plusieurs banques de la place de répondre favorablement à l'appel.

“ Sur un marché aussi important que les transactions de paiement, il y a de la place pour les acteurs locaux. ”

« Les banques traditionnelles ont joué le jeu de s'intégrer à l'écosystème du GNI, mais il faut reconnaître qu'elles n'ont pas comme cible de marché les auto-entrepreneurs et les jeunes entreprises en phase d'amorçage, bien que celles-ci représentent plus de 85% du nombre d'entreprises en activité. On s'est dit alors que la meilleure solution pour bancariser ces MPME nouvellement créées ou issues de l'informel était de créer un établissement de paiement, mobile money, qui pourrait offrir toute la palette de services dont elles ont besoin pour professionnaliser leurs activités et automatiser certains besoins liés aux services de paiement. Sur un marché aussi important que les transactions de paiement, il y a de la place pour des acteurs locaux et la nécessité de faire jouer la concurrence. Nous nous sommes donc lancés avec pour objectif de promouvoir davantage l'entrepreneuriat gabonais. Il était aussi important d'introduire et de vulgariser des innovations technologiques et opérationnelles répondant aux réalités et besoins des populations, les jeunes et les femmes notamment. Ce qui a permis d'améliorer la qualité et l'éventail des SFN offerts », raconte le co-fondateur de CLIKAFRIK Group.

Nous sommes en 2020, les équipes sont confiantes. Mais le lancement de CLIKPAY Gabon va s'avérer plus long que prévu.

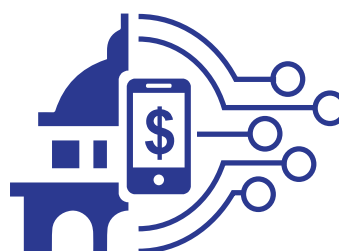
La difficile incursion dans le mobile money

Pour rentrer sur le marché du mobile money au Gabon et plus largement en Afrique centrale, il est nécessaire d'obtenir le feu vert des autorités réglementaires et bancaires, en l'occurrence de la Commission bancaire de l'Afrique centrale (COBAC), de la BEAC, de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), ainsi que de l'Autorité pour la protection des données personnelles et de la vie privée (APDPVP). Ces instances étudient les aspects de conformité en matière de réglementation et de gouvernance, de sécurité des flux et des parcours clients, s'assurent des mécanismes de compensation. Elles vérifient quels sont les canaux de communication utilisés pour transmettre les flux financiers. Elles regardent également la manière dont sont traitées, échangées et stockées les données à caractère personnel. Elles permettent in fine au prestataire de services de paiement (PSP) de créer et de détruire de la monnaie électronique automatiquement.

Entre ces différents régulateurs, les aller-retour et démarches administratives sont nombreux. Les documents nécessaires à l'obtention de l'agrément doivent être enregistrés auprès des services des impôts et notariés, représentant des coûts cachés.

Le processus est long, mais accepté, puisqu'il s'agit d'obtenir un agrément pour émettre de la monnaie. Fin 2019, la COBAC venait à peine de créer un cadre réglementaire pour les fintechs souhaitant opérer de manière autonome. Le moyen le plus sûr de pénétrer le marché du mobile money était d'être le partenaire technique d'une banque de la place.

Après une tentative infructueuse, la société imagine alors un nouveau scénario pour décliner ses ambitions au Gabon.



Ouverture de compte à Kango

C'est dans ce contexte qu'interviennent les équipes de United Nations Capital Development Fund (UNCDF) qui aideront CLIKPAY Gabon à structurer ses objectifs (nombre de points marchands, répartition géographique, accent mis sur le genre et sur l'inclusion dans toutes ses dimensions) et à faire évoluer sa stratégie de développement. Cet accompagnement s'inscrit dans le cadre du programme Finance Numérique pour la Résilience (DFS4Res), lancé en 2021. Un programme soutenu par l'Union européenne et l'Organisation des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique.

“ CLIKPAY Gabon devient en novembre 2023 la première fintech à être agréée comme établissement de paiement par la COBAC. ”

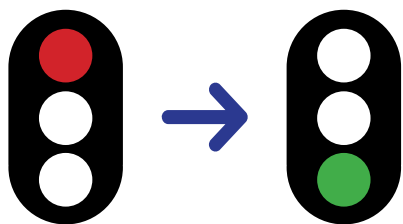
CLIKPAY Gabon décide ainsi de déposer sa propre demande d'établissement de paiement auprès des autorités régionales, afin d'opérer seule. La fintech redépose un dossier, reprend tout le circuit de validation et obtient le précieux sésame. Une première partie vient d'être remportée. CLIKPAY Gabon devient en novembre 2023 la première fintech à être agréée comme établissement de paiement par la COBAC. Ce statut lui confère une indépendance et une agilité sans pareil. Les équipes de CLIKPAY peuvent souffler ; les finances ont été mises sous forte pression au cours des années écoulées pour assurer le fonctionnement de l'entreprise.



Mark Doumba, co-fondateur de CLIKAFRIK Group, à droite

De ce parcours, CLIKPAY retient une meilleure compréhension du fonctionnement du système bancaire régional et des enjeux, de ses limites aussi, ce qui lui a permis de grandir techniquement et de muscler son infrastructure de paiement, qu'elle juge aujourd'hui particulièrement robuste. CLIKPAY Gabon a ainsi obtenu en décembre 2023 la certification PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), la norme de sécurité la plus haute requise par l'industrie mondiale des cartes bancaires. Cette certification lui permet d'émettre des cartes virtuelles VISA et MasterCard.

« Si une fintech a la capacité financière, technique et opérationnelle de solliciter un agrément pour devenir prestataire de services de paiement, qu'elle le fasse », conseille Mark Doumba. Il peut ainsi paraître plus efficace d'aller directement demander un agrément plutôt que chercher à conclure un partenariat qui ne fonctionne pas de façon totalement satisfaisante ou qui bride l'agilité qui fait la force d'une fintech. « Mais il faut pour cela un capital de 500 millions de francs CFA (environ 762 000 €). C'est le minimum pour que la Banque centrale accepte d'étudier votre dossier », ajoute le dirigeant. CLIKPAY Gabon s'est constituée, elle, avec un capital de 600 millions de FCFA.



Une solution pratique pour ce restaurant

CLIKPAY Gabon déploie son offre

Depuis le mois d'avril 2024, CLIKPAY est passé à la phase opérationnelle et propose son application mobile money au Gabon, via ses solutions CLIKPAY Money et CLIKPAY Business. Les services offerts sont innovants (scan du code QR en place du code USSD par exemple) et couvrent les dépôts et retraits d'espèces, les paiements, les transferts d'argent, et la gestion financière personnelle et professionnelle. CLIKPAY Business permet de collecter des recettes, de payer des factures de fournisseurs et de prestataires, de payer les salaires, de gérer la comptabilité d'entreprise, de faire des transferts vers un compte bancaire et une carte prépayée, et vice versa, de consulter l'historique. C'est également un portail d'accès aux services de l'administration publique. Il est ainsi possible de payer les cotisations sociales et fiscales, et de recevoir des compensations sociales directement sur le compte CLIKPAY Business.

Pour ouvrir un compte, les usagers doivent intégrer le réseau de distribution de CLIKPAY Gabon, fournir des documents justifiant leur identité numérique (répondant aux exigences réglementaires Know Your Customer). Ils doivent en outre prouver leur capacité à présenter des documents administratifs de commerce si ce sont des professionnels, acte rendu plus simple au Gabon par l'existence du GNI. Les applications CLIKPAY Money et CLIKPAY Business sont téléchargeables sur Apple et Google Play Store.

“ La fintech multiplie les partenariats afin de co-construire un écosystème inclusif. ”

« J'apprécie CLIKPAY, l'application est facile, c'est rapide avec le code QR à scanner », se réjouit M. Oudou, grossiste et agent partenaire CLIKPAY. Dans le quartier Charbonnage de Libreville, Mme Estelle, épicière, est agent CLIKPAY depuis un mois. Elle se réjouit de cette nouvelle activité : « C'est moderne et pratique ! On m'a expliqué les avantages, CLIKPAY, c'est du concret, on voit tout de suite les commissions ! ».

En téléchargeant l'application CLIKPAY Money, les particuliers peuvent créer leur compte en toute autonomie. Certains agents sont si enthousiastes qu'ils jouent le rôle de prescripteur, à l'instar de M. Sall, agent CLIKPAY, qui a persuadé six clients de s'autoenregistrer, leur permettant ainsi d'effectuer leurs premières transactions de dépôt et retrait.

CLIKPAY accepté dans les petits commerces et boutiques



CLIKPAY Gabon entend occuper une part conséquente sur le marché des SFN, sur l'ensemble du territoire gabonais. Pour dérouler ses ambitions, la fintech multiplie les partenariats afin de co-construire un écosystème inclusif des acteurs de la vie économique : commerces, réseau d'agents, grands facturiers, services publics, etc. « Notre objectif est d'abord de bien maîtriser notre premier marché au Gabon, avec des services moins chers, de qualité et d'élargir notre offre en intégrant les supermarchés, les sites de e-commerce par exemple », indique la direction de CLIKPAY Gabon. Reste à faire sur le terrain un travail important de mobilisation des acteurs de l'écosystème, qui passe notamment par des négociations avec les prestataires de services divers (eau, électricité, téléphone, abonnement TV, e-commerce...) afin de les interconnecter au système CLIKPAY. Le déploiement dans les pays de la Communauté économique et monétaire d'Afrique centrale (CEMAC), grâce à l'agrément COBAC, viendra plus tard.

Le renforcement de l'écosystème des SFN au Gabon est nécessaire afin de favoriser l'émergence de start-ups et champions nationaux, susceptibles de stimuler le marché et de répondre aux besoins de tous les usagers. Il y a besoin d'un accompagnement ciblé des pouvoirs publics, que la réglementation et le climat des affaires soient stables, que les sujets liés à l'identification des personnes soient adressés, qu'il y ait profondeur et qualité de la main d'œuvre, notamment sur les questions techniques, de sécurité, de cybersécurité. Dans cette optique, CLIKPAY Gabon et CLIKAFRIK Group ont rejoint le Groupe de travail sur la finance numérique (GTFN), constitué fin avril 2023 avec l'appui de l'UNCDF. Le GTFN compte parmi ses membres des opérateurs télécoms et de services de mobile money, des institutions financières, des incubateurs de start-ups numériques, des fintechs, des écoles numériques. Ce groupe associe, par ailleurs, des représentants du secteur public.

Quatre ans après sa création, CLIKPAY a réussi son pari d'intégrer le marché gabonais des services financiers numériques. La fintech s'autorise des ambitions dans la sous-région. Elle a ouvert la voie et réveillé la concurrence qui s'active désormais pour proposer de nouveaux services. Plus encore, elle mobilise les différents acteurs de l'écosystème afin d'encourager l'entrepreneuriat, tiré par l'innovation et les nouvelles technologies. Pour permettre in fine l'émergence d'une masse critique de talents locaux à même de transformer leur environnement.

Tandis que les femmes, les jeunes et les personnes économiquement faibles demeurent éloignés des opportunités de marché, l'inclusion de ces populations et des micro-entreprises tenues éloignées du numérique et secteur bancaire traditionnel devient un sujet de plus grande attention.



Remerciements

La « Finance numérique pour la résilience » (DFS4Res) est un programme de quatre ans soutenu par l'Union européenne et l'Organisation des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique (Groupe ACP), et mis en œuvre par le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF). Le programme vise à déployer des solutions de finance numérique à grande échelle pour accroître l'inclusion financière et accélérer la reprise économique après le COVID-19, afin de rendre les économies et les sociétés plus résilientes aux chocs externes.

Ce document a été préparé par l'équipe Économies numériques inclusives UNCDF qui implémente le programme DFS4Res au Gabon, ainsi que dans 9 autres pays.

Nous tenons à remercier Mark Doumba, co-fondateur et directeur général de CLIKAFRIK Group et Manohisoa Boulrier, experte en finance numérique, pour leurs contributions tout au long du processus de rédaction, ainsi que Christelle Marot, la rédactrice de cette étude de cas.

Au sein de l'UNCDF, le travail a été réalisé sous la supervision de Bram Peters, programme manager, et de Karima Wardak, responsable des connaissances et de la communication pour l'équipe.

À propos de UNCDF

Le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF) est la principale entité de financement catalytique des Nations Unies pour les 45 pays les moins avancés (PMA) à travers le monde. Dans le cadre de son mandat unique en matière de capital et en mettant l'accent sur les PMA, l'UNCDF s'efforce d'investir et de catalyser des capitaux afin d'aider ces pays à atteindre la croissance durable et l'inclusion envisagées par le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et le Programme d'action de Doha pour les pays les moins avancés, 2022 - 2031.

L'UNCDF établit des partenariats avec d'autres organisations des Nations Unies, ainsi qu'avec des acteurs des secteurs privé et public, afin d'avoir un plus grand impact sur le développement, notamment en débloquant des ressources supplémentaires et en renforçant les mécanismes et les systèmes de financement contribuant aux voies de transformation, en se concentrant sur des thèmes de développement tels que l'économie verte, la numérisation, l'urbanisation, les économies inclusives, l'égalité entre les sexes et l'autonomisation économique des femmes.

En tant qu'institution de financement du développement hybride et agence de développement, l'UNCDF utilise une combinaison d'instruments de capital (déploiement, conseil financier et commercial et catalysation) et d'instruments de développement (assistance technique, renforcement des capacités, conseils politiques, plaidoyer, leadership intellectuel, analyse et cadrage du marché) qui sont appliqués dans cinq domaines prioritaires (économies numériques inclusives, finance transformatrice locale, autonomisation économique des femmes, financement du climat, de l'énergie et de la biodiversité, et financement des systèmes alimentaires durables).

Disclaimer

Les appellations utilisées sur cette carte et la présentation des données qui y figurent n'impliquent aucune prise de position de la part du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies ou de l'UNCDF quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones.

Crédits photo CLIKPAY

Photos de couverture
Marché Carrefour de Kango, Libreville
CLIKPAY Money, une solution facile à utiliser



@UNCDF

