



Rapport de l'étude sur les transferts et l'usage des
terminaux mobiles au Burkina Faso

Présenté par

Mr Sylvestre OUEDRAOGO/Association Yam Pukri, Burkina Faso

En collaboration avec Mme Guigma Karidja

Mlle Aguiratou Kouraogo

Mr Traoré Inoussa

Août 2008

Sommaire

Rapport provisoire de l'étude sur les transferts et l'usage des terminaux mobiles au Burkina Faso	1
I. Introduction	3
II. Objectif et démarche de l'étude	4
III. Les difficultés rencontrées	4
IV. La téléphonie mobile au Burkina Faso.....	5
1. Etat des lieux du secteur de la communication au Burkina Faso	5
2. Les caractéristiques et les avantages de la téléphonie mobile dans le contexte burkinabé.....	8
3. Atouts de la téléphonie mobile pour le secteur privé burkinabé	9
4. Evaluation du potentiel du « m-business » en Afrique subsaharienne : le cas du Burkina Faso.....	10
V. Littérature sur les transferts et l'utilisation du mobile	13
VI. Description de l'échantillon	14
VII. Analyse des résultats	16
1. Les transferts	16
2. Les caractéristiques des transferts.....	17
3. Les moyens utilisés dans ces échanges	18
4. Les usages du mobile dans les transferts.....	19
A. Les pratiques du téléphone portable.....	19
B. Besoins et opinions des usagers sur les transferts et l'utilisation des terminaux mobiles	22
VIII. Conclusion.....	25

I. Introduction

L'une des caractéristiques des sociétés africaines est la solidarité entre les individus d'une même communauté, d'un même village, d'un même pays ou même au delà. Cette solidarité se manifeste par une forte prédominance des échanges et des transferts. Historiquement ces transferts se faisaient entre familles ou villages mais de nos jours avec la mondialisation et son corollaire de forte mobilité des biens et des personnes à travers le monde, ces transferts ont changé d'envergure bien que les principes fondamentaux soient les mêmes. Aussi les moyens de communication ne sont pas restés en marge de ce progrès au contraire ils constituent le socle même de ce nouveau paradigme.

La sous région Ouest africaine s'inscrit dans cette même logique et particulièrement le Burkina Faso marquée par son fort taux de diaspora liée toutefois les questions qui peuvent se poser sont les suivantes :

Quel est l'état des lieux des transferts au Burkina Faso ?

Quel est le niveau d'utilisation des terminaux mobiles dans ces transferts au Burkina Faso ?

Quels sont les besoins en matière de transferts des terminaux mobiles ?

Quelles sont les arguments des individus à propos des transferts et l'utilisation des terminaux mobiles ?

Autant de questions qui nous intéressent dans cette étude essentiellement descriptive et comportementale.

Afin d'apporter des éléments de réponse à ces différentes interrogations l'étude va adopter le plan suivant :

Premièrement nous aborderons les objectifs de l'étude, les difficultés rencontrées, la démarche adoptée, ensuite nous ferons une revue de quelques études sur les transferts et l'utilisation du mobile au Burkina Faso et enfin nous présenterons les résultats de l'étude.

II. Objectif et démarche de l'étude

Cette courte étude exploratoire a pour objet l'observation de situations d'entraide afin de cadrer plus précisément les différentes facettes de ce phénomène. Il s'agit dans le cas où cette entraide ne s'effectue pas en face à face, mais utilise un moyen de communication pour adresser l'aide (transport, messenger, transfert...). Au cours de cette observation élargie, il s'agira notamment de prendre en compte la place et le rôle des terminaux mobiles dans le déroulement de ces opérations.

L'étude s'est effectuée à Ouagadougou et a concerné un échantillon de 30 personnes (physique et morale). La méthode d'échantillonnage est celle de l'échantillonnage de commodité en ce sens que les enquêtés ont été préalablement identifiés en fonction de leur capacité à fournir le maximum d'informations possibles. La technique adoptée pour la collecte des informations a été l'administration d'un questionnaire et l'entretien avec certains responsables d'institutions. L'analyse a été réalisée essentiellement à l'aide du logiciel SPSS ; les outils d'analyse utilisés sont les éléments de statistique descriptive (fréquences, tableau croisé etc.)

III. Les difficultés rencontrées

Toutefois, l'étude ne s'est pas déroulée sans difficultés. En effet, la première difficulté rencontrée était relative à la prospection des enquêtés car comme nous l'avons dit plus haut l'échantillonnage était un échantillonnage de commodité, ensuite certains interlocuteurs au niveau des institutions ont souvent manifesté des réticences à répondre au nom de leur institution. Aussi, certaines nomenclatures de pratiques du mobile dans les transferts étaient méconnues de certains enquêtés si bien qu'il fallait préalablement le leur expliquer avant l'administration du questionnaire ; ce fut notamment le cas des pratiques comme le paiement par mobile, la reconversion des unités de service en argent ou vice versa.

Enfin, comme dernière difficulté nous pouvons relever l'indisponibilité de certains enquêtés en ce sens que les rendez-vous n'étaient pas toujours respectés ce qui engendra des pertes de temps.

Aussi, les enquêtés ont préféré administrer le questionnaire par fiche et dans l'anonymat. Ceci ne nous a pas permis de faire des reportages de cas intéressants. Mais l'équipe reste toujours ouverte aux suggestions afin d'approfondir le rapport définitif

Mais, la principale limite du travail c'est le faible taux de suggestions de pratiques et de commentaires libres sur les transferts et l'utilisation des terminaux mobiles de la part des enquêtés.

IV. La téléphonie mobile au Burkina Faso

1. Etat des lieux du secteur de la communication au Burkina Faso

Le boom de la téléphonie mobile a boosté le domaine des télécommunications, au Burkina Faso. Le dynamisme de ce secteur est dû à la réforme des télécommunications que le pays a engagée, depuis 1998, avec la création d'un secrétariat d'Etat aux Télécommunications devenu, en 2000, un ministère à part entière. La télédensité mobile est de 13,53¹ avec 1 858 039 abonnés de téléphones mobiles en 2007.

Des lois et décrets ont été pris pour organiser cette réforme, l'ensemble de ces textes d'application constituant les statuts de l'Autorité de régulation des télécommunications. En mai 2000, l'arrêté n°2000-025, autorisant l'établissement et l'exploitation d'un réseau de téléphonie mobile cellulaire GSM, ouvre la voie aux opérateurs privés. Fin décembre de la même année, deux d'entre eux, Celtel et Telecel, entrent en scène aux côtés de l'Office national des télécommunications (ONATEL) qui était, jusque-là, le seul opérateur de ce secteur. Les licences GSM autorisent les bénéficiaires à établir et exploiter sur le territoire national, pour une durée de dix ans renouvelable, des réseaux de téléphonie mobile cellulaire de type GSM 900.

A la pointe de l'innovation technologique, le Burkina Faso a mis en service, en 2005, la fibre optique, fonctionnelle sur 1 000 kilomètres environ, sur l'axe Ouagadougou- Bobo Dioulasso - Orodara frontière du Mali. Celle-ci est reliée directement au câble SAT3 installé au Sénégal, via le Mali. Ce nouveau réseau optique permet le transport d'une gamme variée d'informations augmentant du même coup la capacité du pays en matière de télécommunications, de télévision et également de transmission des données par Internet.

L'opérateur ONATEL : Office National pour la Télécommunication

Avec 580 000 abonnés pour Telmob (la filiale mobile de l'ONATEL), 570 000 pour Celtel et 300 000 pour TELECEL, les sociétés de téléphonie mobile ont bouclé l'année 2006 en beauté. Le coût global du plan d'équipement de l'ONATEL serait de plus de 100 milliards de F CFA et concerne le réseau d'accès, les transmissions interurbaines, la commutation, la téléphonie

¹ Source Artel

rurale, le cellulaire et Internet. Seul opérateur de Téléphonie fixe, pour l'instant, en attendant la libéralisation de ce volet, l'ONATEL contrôle 41% du marché du mobile.

L'Office a lancé, en juin 2005, un emprunt obligatoire sur le marché financier sous-régional, en faisant appel à l'épargne publique, d'un montant nominal de 16 milliards de F CFA. Cet emprunt, dont le prix d'émission a été fixé à 10 000F CFA.

Du réseau téléphonique, inscrit dans un vaste programme d'investissement. Les fonds mobilisés permettront à l'Office de disposer de 525 728 lignes fixes et 235 000 abonnements supplémentaires au téléphone mobile. Le nombre d'abonnés devrait dépasser la barre de 500 000 dans cinq ans. L'ONATEL qui a investi plus de 10 milliards de F CFA, ces dernières années pour améliorer son réseau mobile, revendique une cinquantaine de villes et 170 localités rurales connectées au fixe. L'entreprise s'est imposé pour objectif la couverture totale du territoire, d'ici cinq ans.

L'opérateur a enregistré un accroissement de son chiffre d'affaires, d'au moins 14 %, passant de 36,8 milliards de F CFA en 2000 à 57 milliards en 2005. Le chiffre d'affaire attendu pour 2007 est de 60 milliards de F CFA. En quatre ans, 22 milliards de F CFA ont été versés à l'Etat au ministère des impôts et dividendes.

Celtel

Pour obtenir la licence de dix ans, Celtel a versé 10.6 millions de dollars. Celtel-Burkina peut s'émerveiller d'avoir réalisé, depuis son implantation, un investissement de plus de 20 milliards de Fcfa et crée près de 140 emplois directs et 3 000 indirects.

Pour étendre et augmenter la capacité de son réseau et vanter les services qu'elle propose au public, la société a aussi lancé, en août 2003, un emprunt obligatoire de 3 milliards de F CFA dans l'espace de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA).

Son réseau s'étend sur plus de 82 localités, mais son ambition est de couvrir 80 % de la population d'ici 2008. Déjà, 80 % des villes exigées par le gouvernement dans le cahier des charges ont accès au réseau, selon les autorités burkinabé.

Depuis son implantation en 2001, Celtel a investi, à ce jour 25 milliards de F CFA en infrastructure. Entre 2001 et 2004, elle a multiplié par près de trois son chiffre d'affaires qui s'élève aujourd'hui à plus de 5 milliards de F CFA.

Telecel

Associé au départ à Salif Yaméogo, TELECEL a versé 8 millions de dollars pour obtenir sa licence et a pu bénéficier d'un prêt de 4 milliards de F CFA de la part de la Banque ouest-africaine de développement (BOAD) pour financer l'extension de son réseau.

Trois principaux actionnaires se partagent le capital de TELECEL Faso : Planor Afrique SA, représenté par le Burkinabè Appollinaire Compaoré, ont mis en péril, courant 2005, la survie de la compagnie de téléphonie mobile. En août de cette même année, après (44 %) ; Atlantique Télécom, contrôlé par l'Ivoirien Koné Dossongui (51 %) et West African Ground Fund (WAGF). Mais les bisbilles entre les actionnaires de TELECEL Faso, Koné Dossongui et Appollinaire Compaoré, ont mis en péril, courant 2005, la survie de la compagnie de téléphonie mobile. En août de cette même année, après avoir été mis sous administration judiciaire sur plainte d'Appollinaire Compaoré, la société a frôlé la liquidation.

En 2006 le président Appollinaire Compaoré partenaire d'Atlantique a fini par saisir la justice. Un audit financier sur la période août 2003 à fin juillet 2005 avait fait état d'un préjudice de près de 4 milliards de F CFA en 2003, à des pertes de près de 1 milliard en 2004.

Dans la lutte contre le chômage les trois compagnies de téléphonie mobile totalisent environ 2 300 emplois permanents auxquels s'ajoutent 45 000 autres emplois dans la distribution indirecte des produits et services (télécentres privés, distributeurs de cartes et vente en détail) et 10 000 emplois temporaires.

Depuis décembre 2006, le groupe Maroc-Télécom est le nouvel actionnaire majoritaire à 51 % de l'ONATEL. Avec un montant de 144 milliards de F CFA, le groupe marocain a été préféré à l'allemand Detecom, l'indien Essar Teleholdings, le français France Télécom, le Monégasque Monaco Telecom, le saoudien Saudi Telecom et le russe Sistema/MTS.

Le syndicat national des télécommunications, qui s'était opposé à la privatisation, a proposé une option sans partenaire stratégique, s'appuyant sur l'actionnariat national et sous-régional et le rapport de l'ouverture du monopole sur le fixe et l'international, après la privatisation. Selon le ministre du Commerce, Bénéto Ouattara, quatre objectifs fondamentaux militaient en faveur de cette privatisation: satisfaire une demande de plus en plus croissante des services des télécommunications, avec une meilleure couverture géographique, en particulier des zones rurales; assurer une plus grande pénétration des réseaux et services de télécommunications sur l'ensemble du territoire ; fournir des services de meilleure qualité à un prix compétitif en utilisant des technologies de pointe et des systèmes de gestion plus récents et plus performants : et enfin, créer un environnement concurrentiel propice à la participation des capitaux privés au développement économique.

Alors qu'un audit, effectué récemment, aurait recommandé la suppression de près de la moitié du personnel, le gouvernement a rassuré en précisant qu'il n'y aurait pas de licenciement. Ce qui n'a pas pour autant calmer les inquiétudes des travailleurs.

Après la privatisation de l'ONATEL en 2006, l'année 2008 devrait voir la libéralisation des lignes fixes, dont les clients sont actuellement estimés à 100 000. Le marché est prometteur. Le gouvernement ambitionne, d'ici 2010, de créer 125 728 lignes supplémentaires.

2. Les caractéristiques et les avantages de la téléphonie mobile dans le contexte burkinabé

Caractéristique de la téléphonie mobile	Caractéristique du pays / secteur privé	GAIN
Accès		
Objet de poche	Les professionnels voyagent énormément	Le téléphone portable peut être 24h/24 avec son propriétaire
Longévité de batterie	Electrification peu dense	L'autonomie des téléphones portables est 30 à 40 fois supérieure à celle des ordinateurs portables
Robustesse	Chaleur, poussière, sable	Les téléphones mobiles de première génération ont fait leurs preuves, contrairement aux ordinateurs
Carte SIM indépendante du combiné	Culture de prêt/location	Même les revenus faibles ont accès à cette technologie.
Coût		
Prix à l'achat du combiné	Le secteur privé connaît le retour sur investissement. Il est très équipé en combinés	Les combinés sont 15 à 30 fois moins chers que les ordinateurs portables.
Prix à l'achat du temps d'appel	Les cartes d'unités vendues offrent un choix varié de nombres d'unités.	Même les revenus faibles peuvent communiquer par ce moyen
Solution de paiement		
Cartes	Points de ventes très	La flexibilité financière

prépayées	nombreux (plus d'un vendeur à chaque coin de rue de ville)	offerte s'adapte à toutes les bourses.
Distinction appareil/carte SIM	Contrairement aux pays développés, l'indépendance carte SIM/combiné est très développée	La flexibilité d'utilisation permet au plus grand nombre d'utiliser ce moyen de télécommunication
Simplicité d'utilisation		
Temps d'apprentissage à l'utilisation court	Niveau de compétences générales en manipulation d'appareils électroniques relativement faible	Chacun peut prendre en main assez rapidement les fonctions de base de cet outil électronique.

3. Atouts de la téléphonie mobile pour le secteur privé burkinabé

En faisant abstraction des besoins importants de filières économiques en particulier, le potentiel du « m-business » dans un pays donné dépend grandement de la place prise par l'outil qu'est le téléphone mobile. Comme le tableau présenté à la page suivante permet de l'apprécier, le contexte burkinabé, très similaire au reste de l'Afrique subsaharienne, donne une valeur relative au téléphone mobile qui est sans commune mesure avec la valeur, déjà grande, qui est donnée à cet outil dans les pays développés.

Or l'importante place que prend cet outil de communication au Burkina Faso implique un potentiel proportionnellement important pour le « m-business ».

4. Identification des services de « m-business » a potentiel pour le Burkina Faso

(Services classés par défi technique décroissant)

Service	Objectif	Spécificités	Conditions préalables	Potentiel pour le Burkina Faso
m-commerce	Permettre la réalisation de transactions commerciales avec un téléphone portable.	Commande de produits (grande distribution et distribution spécialisée) et services (voyages) sans paiement ou avec un paiement mobile (via la facture de l'opérateur ou en partenariat avec une société de carte de crédit (Visa, Mastercard...))	<ul style="list-style-type: none"> - plate-forme de m-billing - Internet mobile (pas nécessaire pour tous les types de paiement mobile) - partenariat avec émetteur de carte de crédit - pour « m-wallet », porte-monnaie mobile, fonctionnalité RFID pour transaction sans contact 	Moyen à court terme (Faible pénétration des offres postpayées, taux de bancarisation de la population faible, limites techniques.)
Visiophonie	Permettre de voir son interlocuteur en temps réel sur l'écran de l'appareil mobile	La communication transite via le réseau de l'opérateur, capable d'offrir un débit élevé pour une bonne qualité de service.	<ul style="list-style-type: none"> - Débit 3G - Appareils portables sophistiqués et compatibles avec la 3G - Existence du service 	Limité à court terme (En raison de la configuration actuelle du réseau GSM ou 2G)
m-banking	Permettre la consultations d'un compte bancaire, de réaliser des opérations (transferts entre comptes,	Peut être réalisé sur la base d'une messagerie SMS (transferts d'une application OTA, « over the air »),	<ul style="list-style-type: none"> - partenariat entre opérateur et une institution bancaire. - le cas échéant, disponibilité d'un accès mobile à Internet 	Limité (Existe, mais très peu répandu.)

	virements)	ou via un accès Internet mobile		
Messagerie électronique mobile	Permettre l'accès à une messagerie électronique publique (via Internet mobile) ou d'entreprise (service ad hoc proposé par l'opérateur) En mode « pull » : récupération des messages sur une plate-forme de l'opérateur ou à partir du serveur (Exchange, Lotus) de l'entreprise, cryptés ou non.	En mode « push » : transmission des courriels dès réception vers l'appareil mobile (ex. Blackberry), ou avertissement de réception par SMS.	Requiert un débit GPRS/EDGE/3G, des outils portables sophistiqués et la mise en place d'une plate-forme, voire d'un réseau virtuel privé. > Il est possible de recevoir des courriels au format SMS, ce qui simplifie la mise en place du service (via un SMS Gateway).	Limité à court terme par des contraintes techniques (sauf e-mail par SMS)
Gestionnaire d'informations personnelles (PIM)	Permettre la planification personnelle en mobilité	Logiciel offrant des applications telles que carnet d'adresses, agenda, bloc-notes, etc., en mobilité. Synchronisation possible avec les applications fixes (par liaison fixe ou non filaire entre	base d'appareils tels que Assistants Personnels Numériques, smartphones... avec système d'exploitation (Symbian ou Microsoft principalement) - service dépend de la qualité du débit en aval et de l'existence et utilisation de ces	Limité à court terme Faible Dépend du lancement d'une offre WIFI commerciale facilement accessible

		l'appareil mobile et le PC).	applications sur PC en amont.	
VoIP nomade (WiFi)	Permettre d'effectuer des appels transitant via Internet, le réseau WiFi étant relié au réseau fixe pour y accéder	Utiliser un accès haut débit fixe non filaire (WIFI) pour effectuer des appels transitant via Internet, le contenu de l'appel étant numérisé et transformé en paquets d'informations	- Logiciel VoIP de type SKYPE disponible sur un appareil portable compatible GSM/WIFI ou ordinateur portable - Réseau WiFi	
Internet mobile	Permettre d'accéder à Internet avec un appareil mobile (téléphone portable, assistant personnel numérique, ordinateur portable)	Le Wap 2.0 et l'i-mode comptent parmi les applications d'accès spécifiquement prévues pour l'Internet mobile (mise en forme des pages adaptée) les plus répandues	- Débit GRPS/EDGE/GSM - Appareils compatibles	Certains opérateurs tels que Celtel offre un accès à l'Internet mobile et le réseau GSM

Source : Centre du Commerce International : CNUCED-OMC/Evaluation du potentiel du « m-business » en Afrique subsaharienne : le cas du Burkina Faso, 2006

V. Littérature sur les transferts et l'utilisation du mobile

Des études similaires ont déjà été menées sur les transferts et l'utilisation du mobile plus précisément sur l'usage du téléphone portable dans la micro finance. Dans cette section nous ferons le point sur une de ces études que nous trouvons intéressante. L'étude a été menée par le CGAP (consultative group to Assist the Poor) publié en 2006 et intitulé « des téléphones portables pour la micro finance »².

Tout part du constat que dans certains pays la téléphonie mobile est un outil de prestation de services financiers. En effet, le téléphone portable peut servir d'un instrument pour les transactions financières. Les japonais l'utilisent pour régler des petits montants (M-commerce) lorsqu'il est relié à une carte de crédit. On peut aussi en faire une porte monnaie électronique. Le Globe Telecom aux Philippines permet à ses clients de télécharger du liquide (G-Cash) sur leur téléphone portable dans des magasins partenaires ou des points de distribution de Globe. Pour les clients de WIZZIT ou de MTN Banking en Afrique du Sud, le téléphone est comme un mécanisme de prestation des services bancaires puisqu'il est le principal moyen d'accéder au compte en banque. L'opération bancaire effectuée par la téléphonie mobile serait moins coûteuse qu'un réseau d'agence bancaire et elle serait plus pratique pour les pauvres.

L'inspiration pour la prestation de services bancaires aux pauvres par l'intermédiaire du téléphone portable s'explique par :

- le nombre important et en expansion rapide des commerçants et de pauvres qui possèdent un téléphone portable,
- la maîtrise de l'utilisation de la téléphonie mobile par les personnes pauvres,
- la disponibilité permanente du téléphone portable,
- la disparité des points de vente pour l'achat de crédit d'appel. Les opérateurs de téléphonie mobile savent déjà comment traiter les transactions en liquide pour leurs clients.

L'utilisation du téléphone portable pour les prestations de services financiers présente certaines limites :

² Extrait du site web « www.lamicrofinance.org »

- les applications bancaires ne fonctionnent pas encore de portable à portable. Cela empêche de faire répandre facilement le produit.
- les paiements par téléphone portable posent la question de la conformité aux normes internationales de sécurité.
- pour les banques, la rentabilité d'un modèle de prestation reposant exclusivement sur le téléphone portable n'a pas encore été prouvée.
- la banque par téléphonie mobile ne pourra pas être automatiquement en mesure d'atteindre les régions les plus isolées et les plus pauvres.
- les analphabètes et les personnes âgées ont des difficultés à utiliser la banque par téléphonie mobile

Ainsi donc nous voyons que certains pays sont assez avancés sur l'utilisation du mobile dans certaines transactions comme les prestations de services financiers même si certaines limites comme les transferts de portable à portable demeurent.

Il convient à présent de voir le cas du Burkina Faso afin de voir ce qui est déjà fait et ce que les gens souhaiteraient faire.

VI. Description de l'échantillon

Il s'agira dans cette partie de présenter les caractéristiques (sexe, âge, situation matrimoniale, profession etc.) de l'échantillon. Notre étude a concerné 30 personnes assez réparties dans le contexte de transfert de biens, d'argent et de services. Cet échantillon très représentatif nous permet de transposer les résultats de cette étude à une population plus large dont celle du Burkina Faso.

L'échantillon est constitué de 63% d'hommes et 37% de femmes, les âges sont compris entre 25 et 52 ans soit un âge moyen de 35 ans. Le tableau suivant nous donne la répartition de l'échantillon selon le statut matrimonial.

Situation matrimoniale					
		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Célibataire	9	30,0	32,1	32,1
	Marié	16	53,3	57,1	89,3

	Concubinage	3	10,0	10,7	100,0
	Total	28	93,3	100,0	
Manquante	Système manquant	2	6,7		
Total		30	100,0		

Tableau de bord
Somme

Sexe	Qu'est ce qui est donné ou reçu : Bien	Qu'est ce qui est donné, reçu: Service	Qu'est ce qui est donné, reçu: Argent
Masculin	10	3,00	19,00
Féminin	10	3,00	11,00
Total	20	6,00	30,00

Source: Construit à partir des données de l'enquête

Quant aux professions des enquêtés, on avait essentiellement les professions suivantes : des élèves et étudiants, des fonctionnaires, des commerçants ou artisans et des entrepreneurs. Les fonctionnaires sont composés d'agents de transfert, de personnel de compagnie d'assurance, de financiers nationaux et internationaux. Il faut noter que ceux là qui ont répondu au nom de leurs institutions ont été enregistrés comme étant des fonctionnaires ; il y en avait au total 5 cas.

Le tableau ci-dessous nous donne la répartition de l'échantillon selon la profession.

Profession					
		Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Elèves/étudiants	6	20,0	20,0	20,0
	Fonctionnaires (17	56,7	56,7	76,7
	Commerçants	5	16,7	16,7	93,3
	Entrepreneurs	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : construit à partir des données de l'enquête

Une autre des caractéristiques de l'échantillon est l'appartenance de l'enquêté à une association (corporation) ou non. A cette question seulement 31% affirment appartenir à une association ou corporation. Ces associations sont essentiellement les associations de ressortissants d'une collectivité, les associations syndicales ou de développement, les associations professionnelles et interviennent dans le domaine financier et les groupements de femmes (tontine).

Enfin, quant à la détention ou non d'un compte bancaire par l'enquêté, 78% affirment détenir au moins un compte bancaire. Ces comptes vont du simple compte courant en passant par les comptes d'épargne et les comptes courants et épargne (les deux à la fois).

VII. Analyse des résultats

1. Les transferts

Il s'agira dans cette section de faire l'état des lieux des transferts en d'autres termes répondre aux questions qu'est ce qui est généralement transféré ? Quel est le contexte de l'échange ? Quels sont les moyens utilisés ? etc.

Le contexte de l'échange

Les échanges se font généralement dans divers contexte de vie privé. Il s'agit le plus souvent de relations parentales, amicales, sociales ou même souvent des relations dans le cadre des ressortissants d'un même village. Il faut noter que certains échangent à la fois dans le cadre parental, social, amical ou même villageois. Ainsi 89% des enquêtés répondent par l'affirmative quand on leur demande si leurs échanges s'effectuent dans le cadre parental. Ce pourcentage est de 43% pour les relations amicales, 18% pour les échanges dans le cadre du village et 21% pour les relations sociales.

On voit que le pourcentage d'échanges dans le cadre parental est le plus élevé ; cette situation s'explique aisément : Tout d'abord précisons que les relations parentales se résument le plus souvent en relation père-enfants ou mère-enfants. Dès lors deux catégories de flux apparaissent ; l'un descendant et l'autre ascendant. Le flux descendant concerne surtout et la plupart du temps les élèves et étudiants qui reçoivent de la part de leurs parents (qui sont généralement dans une autre ville ou au village et même souvent hors du Burkina notamment la Cote d'ivoire) des biens ou de l'argent pour subvenir à leurs besoins scolaires et personnels.

Quant au flux ascendant, il s'agit le plus souvent des fonctionnaires (publics et privés) exerçant à Ouagadougou et envoyant régulièrement de l'argent aux parents (généralement au village).

Ce qu'il faut savoir c'est que ces échanges ont un caractère presque obligatoire dans leurs conceptions. Les parents se sentent obligés de subvenir aux besoins des enfants qui à leur tour, une fois travailleurs, leurs retournent un peu comme un « retour sur investissement ».

Aussi, les échanges dans le cadre social, amical ou villageois prennent le plus souvent la forme de dons ou d'aide et sont souvent appréhendés comme ayant un caractère « naturel » car ces dons impliquent le plus souvent un contre-don. Ainsi donc 71% des personnes interrogées affirment que leurs échanges sont sous forme d'aide, à la question vos échanges sont-ils sous forme de dons 43% répondent par l'affirmative et enfin quant aux échanges sous forme de prêts seulement 18% répondent par l'affirmative. Les prêts sont le plus souvent sans intérêts et l'échéance est variable.

2. Les caractéristiques des transferts

Les éléments échangés prennent le plus souvent la forme de biens (habits, chaussures, vivres, etc.), d'argent, de crédit téléphonique et enfin de services. Toutes les personnes enquêtées affirment faire des échanges d'argent, 67% affirment échanger des biens, 45% échantent des crédits téléphoniques et enfin 20% affirment échanger des services.

Les fréquences des échanges sont variables le plus souvent (57% des cas) mais certains arrivent à donner les fréquences de leur transfert ; ils sont mensuels dans 13% des cas, ensuite les modalités trimestrielle et annuelle viennent respectivement avec des fréquences de 10% et 7%.

Tableau de bord
Somme

Sexe	Qu'est ce qui est donné ou reçu :Bien	Qu'est ce qui est donné, reçu:Service	Qu'est ce qui est donné, reçu: Argent
Masculin	10	3,00	19,00
Féminin	10	3,00	11,00
Total	20	6,00	30,00

Source : construit à partir des données de l'enquête

Quant aux montants échangés, seulement 60% ont pu donner un montant et ces montants sont fonction de la fréquence et de l'objet de l'échange. Cela fait que le montant moyen n'est pas significatif à titre illustratif pendant que certains envoient 1000000 FCFA par an pour la

scolarité de leurs enfants d'autres reçoivent mensuellement 10000 FCFA pour assurer leurs besoins personnels.

Aussi, il faut noter que certains échanges interviennent dans le cadre professionnel (23%) et généralement les montants de ces échanges sont élevés.

3. Les moyens utilisés dans ces échanges

Plusieurs moyens sont utilisés dans ces échanges à savoir la poste, les transporteurs, les messagers, la banque, les réseaux (par exemple un agent en un lieu A qui demande à un correspondant de son réseau en lieu B de transférer le bien au donataire).

Pour les transferts de biens 90% affirment utiliser les transporteurs, 70% utilisent le système des messagers, 25% utilisent la poste et enfin seulement 5% utilisent les réseaux.

Pour les échanges d'argent 63% passent par les transporteurs, 47% par les messagers, 20% par la banque (western union, money gram) et enfin 10% passent par la poste. On constate que les moyens utilisés ne sont pas exclusifs en ce sens que certaines personnes utilisent plus d'un moyen ce qui fait que la somme des pourcentages est supérieure à 100.

Aussi le constat le plus frappant c'est la forte utilisation des transporteurs dans les échanges que ce soit des échanges de biens ou d'argent, suivi des messagers. Cette situation peut s'expliquer en analysant les avantages et les inconvénients des différents moyens selon les personnes interrogées. En effet à la question quels sont les avantages et les inconvénients de ces moyens les réponses suivantes apparaissent :

Les frais de commission sont peu élevés chez les transporteurs, de plus les transporteurs ont l'avantage de parcourir presque tout le territoire mais l'inconvénient c'est la lenteur et par moment l'insécurité. Les mêmes avantages apparaissent pour les messagers à la différence que pour les messagers les transactions se font gratuitement et le receveur ne se déplace pas souvent pour la réception toutefois l'inconvénient majeur qui pèse c'est le risque de détournement du bien par le messager car ces transactions se font sur la base de la confiance, chose qui n'est pas toujours garantie. En outre un autre inconvénient est la lenteur.

La banque et la poste sont avantageuses pour leur rapidité et leur fiabilité mais les inconvénients qui leur sont reprochés c'est le niveau très élevé des frais de commission et leur absence dans certaines localités du territoire. Aussi il arrive des cas d'erreurs et ces erreurs sont souvent résolues avec beaucoup de retards.

4. Les usages du mobile dans les transferts

Après avoir fait l'état des lieux des transferts, à présent dans cette section nous nous proposons d'analyser les usages de la téléphonie dans les échanges monétaires.

A. Les pratiques du téléphone portable

➤ Dans divers contextes de vie privée

De nos jours avec les différentes innovations technologiques les portables permettent de faire une multitude de choses. Dans notre échantillon on constate néanmoins que seules les fonctions classiques « appels et SMS » ont un fort taux d'utilisation (77%). Toutefois certaines fonctionnalités comme la photographie, la caméra, la musique, le stockage de données et la navigation Web sont utilisées mais dans une proportion et une fréquence moindres. Aussi l'autre constat est que c'est chez les jeunes notamment les élèves et étudiants que ces fonctionnalités sont le plus utilisées. En outre certains travailleurs n'hésitent pas à dire qu'ils n'utilisent leurs portables que pour les appels et qu'ils ne lisent ni n'envoient de SMS à fortiori les autres fonctions.

Quant à l'utilisation du portable dans les transferts de crédits téléphoniques 73% affirment avoir l'habitude de cette pratique. Le processus est pratiquement le même chez tout le monde ; il s'agit de l'envoi du code de recharge par SMS ou par appel. Toutefois certains réseaux téléphoniques ont mis en place des systèmes de transferts de crédits. La première illustration est venu du réseau « Celtel » actuel « Zain » avec un système intitulé « c'est pour toi » (CPT). La particularité de ce système c'est la divisibilité des crédits en ce sens que le montant à transférer est librement déterminé par l'expéditeur. Mais tous ces systèmes avaient l'inconvénient d'engendrer des coûts pour le transfert à savoir le coût du SMS ou de l'appel c'est pourquoi aujourd'hui certains réseaux téléphoniques ont innové en apportant des systèmes à coût de transfert nul : C'est notamment le cas de Zain avec le système « sap sap » et Telecel avec le service rechargement à distance. Toutefois là également avec le système « sap sap » les usagers ont la possibilité de déterminer librement le montant à envoyer indépendamment des montants des cartes de recharge disponible.

Le transfert de crédit téléphonique est une pratique de plus en plus fréquente dans les habitudes des usagers du mobile si bien que certains usagers ont développé des formes originales de transferts d'argent à des proches par le portable et des formes de commerce par le biais du transfert des crédits téléphoniques.

La première forme nous a été révélée par deux étudiants et le mécanisme est le suivant : l'expéditeur (généralement les parents ou le frère qui ne se trouvent pas à Ouagadougou) transfère régulièrement des crédits téléphoniques à un ami ou un collègue qui réside à Ouagadougou ; ce dernier à son tour donne l'équivalent du montant des unités à l'étudiant en question. Le montant de ces transferts peut atteindre souvent 20000 FCFA par échéance et n'engendre pratiquement aucun coût de transaction.

La deuxième forme se fait généralement de Ouagadougou vers les villages. Le cas qui nous a été confié nous a été rapporté par un enseignant résidant dans un village vers Dori. Le mécanisme est le suivant : Tout d'abord précisons que les prix des cartes de recharge sont généralement majorées dans les villages reculés. Au centre du mécanisme on a un reconvertisseur d'unités téléphoniques en argent déduction faite d'une commission et ce reconvertisseur est généralement un vendeur de cartes de recharge bien connu de tous les villageois. Ainsi donc quand un villageois doit recevoir de l'argent venant d'un proche en ville il indique à l'expéditeur le numéro de portable du reconvertisseur et lui demande d'envoyer l'équivalent du montant en crédits téléphoniques au numéro qui lui a été indiqué ; une fois les crédits reçus par le reconvertisseur celui-ci déduit un certain montant et transfère le reste au receveur. Les unités ainsi reçues par le reconvertisseur sont revendues ensuite aux clients par le mécanisme « sap sap » évoqué plus haut. Il faut dire que le reconvertisseur fait une double bonne affaire ; non seulement il déduit une commission pour la reversion mais aussi les unités sont revendues avec un bénéfice.

Toutefois la limite principale de ce mécanisme c'est que le reconvertisseur ne peut accepter que les montants dont il est sûr de pouvoir écouler si bien que les montants sont limités et les fréquences sont faibles.

➤ **Au niveau des institutions / situation professionnelle**

Comme nous l'avons dit plus haut l'échantillon comportait 5 institutions composées essentiellement d'institutions de micro finance(RCPB), d'institutions bancaires (BIB et SGBB), une compagnie d'assurance (COLINA), une association de femmes dans le domaine

des noix de karité, et une institution des nations unies (FAO). Dans les entretiens il s'agissait essentiellement de voir la place du mobile dans les activités de transferts de ces institutions.

Le système Africards de la BIB

Au niveau de la BIB il s'agissait de comprendre le fonctionnement du service Africards. Il s'agit d'un système de paiement par carte magnétique. La carte est préalablement chargée par l'utilisateur et à partir de cet instant il peut faire des retraits en espèce au niveau des guichets. Les transferts de carte à carte se font au niveau de la BIB et ne peuvent se dérouler par le biais du mobile par contre le mobile permet l'accès en son compte et la consultation du solde et pour cela il suffit d'appeler et de communiquer le code d'accès à 4 chiffres. La consultation par SMS n'est pas encore possible par contre cela est possible par l'Internet à travers l'envoi d'un mail ; il en est de même pour les transferts de carte à carte.

Le cas du RCPB

Pour ce qui concerne le réseau des caisses populaires du Burkina, l'entretien a lieu avec le responsable du service virement et transfert. De cet entretien il ressort que le mobile est surtout utilisé jusque là pour la confirmation et la vérification des opérations de transferts, l'outil principal utilisé étant le fax. A titre illustratif, pour un transfert entre une agence de Ouagadougou et une agence de Bobo, les ordres de virement et les numéros de compte du client sont faxés et c'est après cela que le portable intervient pour confirmer. Le portable est surtout utilisé au lieu du fixe car les agents sont tous dans le système de flotte.

Le système VOCALIA de la SGBB

Quant au système VOCALIA de la SGBB, le mobile est surtout utilisé pour savoir les mouvements de son compte et cela peut se faire par SMS mais pour les transferts il faut nécessairement se rendre dans une agence.

Les autres institutions

Pour les productrices de noix de karité les transferts sont assez fréquents et revêtent un double aspect : on a généralement 2 flux ; un flux réel qui va des productrices villageoises vers le siège de l'association qui est situé à Ouagadougou et ce flux est constitué des noix de karité ; les moyens de transmission utilisés sont les transporteurs routiers ; le deuxième flux est un

flux monétaire et est dirigé vers les productrices villageoises ; là également les moyens de transmission sont les transporteurs routiers.

Le deuxième aspect c'est le volet commercialisation qui s'effectue entre le siège de Ouagadougou et les clients européens. Le règlement des ventes se fait par le mécanisme bancaire (créditer ou débiter le compte concerné).

Le portable joue essentiellement un rôle d'information sur les transactions et de vérification de la bonne marche des transactions.

Beaucoup d'associations évoluent dans des activités similaires mais les mécanismes de transactions demeurent quasiment les mêmes.

Un autre cas de transferts est celui entre les agences annexes et centrales d'une part et les clients d'autre part au niveau des compagnies d'assurances. Dans le premier cas le mécanisme s'effectue par le biais de la banque et consiste pour les agences annexes à créditer un compte commun à chaque opération et une fois le compte crédité le chargé des opérations appelle ou envoie un mail à son collègue du centre pour l'informer de l'opération. Dans le deuxième cas c'est à dire pour les clients, le portable est utilisé pour appeler les clients lors des paiements ou recouvrements et les clients à leur tour peuvent appeler également les agences pour consulter leur compte. A noter que ces informations ont été recueillies lors d'un entretien avec un responsable d'agence de la société Colina Assurances.

Enfin, le dernier mécanisme qui a retenu notre attention est celui existant entre les démembrements nationaux des organisations des nations unies et leur siège. L'institution que nous avons pu approcher est la FAO. De l'entretien il ressort que les transferts sont assez récurrents à leur niveau mais que le portable occupe une place peu importante dans ces transferts, l'Internet lui étant préféré. Le principal moyen utilisé ici est le mécanisme bancaire. Pour la consultation du compte c'est l'Internet qui est utilisé.

B. Besoins et opinions des usagers sur les transferts et l'utilisation des terminaux mobiles

➤ Les exigences des usagers

Il s'agit dans cette section de répondre à la question suivante : Quels sont les types de pratiques que les gens souhaiteraient effectuer avec le téléphone portable ? Il s'agit plus précisément de savoir si les gens ont besoin de faire des paiements par mobile, des échanges de données bancaires par mobile, des transferts d'argent par mobile et le cas échéant quelles suggestions de pratiques peuvent-ils faire ?

Mais avant d'aborder les besoins faisons le point sur le niveau d'utilisation de ces pratiques. Le constat que l'on fait immédiatement c'est que ces pratiques sont faiblement utilisées ; à titre illustratif seulement 17% des personnes enquêtées reconnaissent échanger des données bancaires par mobile, 24% font des transferts d'argent par mobile et enfin quant au paiement par mobile cette pratique n'existe pas encore chez les usagers.

A présent nous abordons les besoins. Là également les résultats sont les suivantes :

Seulement 37% des enquêtés désirent effectuer des paiements par mobile, 16% manifestent le besoin de faire des échanges de données bancaires par mobile et enfin seulement 24% répondent par l'affirmative quand on leur pose la question avez-vous besoin de faire des transferts d'argent par mobile ? Toutefois ces différents chiffres doivent être interprétés avec beaucoup d'attentions car lorsqu'on poursuit en demandant à l'interlocuteur qui dit n'avoir pas besoin de ces pratiques les réponses sont assez intéressantes et dès lors l'explication de ces pourcentages devient aisée. En effet, la plupart de ceux qui disent n'avoir pas besoin voudraient dire en fait « *j'en ai certes besoin mais je ne fais pas confiance à ces outils et je préfère effectuer mes transactions autrement.* »

Le problème n'est donc pas l'absence du besoin mais plutôt la réticence sinon la prudence et la méfiance que les usagers manifestent vis à vis du mobile. Cet état de fait n'est pas seulement imputable aux usagers mais il faut avouer que les réseaux téléphoniques contribuent grandement à augmenter cette réticence des usagers car la fluidité des appels et des SMS n'est pas toujours garantie. A ce propos un enquêté nous a confié ceci « *Non seulement je n'ai pas confiance à ces systèmes mais je suis convaincu que leur pratique massive par les usagers finira par causer des désagréments car il suffit souvent seulement qu'on soit un jour de fête pour constater une saturation des réseaux rendant ainsi difficile les fonctions classiques même du portable que sont l'appel et le SMS (les appels ne passent plus et les SMS sont transmis en différée)* ».

Un autre poursuit en disant ceci « *mon inquiétude réside au niveau des pirates et escrocs car nous avons vu avec l'Internet les mésaventures de certaines personnes et je demeure convaincu que ces malfrats finiront par trouver des mécanismes pour détourner les transferts ou vider les comptes bancaires* »

Ces différents sont assez illustratifs de la « peur » que les gens manifestent vis à vis des terminaux mobiles quand il s'agit de transférer de l'argent, échanger des données bancaires ou faire des paiements.

Enfin les différentes suggestions de pratiques faites par ceux là qui manifestent le besoin varient d'une personne à une autre si bien qu'un traitement statistique de ces résultats n'est pas significatif. Néanmoins les plus récurrentes sont les suivantes :

Il s'agit notamment de pouvoir créditer le compte d'un tiers(fournisseur par exemple) par mobile, pouvoir régler les factures et les frais de scolarité par mobile, effectuer des virements de compte à compte par le mobile et enfin des transferts directs d'argent par le mobile comme par exemple recharger la carte de crédit de quelqu'un par le portable(SMS) à partir de sa carte de crédit.

➤ **Les opinions des usagers sur les transferts et l'utilisation des terminaux mobiles**

Les différents commentaires varient d'une personne à une autre. En effet d'aucuns se réjouissent des différentes innovations technologiques en ce sens qu'elles ont beaucoup facilité les transactions mais pensent qu'elles demeurent toujours difficilement accessibles à certaines franges de la population notamment les analphabètes, d'autres par contre trouvent que les sociétés de fabrication de portables et les réseaux téléphoniques devraient travailler de concert afin de minimiser les risques d'erreurs et de détournement. Certains trouvent que dans les mécanismes de transferts les portables contribuent beaucoup à réduire les coûts de transaction et contribuent à l'amélioration du bien être des usagers même si toutefois ces derniers trouvent encore les coûts de transferts élevés.

Plusieurs personnes insistent sur l'insécurité et l'absence de fiabilité quant à l'utilisation du mobile dans certaines transactions tandis que d'autres trouvent que le Burkina est assez en retard quant à l'utilisation des terminaux mobiles, état de fait qu'ils déplorent car trouvent que les transferts par portable réduiraient considérablement les risques de braquage qu'on court avec les transporteurs et en plus trouvent que la confidentialité serait assurée.

VIII. Conclusion

Les terminaux mobiles constituent de nos jours des outils qui contribuent au bien être des usagers en ce sens qu'ils facilitent les transactions mais leur utilisation dans les transferts présente, on l'a vu, des limites. Le mobile est surtout utilisé pour le moment comme un outil de vérification et d'information lors des transferts et son utilisation en tant qu'instrument de transferts reste faible et rencontre d'ailleurs un scepticisme de la part des usagers, scepticisme dû au risque éventuel de détournement ou d'escroquerie.

Toutefois, ce qu'il convient de retenir c'est que les portables pourraient contribuer considérablement à faciliter les transferts de biens et d'argent entre proches non présents pour peu que les usagers soient rassurés de l'absence de risque lié aux différentes opérations.

Pour notre part nous disons que les transferts sous forme d'aide ou de dons de biens ou d'argent entre proches non présents continueront d'exister et mieux, prendront une envergure plus importante, il appartient donc aux fabricants des outils mobiles d'innover afin d'offrir aux usagers des outils adaptés à leurs besoins et fiables.