



THESIS / THÈSE

MASTER EN SCIENCES DE GESTION À FINALITÉ SPÉCIALISÉE

Remittances a l'heure des fintechs, Recommandations pour une amélioration des pratiques en vigueur et une diminution des coûts

LUKALA ABEDI, Louis

Award date:
2022

Awarding institution:
Universite de Namur

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



REMITTANCES À L'HEURE DES FINTECHS,
*Recommandations pour une amélioration des pratiques en
vigueur et une diminution des coûts*

Par : Lukala Abedi Louis

Directeur : Prof. Philippe Ledent

Mémoire présenté
en vue de l'obtention du titre de
Master 120 en sciences de gestion

ANNEE ACADEMIQUE 2021-2022

AVANT-PROPOS

Nous tenons à remercier tous ceux qui nous ont aidé à mener à bien le présent travail.

Tout d'abord, nos remerciements s'adressent au Dieu Tout-Puissant pour la force et le souffle de vie.

Ils s'adressent ensuite à nos parents Raphaël Mulenda & Ashimba colette, notre fiancée Dinkala Ndonga Aurore ainsi que nos sœurs Grâce Ekoko, Christine Okoko, Carine Aksasa, Aline Omba, Alice Shako et Keren Mulenda ; et notre frère Credo Ngongo pour le soutien moral et affectif.

Nous exprimons également notre gratitude au Promoteur de ce mémoire, Monsieur Philippe Ledent, tant pour sa disponibilité, sa rigueur et sa générosité que pour ses conseils et orientations.

Notre reconnaissance s'adresse aussi à tous les professeurs qui nous ont donné cours durant ces deux années d'études à l'Université de Namur, mais également à tous les membres du personnel de la faculté.

Nos camarades ont également été d'un grand soutien, nous ne saurons clôturer cette section sans les remercier, chacun par son nom.

Table de matières

| | |
|--|-----------|
| AVANT-PROPOS..... | 1 |
| INTRODUCTION..... | 4 |
| Chap. 1. REMITTANCES DANS LE MONDE..... | 7 |
| 1.1. Remittances..... | 7 |
| a. Définition et Subdivision | 8 |
| b. Canaux de transfert..... | 9 |
| c. Choix du canal de transfert..... | 13 |
| 1.2. Coût de transfert | 14 |
| a. Composantes du coût de transfert | 16 |
| b. Raisons de la disparité du coût de transfert..... | 17 |
| 1.3. Apport des Fintech | 18 |
| a. Eléments de définition..... | 18 |
| b. Fintechs de paiement | 20 |
| 1.4. Les opérateurs de transfert d’argent (MTOs)..... | 23 |
| a. Quelques Acteurs internationaux de remittance..... | 23 |
| b. Zoom sur WU..... | 25 |
| Chap. 2. REVUE DE LA LITTÉRATURE..... | 29 |
| 2.1. Déterminants macroéconomiques du coût de remittance | 29 |
| a. Prix pour le consommateur (Consumer Pricing)..... | 30 |
| b. Coût pour le prestataire (Cost to providers)..... | 32 |
| 2.2. Déterminants macroéconomiques du flux de remittance | 33 |
| a. Les indicateurs de croissance économique..... | 33 |
| b. Autres indicateurs économiques..... | 34 |
| c. Facteurs géographiques et démographiques..... | 36 |
| 2.3. Impact du coût sur le flux de remittances..... | 37 |
| 2.4. Dynamique à l’origine de la baisse | 38 |
| Chap.3 QUELQUES RECOMMANDATIONS PRATIQUES..... | 40 |
| 3.1. Recommandations à l’endroit des usagers..... | 40 |
| 3.1.1. S’informer correctement sur les possibilités qui s’offrent à lui..... | 40 |
| 3.1.2. Prendre en compte les différentes méthodes de paiement | 42 |
| 3.1.3. Tirer profit de Fintech..... | 43 |
| 3.1.4. Partager les meilleures solutions au sein de la communauté..... | 44 |
| 3.2. Recommandations à l’endroit des opérateurs | 44 |
| 3.2.1. Oser l’hybridation..... | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.2. Développer des incitants à l'adoption des solutions Fintech..... | 45 |
| 3.2.3. Développer des partenariats dans les pays de destination | 47 |
| 3.2.4. Agir en synergie et élargir la couverture | 48 |
| 3.2.5. Offrir plusieurs devises..... | 48 |
| 3.2.6. Se focaliser sur un petit marché..... | 48 |
| 3.2.7. Intensifier la publicité..... | 49 |
| 3.2.8. Agir sur les fondements de la stratégie du prix | 49 |
| La théorie marketing nous apprend qu'une firme se base sur trois composantes pour définir le prix à facturer au client. Il s'agit de éléments ci-dessous : | 49 |
| 3.2.9. Transparence et Réduction des frais de transfert..... | 50 |
| 3.3. Tableau synoptique | 50 |
| CONCLUSION | 53 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 56 |
| Déclaration d'absence de plagiat..... | 60 |

INTRODUCTION

« L'histoire de notre humanité s'est construite grâce aux migrations, qui font partie de notre évolution depuis la Préhistoire, l'invention de l'agriculture et des premiers échanges marchands, en passant par la formation des premiers États antiques et médiévaux »¹.

Le protohistorien Jean-Paul Demoule (2022)² et l'anthropologue Evelyne Heyer (2020)³ rappellent par ailleurs que « le phénomène migratoire a toujours été intrinsèquement lié aux origines de l'humanité quand bien même celles-ci ont revêtu de nombreuses formes jusqu'à aujourd'hui, qu'elles soient géographiques, politiques, géopolitiques, économiques, climatiques, intermittentes... ».

Une observation minutieuse de l'histoire renseigne que si l'un des objectifs du migrant est de poursuivre son bien-être matériel sous d'autres cieux (motivations économiques), rompre définitivement le lien avec sa famille restée au pays n'en fait aucunement partie.

Les péripéties de la vie font certes que plusieurs jours, mois ou années s'écoulent avant de renouer contact, mais dès qu'il est installé correctement dans sa terre d'accueil, le migrant n'hésite pas à rebâtir le pont et, autant que faire se peut, à pourvoir aux besoins des siens. Le bonheur retrouvé loin de chez soi ne saurait être parfait s'il n'était pas partagé avec les parents, frères et sœurs restés à la maison.

Nous ne saurons pas situer avec une exactitude chronologique les origines des transferts en général, et particulièrement les transferts d'argent (remittances) entre le migrant et son pays natal. Nous pensons cependant qu'elles sont aussi lointaines que les migrations elles-mêmes, et que leur nature n'a pas cessé d'être impactée par le développement de l'économie de manière globale, et singulièrement celui des moyens de paiement au fil des années.

Dans le siècle actuel, ce sont des dizaines des milliards de dollars américains que les migrants disséminés à travers le monde rapatrient annuellement. Ils contribuent ainsi, et cela à des proportions non négligeables, au développement durable de leurs pays respectifs. À titre illustratif, la Banque mondiale renseigne que « Les sommes envoyées par les travailleurs migrants dans leur pays d'origine représentent jusqu'à un tiers de l'économie de certains pays pauvres... comme le Soudan du sud, la Haïti, le Népal... »⁴.

En 2019 par exemple, le rapport d'Eurostat renseignait que les transferts personnels dans l'UE ont atteint une somme de 33.2 milliards d'euros contre 30.8 en 2018. Selon le même rapport, 12% de cette somme était en destination de l'Afrique centrale et Australe alors que, comme pour l'Asie, l'Afrique du Nord en a reçu 20%. En Belgique, le montant des transferts personnels sortants extra-UE vers l'Afrique et l'Asie ont représenté 86% du montant total en 2019⁵.

Si plusieurs moyens de transfert ont existé à travers le temps, et s'ils ont été accompagnés d'énormes efforts de formalisation, il apparaît que dans l'histoire moderne, vielle de plus d'un

¹ « Les migrations aux origines de notre humanité », *France Inter*, Article publié le 01 avril 2022, disponible ici : [Les migrations aux origines de notre humanité \(franceinter.fr\)](https://www.franceinter.fr/origines-de-notre-humanite)

² Demoule, J-P (2022), « Homo Migrans, De la sortie d'Afrique au Grand Confinement », *Payot*

³ Heyer, E (2020), « L'odyssée des gènes », *Flammarion*

⁴ Article publié le 22 avril 2020, « Coronavirus : Baisse de 20% des transferts d'argent vers les pays pauvres en 2020 », *Belga* citant un rapport de la Banque publié le même jour.

⁵ Eurostat (2020), op. cit.

siècle et demi, une structure a su se démarquer et imposer son leadership sur le marché mondial des remittances. Nous parlons de Western Union. Créée en 1851, il s'agit à ce jour de la plus ancienne et la plus prospère compagnie de transfert d'argent à travers le monde⁶.

De par son chiffre d'affaires, son résultat net et autres indicateurs que nous découvrirons dans les chapitres qui suivent, cette organisation apparaît clairement comme la plus sollicitée par les migrants⁷ lorsqu'arrive le moment de rapatrier une partie de leurs ressources pour des raisons aussi variées que celles pour lesquelles ils quittent leur terre mère. Nous y reviendrons.

Face à ce constat, l'on pourrait être tenté de conclure que cette position dominante s'explique notamment par une tarification avantageuse appliquée par ce géant par rapport à ses concurrents directs et indirects. Mais une première exploration ainsi que la littérature scientifique renseignent tout le contraire. Western Union est de loin l'opérateur le plus cher du secteur des remittances, et cela depuis des lustres (cfr avant dernier point du chapitre 1).

Cet intrigant paradoxe a suscité notre curiosité scientifique : À l'heure où les technologies financières (Fintechs) – réputées (et empiriquement) moins chères que les acteurs traditionnels du secteur identique – se rendent à une vitesse exponentielle et inondent quasiment toutes les industries du secteur économiques, y compris celle des remittances ; comment expliquer l'indiscutable suprématie de Western Union sur tous ses concurrents, toutes technologies confondues ?

Nous avons voulu comprendre les arguments scientifiques qui expliquent un leadership aussi écrasant, défiant les fondamentaux de la loi de l'offre et de la demande qui prédisent une diminution de la demande lorsque le prix augmente.

Au fil des recherches, nous avons découvert que depuis le début de la dernière décennie, Western Union s'est engagé dans une démarche de réduction des frais de transfert mais demeurent tout de même l'acteur le plus cher.

De là est venue la seconde interrogation : *Comment dans un contexte concurrentiel comme celui des remittances, une entreprise peut se permettre des frais largement supérieurs à ses concurrents, voire supérieurs au prix moyen dans certains corridors de transfert, et demeurer leader ?*

Dans un monopole, ou un oligopole, cela pourrait passer inaperçu. Mais face à un nombre continuellement croissant des concurrents, notre curiosité n'est pas restée de marbre. C'est cela qui nous a conduit à une étude approfondie des déterminants du coût de remittances. L'hypothèse sous-jacente était celle-ci : Si malgré ses intentions d'être compétitif au niveau du prix Western Union demeure l'opérateur le plus cher, il se pourrait que cela soit dû à sa structure des coûts et autres variables explicatives du prix de transfert tant au niveau micro que macroéconomique.

Nous détaillons nos découvertes dès le premier chapitre de ce travail. Chaque section est porteuse d'une révélation supplémentaire de manière à offrir une compréhension plus éclairée.

⁶ Transfert d'argent international | Western Union Belgique

⁷ 20% des transferts d'argent à travers le monde, voir Chapitre 1, dernière section intitulée : « Zoom sur Western Union »

Les informations fournies à ce stade du travail auraient bien pu suffire si l'univers académique – qui se distingue par sa volonté de comprendre pour ensuite expliquer les phénomènes complexes – était le seul destinataire de ce mémoire.

Cependant, un MTO (Money Transfer Operator) alternatif et ses clients potentiels n'y trouveraient pas tout à fait leur compte. Conscient que les opérateurs économiques rationnels s'intéressent plus à la maximisation (du profit pour le premier et de l'utilité pour le second) sous contrainte, et pas qu'à la seule compréhension des faits, nous avons ressenti le besoin de répondre à une troisième question, cette fois en deux volets : *D'un côté, comment devrait se comporter un opérateur de transfert (ancien ou nouveau) afin d'accélérer sa croissance et éventuellement détrôner Western Union ? De l'autre côté, quelle attitude devrait adopter un usager afin de minimiser les frais d'un transfert d'argent ?*

L'apport majeur de ce mémoire réside dans les différentes recommandations formulées à la fois à l'endroit des usagers désireux de payer moins cher pour un transfert identique qu'à l'endroit des opérateurs ambitionnant de rafler les parts de marché du leader du secteur.

Comme dit plus haut, nous pensions que comprendre/expliciter le leadership de Western Union à lui seul n'aurait pas une grande valeur ajoutée. C'est la raison pour laquelle nous avons finalement opté pour une démarche plus pragmatique afin d'aboutir à une série de recommandations que nous détaillons au chapitre trois de ce travail, et dont nous proposons un résumé sous forme de flyer. Ce tract pourrait être détaché de ce travail et mis à la disposition de quiconque voudrait le consulter, l'exploiter, l'enrichir, appliquer ses recommandations, le critiquer, le réfuter, etc.

Nous le reconnaissons, il manque à ce travail une dimension quantitative. Une nouvelle analyse économétrique, une réplique... auraient pu constituer une voie alternative pouvant déboucher à des conclusions plus empiriques, mais la disponibilité des données a fait défaut. Signalons cependant que l'essentiel des résultats rapportés dans la revue de la littérature sont empiriques et découlent de plusieurs modèles économétriques, notamment celui de la gravité.

D'autres pistes auraient également pu être exploitées afin de mesurer l'impact des fintechs sur les comportements des migrants. L'on mesurerait par exemple l'évolution de la fréquence ainsi que la masse de transfert depuis l'adoption des solutions fintechs. Cela permettrait de découvrir dans quelle mesure les prix bas appliqués par les sociétés 100% digitales affectent les deux variables ci-haut citées afin de se positionner quant à l'opportunité ou l'inopportunité de développement d'une offre de type mobile money par un opérateur belge de télécom à l'intention de ses abonnés migrants.

Les voies à exploiter sont légion, les chercheurs à venir ne manqueront certainement pas d'élucider tous ces mystères.

En ce qui nous concerne, ce travail apporte (i) des informations consistantes et bien étayées sur le secteur des remittances au chapitre premier, (ii) une revue de la littérature offrant une compréhension aisée des déterminants du coût des remittances à travers le monde ainsi que d'autres découvertes rapportées au deuxième chapitre ce travail et enfin, (iii) au troisième et dernier chapitre, une série des recommandations, toutes aussi scientifiquement justifiées les unes que les autres, à l'endroit des MTOs et des usagers de leurs services en vue d'améliorer les pratiques en vigueur. La conclusion constituera le point de chute de ce travail.

Chap. 1. REMITTANCES DANS LE MONDE

L'objectif de ce chapitre est de fournir une vision d'ensemble du secteur de transferts d'argent à travers le monde. Un état des lieux de cette industrie est bien ce que nous avons l'ambition de dresser.

Dans la mesure du possible, nous fournirons les principaux éléments permettant d'harmoniser la compréhension, si pas de l'approfondir.

De *remitances* à ses Opérateurs majeurs en passant par l'apport des *fintech* (comme ensemble des technologies financières et non comme type d'entreprise uniquement), la construction de chaque section vise à la fois complétude et concision ; pari pas toujours facile à gagner.

1.1. Remittances

Un coup d'œil rapide sur quelques chiffres disponibles permet tout de suite de remarquer la part non négligeable réservée aux « remittances », aussi appelés « transferts personnels » – c'est-à-dire les sommes d'argent envoyées par les résidents de l'Union européenne (UE) vers les pays hors-UE⁸ – dans les revenus des migrants. Ces derniers proviennent entre autres des pays en développement, où la majeure partie de la population vit en dessous du seuil de pauvreté. Ils deviennent ainsi l'une des plusieurs sources de financement, si pas la principale, pour leurs familles et proches.

La Banque mondiale renseigne par exemple que « Les sommes envoyées par les travailleurs migrants dans leur pays d'origine représentent jusqu'à un tiers de l'économie de certains pays pauvres comme le Soudan du sud, la Haïti, le Népal... »⁹.

En 2019, le rapport d'Eurostat renseignait que les remittances dans l'UE avaient atteint une somme de 33.2 milliards d'euros contre 30.8 en 2018. Selon le même rapport, 12% de cette somme était en destination de l'Afrique centrale et Australe alors que, comme l'Asie, l'Afrique du Nord en avait reçu 20.

En Belgique, le montant des remittances sortants extra-UE vers l'Afrique et l'Asie représente 86% de la somme totale en 2019¹⁰.

Dans la littérature scientifique, plusieurs raisons justifient pourquoi les migrants rapatrient une partie de leurs revenus¹¹ :

- Certains le font par pur altruisme : ils contribuent ainsi à l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie de leurs familles restées pays,
- D'autres le font paradoxalement par égoïsme : ils évitent ainsi d'être déshérités, ou anticipent la possibilité de retourner au pays qu'ils dissimulent derrière quelques investissements plutôt durables,

⁸ Eurostat (2020), « Transferts personnels dans l'UE », *Communiqué de presse*, 167/2020

⁹ Article publié le 22 avril 2020, « Coronavirus : Baisse de 20% des transferts d'argent vers les pays pauvres en 2020 », *Belga* citant un rapport de la Banque publié le même jour.

¹⁰ Eurostat (2020), *op. cit.*

¹¹ [Envois de fonds — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Envois_de_fonds)

- La combinaison des deux premières raisons peut engendrer d'autres justifications comme honorer le contrat implicite existant entre la famille et le migrant : les transferts de fonds seraient en réalité un remboursement des sommes avancées par la famille pour financer les frais liés à la migration.
- Etc.

Cette introduction d'apparence non structurée visait à attirer l'attention sur le concept central de ce travail, et mettre en évidence son importance au sein de l'économie mondiale. Nous proposons quelques éléments de définition dans le point suivant.

a. Définition et Subdivision

Qu'on les appelle « transferts personnels », « remises », « remises migratoires » ou simplement « envois des fonds », les *remittances* – anglicisme à ne surtout pas confondre avec « rémittence » – se définissent généralement comme la part de revenus gagnés, souvent à l'étranger, qu'un migrant renvoie dans son pays d'origine¹².

Alors que The Free Dictionary le considère comme le simple fait d'envoyer de l'argent à quelqu'un à distance¹³, le site internet de Merriam-Webster¹⁴ propose pour sa part une définition en deux volets, en anglais, qui peut se traduire comme suit :

- Il s'agit dans un premier temps de la somme d'argent transférée,
- Mais aussi de l'instrument par lequel cet argent est transféré.

Même si le propos ici n'est pas d'élaborer une litanie de courtes définitions, nous trouvons intéressant de mentionner également le sens que le dictionnaire de Cambridge University donne au concept « remittances » : nous pouvons le comprendre non seulement comme le montant envoyé à quelqu'un d'autre, mais aussi l'action de le lui envoyer¹⁵.

La définition du chercheur Orozco, M. (2006) attire particulièrement notre attention. Pour lui, les transferts des fonds des travailleurs émigrés (remittances) peuvent être compris comme « la somme des montants envoyés par les migrants à leurs proches, dans leur pays d'origine, dans le but de satisfaire à certaines obligations économiques et financières »¹⁶.

Nous la trouvons à la fois large et inclusive. C'est celle-ci que nous considérerons dans le cadre de notre travail.

Annika, C. (2011) propose dans son étude¹⁷ une définition de la banque mondiale qui subdivise les transferts des fonds en trois catégories :

- **Les transferts des travailleurs** : ceux opérés par les travailleurs émigrés résidant dans un pays hôte en faveur de leurs proches restés au pays.

¹² [Envois de fonds — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)

¹³ [Remittance - definition of remittance by The Free Dictionary](#)

¹⁴ [Remittance | Définition de la Remittance par Merriam-Webster](#)

¹⁵ [remittance définition dans le dictionnaire Cambridge anglais-chinois \(simplifié\) - Cambridge Dictionary](#)

¹⁶ OROZCO, M (2006), « Conceptual Considerations, Empirical Challenges and Solutions in Measuring Remittances », *Centre for Latin American Monetary Studies*.

¹⁷ Cayrole, A (2011), « Transferts des fonds des travailleurs émigrés en Belgique », Réseau financement alternatif.

Nous attirons l'attention sur le fait que cette catégorie est plus proche de la notion de transferts personnels mentionnée plus haut, lorsque nous évoquons succinctement le rapport d'Eurostat.

- **La rémunération des salariés** : elle fait référence aux salaires bruts et autres avantages sociaux gagnés par les travailleurs non-résidents, et
- **Les transferts des migrants** : ils sont constitués des transferts de capitaux liés à l'ensemble des actifs financiers et non-financiers que ceux-ci emportent quand ils se déplacent vers le pays hôte, ou quand ils retournent dans leur pays d'origine.

Le tableau ci-après proposé par Ratha, D. (2013)¹⁸, repris également dans le travail de Arcand J.L, Garbouj M. et Mrgandi N. (2013), donne la formule des transferts personnels, mais également celle des transferts totaux. Sa simplicité et son exhaustivité lui valent le privilège d'être retranscrit ici *in extenso*.

Tableau n°1 : Décomposition des transferts de fonds internationaux

| Transfert de fonds totaux = a + b + c + d | | | |
|--|---|--|-------------------|
| Transferts de fonds personnels = a + b + c | | | d |
| a | b | c | |
| Transferts personnels (élément ordinaire dans le BPM5) | Rémunérations moins impôts, cotisations sociales, frais de transport et de voyage | Transfert de capital entre ménages | Bénéfices sociaux |

Comme nous l'avons dit plus haut, les remittances sont une source majeure des revenus dans les pays en développement.

Malgré la crise du corona virus, les mesures de confinement... les remises migratoires formelles ont avoisiné 450 milliards d'USD en 2020, ce qui correspondait pourtant à une chute spectaculaire d'environ 20% par rapport à l'année précédente.

La banque Mondiale qui annonçait cela dans son communiqué du 22 avril 2020, imputait largement « Ce déclin, le plus brusque de l'histoire récente, à un fléchissement des salaires et de l'emploi des travailleurs migrants, souvent particulièrement exposés aux pertes de revenu et d'emploi en cas de crise économique dans leur pays d'accueil »¹⁹.

b. Canaux de transfert

Avant de lister les voies par lesquelles les fonds passent de l'expéditeur au destinataire, rappelons que le cadre légal régissant cette activité n'a pas toujours existé.

¹⁸ D. Ratha et al. (2013), « Migration and Development Brief », *Banque Mondiale*.

¹⁹ Banque Mondiale (2020), Communiqué de presse du 22 avril 2020.

Le fait pour les travailleurs migrants de transférer les gains et les économies – *en tenant compte des limites fixées par la législation nationale relative à l'exportation et à l'importation de devises* – est devenu un droit en 1949. C'est l'article 9 de la « convention sur les travailleurs migrants » qui dispose cela. Il faudra cependant reconnaître que jusqu'en 2018, seulement 49 pays avaient ratifié ladite convention²⁰.

Ceci ne veut aucunement dire qu'il n'est pas possible, d'envoyer et/ou de recevoir de l'argent depuis ou vers un pays non-signataire. Tout comme « *le fait précède le droit* », les remittances (formels ou pas) ont précédé le cadre légal les régissant.

L'article 17 de la « Convention européenne relative au statut juridique du travailleur migrant » du Conseil de l'Europe du 24 novembre 1977 reconnaît également aux migrants le même droit, en l'élargissant aux sommes qui leur sont dues après qu'ils ont quitté le territoire de l'État d'accueil²¹.

Maintenant que nous savons que les migrants ont le droit d'envoyer une partie de leur revenu dans leurs pays d'origine, intéressons-nous à présent aux différents canaux qu'ils empruntent pour y parvenir.

Dans leur étude, Arcand ; J.L., Garbouj, M. et Mrgandi, N. (2013) répertorient quatre canaux de transfert à travers le monde²² :

1• Les banques commerciales

Une banque commerciale est l'endroit où la plupart des gens font leurs opérations bancaires, par opposition à une banque d'investissement²³.

Actuellement, avec le développement de la technologie, nous retrouvons parmi les banques commerciales deux catégories :

- Les banques dites « traditionnelles » : Celles où le contact humain est encore possible et l'assistance en agence encore envisageable, mais aussi
- Les banques en ligne ou encore les « néo-banques » appelées aussi banques mobiles : Celles qui sont complètement dématérialisées. Presque tout se fait en ligne. En général le client a pour seul interlocuteur l'écran de son PC, Smartphone, tablette...

Précisons tout de même que les banques « traditionnelles » investissent davantage dans la digitalisation de leur business.

Comme on peut lire sur le site internet hellosafe.be, « effectuer un transfert d'argent via un virement international d'une banque à une autre peut souvent apparaître comme la solution la plus simple, et donc privilégiée par nombre d'utilisateurs à l'international »²⁴. La relation

²⁰ [Envois de fonds — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Envois_de_fonds)

²¹ [Envois de fonds — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Envois_de_fonds)

²² Arcand, J.L., Garbouj, M et Mrgandi, N (2013), « Transferts de fonds et services financiers sur mobile : les modèles d'affaires pour les Postes », *Global migration research paper*, 6.

²³ [Qu'est-ce qu'une banque commerciale ? – www.comparatifsBanques.CA](http://www.comparatifsBanques.CA)

²⁴ [Comparez les meilleurs services de transfert d'argent en Belgique \(2021\) \(hellosafe.be\)](http://hellosafe.be)

entretenu avec l'institution bancaire pousse à croire que le compte bénéficiaire sera crédité à temps, et de manière sécurisée.

Si la banque offre la garantie de sécurité de la transaction, elle présente cependant quelques inconvénients :

- Le bénéficiaire doit avoir un compte bancaire, sauf en cas de « mise à disposition », alors que le taux de bancarisation est en dessous de 50% dans la plupart de pays en développement,
- Le coût de transfert est généralement élevé, et la tarification n'est pas la plus transparente du marché, et
- Dans la plupart des cas, les bénéficiaires supportent aussi des coûts, même lorsque l'expéditeur a émis le vœu de tout prendre en charge.

Cette courte liste, de plus non exhaustive, explique pourquoi d'autres pistes sont exploitées lorsqu'il s'agit de transférer l'argent à l'international.

2° Les postes (directement ou indirectement via un partenaire)

Le traitement du courrier postal est souvent le premier aspect qui vient à l'esprit lorsqu'on entend parler de la *poste*.

Cependant, la gestion d'un réseau de bureaux de poste qui distribuent, outre les produits postaux, des produits financiers et des assurances de sociétés filiales n'est pas à exclure²⁵.

En Belgique par exemple « la banque de la Poste fut créée en septembre 1995. Elle est le résultat d'un partenariat 50/50 entre La Poste et BNP Paribas Fortis. Elle s'appelle BPost Banque depuis octobre 2012 »²⁶.

En matière de transfert d'argent, BPost – en dehors de son volet bancaire – propose deux types de solutions, et c'est plus ou moins le cas pour la majeure partie de postes dans le monde :

- **Le mandat postal** : Il s'agit concrètement d'une solution de transfert de fonds intermédiaire entre le chèque et le paiement en cash. C'est l'une des solutions les moins chères pour effectuer un transfert d'argent²⁷.

Ci-après les caractéristiques du mandat postal en Belgique :

- Il est toujours payé en espèces,
- Il est au nom d'un destinataire résident en Belgique,
- Il est émis par un donneur d'ordre en Belgique,
- Il est valable 3 mois à partir de la date d'émission,
- Il s'élève à un montant maximal de 1 250 €.

Si le plafond peut être différent d'un pays à un autre, les quatre premières caractéristiques semblent communes à toutes les postes. C'est la raison pour laquelle, outre les virements internationaux, ces entreprises ont des partenariats avec d'autres acteurs du secteur de transfert

²⁵ [bpost — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)

²⁶ [A notre sujet | bpost banque](#)

²⁷ [Comparez les meilleurs services de transfert d'argent en Belgique \(2021\) \(hellosafe.be\)](#)

d'argent afin de satisfaire la demande continuellement grandissante des migrants désireux d'expédier certaines sommes d'argent. Ceci nous amène à parler de la deuxième solution proposée par BPost à ce jour :

- **Ria Money Transfer** : Il s'agit d'un opérateur que nous verrons au point suivant.

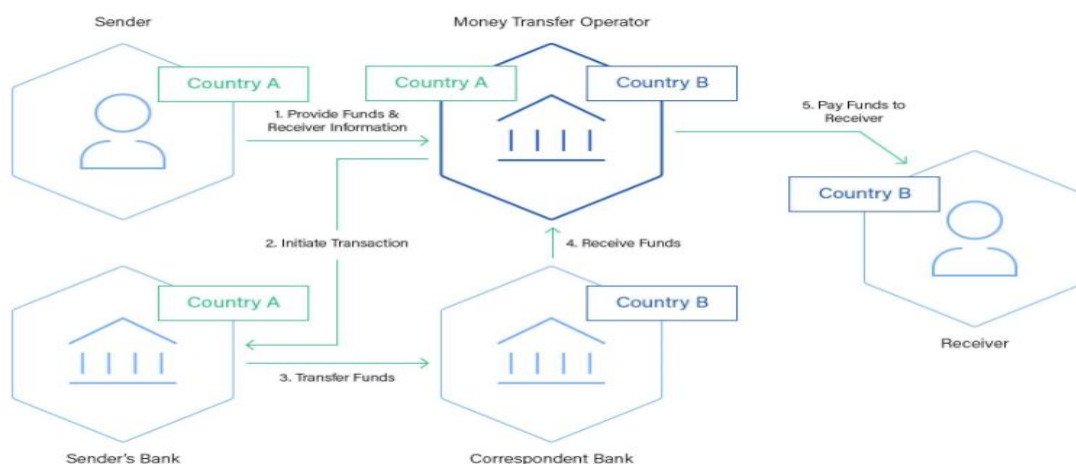
3• Les opérateurs de transfert d'argent, en anglais Money Transfer Operator (MTO)

Dans son document sur les remittances, le FMI définit les opérateurs de transfert de fonds (OTF) comme « des sociétés financières (mais généralement pas les banques) qui effectuent des transferts transfrontaliers de fonds en utilisant soit leur système interne, soit un autre réseau bancaire transfrontalier »²⁸.

Alliant rapidité, facilité d'accès, large couverture... ces opérateurs se sont imposés comme acteurs incontournables pour quiconque veut faire voyager son argent plus rapidement.

Nous apprenons de Mauro F. Romaldini (2016)²⁹ que la complexité des différentes devises et des systèmes bancaires fait que l'envoi d'argent d'un pays à l'autre soit complètement différent d'un transfert national. Cet Auteur propose par ailleurs le schéma ci-dessous qui facilite la visualisation du rôle que joue un MTO dans les transferts internationaux.

Graphique 1 : Rôle d'un opérateur dans le système de paiement international



Source : [Remittance Services Market Overview, Trends and Outlook | Toptal](#)

4• Les services informels de transfert d'argent.

Il s'agit de la part des transferts qui se font de main à main, ou par le biais de réseaux traditionnels et pas toujours bien identifiés. Leurs noms varient d'une région une autre. Selon wikipedia.org, *hawala* ou *hundi* semblent être les noms les plus connus, même s'il n'est pas

²⁸ Fonds Monétaire International (2009), « International transactions in remittances : guide for compilers and users », Document.

²⁹ Mauro F. Romaldini, ACMA CGMA (2016), « How Is the International Money Transfer Market Evolving? », *Toptal – Finance, Remittance Services Market Overview*

impossible de tomber sur *Fei Ch'ien* (Chine), *Padala* (Philippines), *Hui Kuan* (Hong Kong), *Phei Kwan* (Thaïlande)... en creusant plus en profondeur.

Ces réseaux, tout aussi informels que réels, tissés par les liens familiaux, communautaires, villageois ou commerciaux ; collectent et expédient les fonds vers les pays d'origine des migrants souvent en situation irrégulière dans leurs pays d'accueil.

D'après Arcand, J.L ; Garbouj, M. et Mrgandi N. (2013) cités plus haut, « il est raisonnable d'estimer que les migrants non-légaux ont tendance à davantage utiliser des réseaux informels que les migrants légaux »³⁰.

c. Choix du canal de transfert

S'il existe, comme nous venons de le voir, quatre principaux canaux de transfert – auxquels peuvent s'ajouter beaucoup d'autres –, il est légitime de s'arrêter un moment pour s'interroger sur les facteurs qui expliquent pourquoi, face à plusieurs options possibles, un individu choisit finalement l'une d'elles au détriment de toutes les autres.

Ci-dessous les trois raisons majeures pouvant expliquer cet état de choses d'après par *Money transfer* (Opérateur de transfert d'argent)³¹ :

1° La localisation

Il s'agit de savoir si le MTO est disponible dans le pays de destination et si la devise du bénéficiaire est prise en charge.

Les avantages offerts, aussi alléchants qu'ils puissent être, ne suffiront pas à attirer un client si au final le pays de destination n'est pas desservi.

2° Le coût du transfert

La commission, la taxe prélevée et le taux de change appliqué, sont les trois variables quantitatives qui expliquent coût du transfert.

Nous développons cet élément au point suivant de ce chapitre.

3° La vitesse du transfert

De manière générale, plus vite l'argent est remis au destinataire, mieux c'est. Les opérateurs ne garantissent pas toujours le même délai de livraison, et se font la concurrence entre autres sur ce point.

³⁰ Arcand, J.L., Garbouj, M et Mrgandi, N (2013), op. cit.

³¹ [Meilleure application de transfert d'argent en 2021 | Meilleures options | MoneyTransfers.com](#)

L'opérateur consulté, c'est *Money Transfer*, précise que « Certaines sociétés disposent de systèmes sophistiqués et de comptes bancaires locaux qui permettent des transferts instantanés ou le jour même ».

1.2. Coût de transfert

Comme tout service financier, les remittances ont bien un coût ! Nous venons de le voir, il est l'un des trois principaux déterminants du choix d'un canal de transfert au détriment de tous les autres.

La finalité du service, étant plus ou moins identique, pousserait à anticiper une certaine similarité dans les frais de transfert, mais cela est loin d'être le cas. Le pourcentage prélevé varie d'un MTO à un autre, d'une devise à une autre, d'un pays à un autre, etc.

Déjà en 2011, certes sans communiquer le coût moyen, la Banque mondiale avait un avis tranchant, claire et univoque : « Souvent, le coût pour le consommateur de ces opérations de transfert est élevé au regard du niveau généralement faible du revenu des travailleurs migrants, des sommes envoyées et du revenu des bénéficiaires de ces transferts »³².

Lorsqu'elle est revenue à la charge en 2015, elle n'a pas hésité d'être plus éloquente en mettant en évidence quelques chiffres. Pour elle, les banques demeurent les intermédiaires les plus chers pour les transferts d'argent à l'étranger entre particuliers, avec un coût moyen de 10,96%, devant les spécialistes Western Union et Moneygram (6,59%)³³.

En 2021, si on se base uniquement sur la Belgique et qu'on se focalise sur le rapport du premier trimestre, on se rend compte que le prix n'a pas cessé de grimper, même si une légère baisse s'observe par rapport au dernier trimestre de 2020. En effet le taux moyen Q4 2020 est de 8.43%, alors qu'il est de 7.56% pour Q1 2021³⁴.

Si aujourd'hui 2% peut-être la limite inférieure, il n'est pas rare de voir certains opérateurs – nous le verrons plus bas – comme Western Union aller au-delà de 10%, voire atteindre 15% du montant transféré.

Réduire le prix de ces transferts de fonds, renchérit la Banque mondiale, permettrait aux expéditeurs et aux bénéficiaires de jouir d'une plus grande partie de cet argent, et aurait bien évidemment un impact significatif sur la qualité de vie des familles bénéficiaires.

Selon une estimation faite en 2011³⁵, baisser le coût de transfert de 5 points de pourcentage de la somme envoyée augmenterait l'enveloppe totale de ces transferts vers les pays en développement de 16 milliards de dollars chaque année.

³² Banque mondiale (2011), « [À propos des coûts des transferts d'argent dans le monde | Remittance Prices Worldwide \(worldbank.org\)](#) »

³³ Banque mondiale (2015), « Remittance prices worldwide », rapport disponible ici : [rpw_report_june_2015.pdf \(worldbank.org\)](#)

³⁴ Banque mondiale (2021), « Envoyer de l'argent à partir de Belgique à République Démocratique du Congo - Remittance Prices Worldwide (worldbank.org) »

³⁵ Banque mondiale (2011), « [À propos des coûts des transferts d'argent dans le monde | Remittance Prices Worldwide \(worldbank.org\)](#) »

Le tableau ci-après, issu du portail de cette Institution de Bretton Woods, reprenant les données collectées le 24 mars 2021, met en évidence la disparité du coût de transfert entre les 8 MTO les plus sollicités en Belgique. Pour ne pas aller dans tous les sens, nous avons choisi un seul corridor de transfert (Belgique-RDC) pour cette petite illustration.

Nous remarquons que pour un montant de 140 euros (équivalent à 200\$ à la date précitée), Western Union est de loin plus cher que tous ses conquérants. En effet, le pourcentage total facturé est de 15.2%, soit 21.28 euros ; alors qu'à la même date Moneygram, l'opérateur le moins cher, facturait 2% pour le même montant et la même destination.

Tableau n°2 : Coût de transfert entre la Belgique et la RDC au 24 mars 2021³⁶

REMITTANCE PRICES WORLDWIDE
UNE INITIATIVE GLOBALE POUR AMÉLIORER LA TRANSPARENCE DES MARCHÉS

Rechercher

MAISON | COULOIRS DE TRANSFERTS | MÉTHODOLOGIE | BASES DE DONNÉES NATIONALES | RESSOURCES | À PROPOS | GREENBACK | CONTACTS

Maison > Couloirs de transferts > Couloir

A partir de Belgique vous pouvez également envoyer de l'argent à

Transférer de l'argent De vers Sélectionnez Envoi Pays Choisissez le pays récepteur

Envoyer de l'argent à partir de BELGIQUE à République Démocratique du Congo

Data collected on: mar 24, 2021
Période de collecte pour Premier trimestre 2021

EUR | USD Me prévenir lorsque de nouvelles données publiées ici Adresse de courriel S'abonner/Se désabonner

| 140.00 EUR | 345.00 EUR | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------|-------------------------|----------------|--------------|
| Entreprise | Payment instrument | Access point | Sending network coverage | Transfer speed | Receiving method | Disbursing network coverage | Frais | Marge de taux de change | Total cost (%) | Coût total |
| Western Union | Bank account transfer | Agent, Call Center | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | Medium | 7.90 | 9.55 | 15.20 | 21.28 |
| Western Union | Debit/credit card | Internet | High | Moins d'une heure | Debit/credit card | Medium | 3.90 | 9.57 | 12.36 | 17.30 |
| MoneyTrans | Bank account transfer | Agent, Internet | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | Low | 5.00 | 5.33 | 8.90 | 12.46 |
| WorldRemit | Debit/credit card | Internet | High | Moins d'une heure | Debit/credit card | High | 5.99 | 3.50 | 7.86 | 11.00 |
| MoneyGram | Bank account transfer | Agent | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | Medium | 4.90 | 3.98 | 7.48 | 10.47 |
| Ria | Bank account transfer | Agent | Medium | Même jour | Bank account transfer | Medium | 10.00 | 0.26 | 7.40 | 10.36 |
| La Poste via Ria | Bank account transfer | Agent | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | Medium | 7.50 | 1.95 | 7.30 | 10.22 |
| Azimo | Bank account transfer | Internet | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | Low | 2.99 | 4.48 | 6.62 | 9.27 |
| MoneyGram | Debit/credit card | Internet | High | Moins d'une heure | Debit/credit card | Medium | 2.99 | 3.80 | 5.93 | 8.30 |
| Atena Money Transfer | Bank account transfer | Agent | Medium | Moins d'une heure | Bank account transfer | Medium | 2.00 | 4.48 | 5.91 | 8.27 |
| Small World | Bank account transfer | Agent, Internet | Medium | Même jour | Bank account transfer | Low | 4.50 | 2.58 | 5.79 | 8.11 |
| MoneyGram | Debit/credit card | Agent | High | Moins d'une heure | Debit/credit card | High | 3.90 | 2.71 | 5.49 | 7.69 |
| MoneyGram | Bank account transfer | Internet | High | Moins d'une heure | Bank account transfer | High | 0.00 | 2.00 | 2.00 | 2.80 |
| Moyenne totale Premier trimestre 7.56 | | Moyenne totale Quatrième trimestre 2020 8.43 | | Moyenne totale | | | 4.74 | 4.18 | 7.56 | 10.58 |

Dossiers non transparents

Bank account transfer Moins d'une heure Cash
Debit/credit card Même jour Mobile wallet
En espèces

³⁶ Banque mondiale (2021), « Envoyer de l'argent à partir de Belgique à République Démocratique du Congo - Remittance Prices Worldwide (worldbank.org) »

Si l'argent vient d'un même pays vers une même destination, pourquoi un tel écart entre les frais facturés par ces différents opérateurs ? voici quelques éléments qui permettent de comprendre les composantes de ce coût et les raisons de cette disparité.

a. Composantes du coût de transfert

Nous l'avons énoncé plus haut, Money Transfert définit les trois composantes du coût de transfert ci-après :

- **La commission (ou les frais de transfert) :** Il s'agit de la rémunération proprement-dite de l'opérateur de transfert. C'est le prix du service rendu. Nous pouvons la considérer comme la composante qui finance le fonds de roulement du MTO et lui permet de générer du bénéfice. Chaque entreprise ayant ses priorités marketing, sa propre structure des coûts, ses forces ainsi que ses faiblesses ; il est tout à fait logique de ne pas s'attendre à l'uniformité de cet élément.
- **Le taux de change (si applicable) :** Dans la plupart de cas, sauf en général quand le transfert est effectué en dollars américains, la devise de l'expéditeur n'est pas la même que celle du bénéficiaire. Les Opérateurs de transfert appliquent ainsi un taux de conversion généralement différent de celui du marché au moment de la transaction. Concrètement ils prélèvent une commission supplémentaire sur cette opération de change en adoptant une posture de cambiste.

« La marge de change est le coût résultant du fait que l'entreprise applique un taux différent du taux de référence du marché. La marge est la différence en pourcentage entre le taux de référence du marché et le taux de change effectivement appliqué à la transaction », peut-on lire sur le site de la Banque mondiale³⁷.

Lorsqu'on analyse de près le tableau de la Banque mondiale ci-haut rapporté, l'on se rend compte que cette institution se limite à ces deux premières composantes à savoir les frais de transfert et le taux de change. Dans la pratique cependant, un troisième élément apparaît assez souvent, et nous estimons qu'il est important de le mentionner également :

- **Taxes :** Les MTOs, étant en général de entreprises transnationales, sont soumis à plusieurs législations différentes suivant le pays dans lequel ils offrent leurs services. Il arrive ainsi qu'ils soient obligés de prélever une certaine taxe au nom et pour le compte du pays hôte. Ladite taxe s'exprime en pourcentage du montant transféré, et/ou reçu. Ainsi, il n'est pas rare que l'expéditeur et le destinataire soient tous taxés.

³⁷ Banque mondiale (2021), « Envoyer de l'argent à partir de Belgique à République Démocratique du Congo - Remittance Prices Worldwide (worldbank.org) »

En République Démocratique du Congo par exemple, « toutes les exportations de biens dont la valeur dépasse 2500 USD sont soumises à des licences, à l'exception du commerce frontalier »³⁸, renseigne la Direction Générale de Douanes et Accises.

La même source nous apprend que « *la licence d'import ou d'export* », ou « *déclaration de change* », est un document initié par la Banque Centrale Congolaise (BCC) dont le rôle est de dénouer les opérations de change (opérations d'import/export et transferts de capitaux avec le reste du monde) via les institutions financières habilitées.

Concrètement, avant que le compte du bénéficiaire ne soit crédité en cas d'un virement international entrant, ou débité en cas d'un virement international sortant, et si le montant dépasse 2500 USD ou son équivalent dans une autre devise ; celui-ci doit d'abord s'acquitter de tous les frais nécessaires relatives à la souscription de ladite licence par sa banque.

b. Raisons de la disparité du coût de transfert

Nous venons de voir les éléments constitutifs du coût de remittance. Plus haut nous avons remarqué que (i) les clients de deux institutions différentes, (ii) envoyant exactement la même somme d'argent (iii) vers un même pays (iv) à la même date, ne payent pas nécessairement les mêmes frais (à comprendre au sens le plus large possible).

Dans ce sous-point nous listons, sans trop détailler, six ou sept éléments qui pourraient expliquer cette disparité. Nous basons notre analyse sur le même tableau de la Banque Mondiale retranscrit plus haut.

- ***L'instrument de paiement*** : la manière dont l'argent passe de l'expéditeur à l'institution de transfert pourrait expliquer une partie du coût total. Certains opérateurs n'acceptent que le cash, alors que d'autres offrent la possibilité même d'un virement instantané. La première option semble coûter plus cher que toutes les autres.
- ***Le Point d'accès*** : Chez le même opérateur, le client paiera moins cher s'il initie la transaction via internet que s'il se rend physiquement au guichet, ou passe par un call center. En résumé, moins on fait intervenir l'humain, moins on est facturé. Une des multiples prouesses des *Fintech* !
- ***Le niveau de couverture chez l'expéditeur*** : Nous remarquons que plus un opérateur est présent dans le pays de provenance des fonds, plus il est susceptible de facturer ; à condition de remplir la condition suivante.
- ***Le niveau de couverture chez le bénéficiaire*** : il a beau être présent dans le pays de provenance des fonds, s'il ne dispose pas d'un réseau assez large dans

³⁸ Direction Générale des Douanes et Accises (DGDA), citée dans « Formalités et procédures d'obtention des différentes autorisations - D.R. Congo », document disponible sur womenconnect.org, consulté le 31/10/2021

le pays de destination, facilitant ainsi les retraits ; l'opérateur ne peut pas aisément gonfler ses commissions

Un petit élément mérite d'être mentionner ici : De tous les Opérateurs listés, seul deux ont la mention « High » en termes de taux de couverture tant à l'envoi qu'à la réception. Il s'agit de WorldRemit et Moneygram. Une petite investigation renseigne qu'à la date de collecte des données, ils étaient les seuls à pouvoir créditer directement le portefeuille mobile du bénéficiaire. Encore une fois, Bravo aux *Fintech* !

- **Vitesse de transfert** : A part Ria qui compense certainement par une faible commission sur taux de change, les opérateurs les plus chers sont en général ceux qui rendent l'argent disponible moins d'une heure après l'initiation du transfert.
- **Méthode de réception** : Comme pour le point d'accès, moins on fait intervenir l'humain et le cash à la réception, moins on est facturé.

1.3. Apport des Fintech

À la fin du point précédent, il est apparu clairement que l'utilisation de la technologie non seulement facilite les remittances, mais les rend également plus rapides et moins chers.

La tristement célèbre période de codes kilométriques, de longues journées en agence – tant pour envoyer que pour recevoir de l'argent –, de plusieurs jours d'attente avant de recevoir le fameux SMS d'alerte, de déplacements risqués avec des grosses sommes reçues ou à envoyer, etc. est en train d'être révolue.

Ces prouesses technologiques et leur montée spectaculaire, en seulement quelques décennies, portent un nom : le *Fintech* ! Mais qu'est-ce que c'est exactement ? Comment lui est-il possible de bouleverser autant le monde ? A ces questions nous tenterons de répondre dans les points qui suivent.

a. Eléments de définition

Essayons de traduire les propos du Dr. Stephen, M. (2021) sur ce concept. Pour lui : « Le FinTech n'est pas la prochaine "grande affaire" (big deal), c'est la grande affaire du moment ! Les FinTech constituent le nouveau Business modèle du secteur financier mondial, offrant un potentiel évident et énorme d'économies d'échelle et d'envergure, d'économies de coûts et de gains d'efficacité, de réduction significative des risques, et ouvrant la porte de la banque à des milliards de personnes actuellement non bancarisées »³⁹.

Cette seule affirmation donne le ton. L'économie mondiale a pris un nouveau tournant ! L'heure est à la digitalisation, la dématérialisation, la facilité et l'explosion des gains.

³⁹ Dr. Stephen, Morrell (2021), Professeur d'Economie et Finance, Andreas School of Business, Barry University, Miami, USA sur le livre « Fintech Business Models » du Professeur Matthias Fischer (2021)

« L'émergence des fintechs est l'un des moteurs de changement les plus importants dans le secteur des services financiers », affirme le Prof. Dr. Jürgen Moormann (2021)⁴⁰.

S'il faut trouver une définition commune, résumons ici celle que propose Wikipédia : « Les *fintech* (technologies financières) désignent l'ensemble des nouvelles technologies dont l'objectif est d'améliorer l'accessibilité ou le fonctionnement des activités financières »⁴¹.

Pour Dr. Schüffel, P (2016)⁴², elles visent à rendre le monde financier plus sûr et plus accessible. Il poursuit en disant que, par extension, on regroupe sous la même dénomination toutes les sociétés qui œuvrent dans ce domaine. Il s'agit généralement des startups maîtrisant bien les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et qui par-là tentent de capter les parts de marché des grosses entreprises, relativement peu innovantes ou juste en retard dans l'adoption des nouvelles technologies.

Les Fintech regroupent l'ensemble des entreprises utilisant des modèles opérationnels, technologiques ou économiques innovants et disruptifs, visant à traiter des problématiques existantes ou émergentes de l'industrie des services financiers⁴³.

Avant de boucler cette section, et dans le but de mettre en évidence à la fois l'importance de fintech dans l'économie mondiale, mais aussi sa montée fulgurante ; nous rapportons ci-après quelques dates⁴⁴ et faits⁴⁵ marquants :

- Les années 50 : Invention de la carte de débit. Pour plusieurs, c'est quelque part vers là qu'il faudrait aller chercher les origines des technologies financières,
- Les années 1990 : Ce concept désignait uniquement les nouvelles technologies permettant d'améliorer les processus financiers,
- Depuis 2008 : Le terme de *fintech* regroupe à la fois les banques en ligne et les néo-banques, les systèmes de paiements, les moyens pour investir, mais aussi plus largement les pépites liées à l'assurance.
- 2012 : Les volumes investis est estimé à plus ou moins 2,5 milliards d'euros,
- 2014 : Les volumes investis passent à 12,1 milliards d'euros,
- 2015 : Ils s'élèvent carrément à 20 milliards de dollars américains.

La liste pourrait s'allonger et remplir tout un livre, mais nous pouvons synthétiser en ces termes⁴⁶ :

- De 1992 à avril 2020 (début du lock down planétaire) : plus de 102 milliards de dollars de capital-risque ont été investis dans 8.448 tours de financement dans le monde entier,

⁴⁰ Prof. Dr. Jürgen Moormann (2021), Professeur de "Bank and Process Management" à la Frankfurt School of Finance & Management, Allemagne.

⁴¹ Technologie financière — Wikipédia (wikipedia.org)

⁴² Dr. Patrick, Schüffel (2016), "Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech", *Journal of Innovation Management*, 4, 32-54.

⁴³ « Homepage - France Fintech », sur France Fintech (consulté par wikipedia.org le 13 novembre 2016)

⁴⁴ Faye, Havelock (2021), « Une brève histoire des « fintechs » » *Les Echos Start*, tribune du 20 mai 2021 (consulté le 31 Octobre 2021)

⁴⁵ Technologie financière — Wikipédia (wikipedia.org)

⁴⁶ idem

- De 2017 à avril 2020 toujours : un peu plus de 22 milliards de dollars ont été investis dans le domaine des fintechs de **paiement**, plus de 5,7 milliards de dollars dans les fintechs de finances personnelles et déjà 1,4 milliard de dollars dans les fintechs axées sur l'intelligence artificielle.

Ces chiffres semblent confirmer la thèse selon laquelle les fintechs de paiement sont actuellement les plus développés, les plus répandues et les plus rentables à travers le monde.

Dans le point suivant nous allons aborder le volet « transfert d'argent » des Fintech, que nous proposons d'appeler « Fintechs de paiement » comme vu plus haut. Nous pensons que c'est plus ou moins la manière dont cela (les transferts internationaux) se traduit dans les technologies financières. Nous laisserons de côté tous les autres volets ne cadrant pas beaucoup avec l'étude en cours.

b. Fintechs de paiement

En mars 2007, commence au Kenya la narration d'une success-story : celle de *M-Pesa*. Il s'agit du pionnier du secteur de Mobile Banking en Afrique. Le produit est lancé par Safaricom, filiale du groupe britannique Vodafone⁴⁷. Avec un GSM, et grâce à ce service, les transferts d'argent, les achats, les paiements de facture, l'épargne... devinrent possibles.

Sa croissance fut exponentielle. La contribution au PIB Kenyan fut tellement impressionnante – soit 6.5% –, que les autres réseaux de télécommunication copièrent le modèle, et développèrent leurs propres produits sur les continents Africain et Asiatique⁴⁸.

En République démocratique du Congo par exemple, coexistent depuis quelques années *Airtel-Money* (lancé en mars 2012 par Airtel RDC, filiale de l'entreprise indienne Bharti Airtel), *M-Pesa* (lancé en novembre 2012 par Vodacom RDC, filiale de Vodafone), *Orange money* (lancé en 2015 par Orange RDC, filiale de la multinationale française Orange). *Tigo cash* a été racheté par le précédent, alors qu'Africell lançait *Afrimobile money* En 2016⁴⁹.

Si en Afrique et dans d'autres pays émergents, les transferts mobiles sont possibles à travers les offres mobiles Banking, cela est loin d'être le cas en occident. Une forte corrélation négative a tendance à s'observer entre le taux de bancarisation de la population et celui de l'expansion de ce type d'offre.

En occident, le mobile Banking se concrétise plutôt par le développement des applications bancaires permettant d'accéder à certains services bancaires de base comme les paiements, les virements nationaux et internationaux...

Il est indéniable que le mobile Banking améliore l'inclusion financière dans les pays en développement. Les résultats des études antérieurs sont unanimes là-dessus. Ils le sont aussi

⁴⁷ Laure Broulard et Marck Anderson, (2017), « Mobile banking : une success-story nommée M-Pesa », *Jeune Afrique*, [Mobile banking : une success-story nommée M-Pesa – Jeune Afrique](#)

⁴⁸ Idem

⁴⁹ [RDC : l'inclusion financière par le « Mobile Banking » | Financial Afrik](#)

quant à l'inopportunité de la création d'un service similaire par les opérateurs mobiles dans les pays développés où le taux de bancarisation est proche de 100%.

Par exemple en France, il était déjà de 98.7% en 2008, selon la Fédération Bancaire Française (FBF) citant l'INSEE dans son point de presse tenue à Bruxelles le 23 juin de la même année. Le même communiqué précise qu'un tiers des Français sont multi bancarisés⁵⁰.

Une telle offre (celle du mobile Banking à l'africaine) serait donc redondante, et ne rencontrerait pas autant de succès en occident comme cela est actuellement le cas dans les pays du Sud.

La question qui se pose à présent est de savoir comment les opérateurs de transfert d'argent se servent de Fintech pour atteindre le plus grand nombre, et ainsi diversifier leur offre. Nous tentons d'y répondre dans la section suivante.

1• Mobile Money et Mobile Banking

Ces concepts sont souvent utilisés l'un pour l'autre, alors que dans le fond, ils sont différents.

Par **Mobile Money** (argent mobile) on sous-entend « l'argent stocké sur une carte SIM, servant d'identifiant, qui ne transite pas par un compte bancaire conventionnel »⁵¹. Pour Arcand J.L, Garbouj M. et Mrgandi N. (2013)⁵², l'utilisation du Mobile money peut-être classée en trois catégories :

- **Les M-transferts** : lorsque la monnaie est transférée d'un utilisateur à un autre (« transferts pair-à-pair »), sans échange de biens ou de services (B&S). Ces transferts peuvent être nationaux ou internationaux ;
- **Les M-Payments** : lorsque la monnaie est échangée entre deux utilisateurs en contrepartie d'un B&S ; et
- **Le M-Banking** : lorsque l'argent mobile peut être lié à un compte bancaire pour offrir à l'utilisateur une large gamme des services tels que l'épargne, le crédit et la micro-assurance.

Si pour ces trois auteurs le *M-Banking* peut être une sous-catégorie du *Mobile Money*, la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC), met en évidence un point de dissemblance majeur : le mobile money n'est pas conditionné par la détention d'un compte bancaire classique, alors que le Mobile Banking, si⁵³.

De manière assez large, sans renier qu'il peut prendre plusieurs formes (porte-monnaie électronique, simple extension du compte bancaire ou encore véritable forme de monnaie à part entière), et s'appuyant sur une étude de la Banque mondiale qui classe le mobile money parmi les monnaies électroniques⁵⁴ ; la *CEMAC* le définit pour sa part comme « l'ensemble des

⁵⁰ [Microsoft Word - FICHE Europe Banque de detail juin08_V3.doc \(fbf.fr\)](#)

⁵¹ Arcand, J.L, Garbouj, M et Mrgandi, N (2013), « Transferts de fonds et services financiers sur mobile : les modèles d'affaires pour les Postes », Global migration research paper, 6.

⁵² Idem

⁵³ BILIGIL, G.G.D, ESSIANE, P.PNG et ENGONGUEMA, T.J (2017), « Mobile Money dans la CEMAC: Ce qu'il est, ce qu'il n'est pas, ce qu'il pourrait devenir... », *Lettre de la recherche de la Banque de Etats d'Afrique Centrale (BEAC)*, 2, 6-8.

⁵⁴ Firpo J. (2009), « E-Money-Mobile Money-Mobile Banking-What's the Difference », Retrieved, 14.

services financiers utilisant un téléphone mobile dans le cadre d'une réglementation d'une Banque Centrale. Il permet à ses utilisateurs d'effectuer un certain nombre d'opérations financières (achats de biens et services divers, transferts d'argent, crédits, épargne, assurance) à partir du téléphone et ne nécessite pas de posséder un compte bancaire »⁵⁵.

Dans le cadre de cette étude – et à la lumière des précisions ci-haut rapportées –, ce sont les volets M-Banking (du côté de l'expéditeur, car les transferts sont débités de son compte bancaire) et M-Transfert (du côté du bénéficiaire) qui nous intéresseront.

2• Les applications de transfert d'argent

En termes simples, une application, un applicatif ou encore une appli, une app est, dans le domaine informatique, un programme directement utilisé pour réaliser une tâche, ou un ensemble de tâches élémentaires d'un même domaine ou formant un tout⁵⁶.

En ce qui concerne les transferts d'argent, *Money transfer* (Opérateur de transfert d'argent), propose de comprendre le concept comme « une application téléchargeable qui permet aux personnes de transférer des fonds à d'autres personnes et à d'autres entreprises dans le monde entier »⁵⁷.

Ces applications sont généralement gratuites et conçues pour être utilisées sur des smartphones. Elles peuvent être téléchargées sur IOS et Android.

Cet opérateur (cité plus haut) renseigne que les applications rendent le transfert d'argent pratique et facile. Avec un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'on peut effectuer un transfert et suivre la transaction à tout moment et en tout lieu. La plupart de ces applications disposent de plusieurs niveaux de sécurité pour protéger l'argent expédié, et sont en train de devenir la solution idéale pour des transferts rapides et efficaces.

Plusieurs opérateurs proposent un classement de dix meilleures applications de transfert d'argent. Même si l'intention derrière peut-être purement commerciale, le caractère plus ou moins identique de ces différentes propositions nous pousse à rapporter ici celle proposée par Azimo pour 2021. Elle contient les acteurs suivants : Azimo, Moneygram, Paysend, Ria Money Transfer, Transfer Wise, Western Union, WorldRemit, XE Money Transfer, Remitly et PayPal.

Au vu de ce qui précède, nous pouvons déduire que sans abandonner la manière traditionnelle, c'est-à-dire celle de faire transiter l'argent entre les mains d'un guichetier qui initie ou dénoue la transaction en agence, les anciennes compagnies de transfert d'argent (Western Union, Moneygram et Ria) développent soit une interface en ligne via leur site internet, soit une application mobile totalement dédiée aux opérations de transfert.

⁵⁵ BILIGIL, G.G.D, ESSIANE, P.NG et ENGONGUEMA, T.J (2017), op. cit.

⁵⁶ [Application \(informatique\) — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Application_(informatique))

⁵⁷ [Meilleure application de transfert d'argent en 2021 | Meilleures options | MoneyTransfers.com](https://www.moneytransfers.com/fr/meilleure-application-de-transfert-dargent-en-2021/)

Pour rappel (car nous l'avons déjà mentionné), les deux dernières options, relativement modernes, ont l'avantage d'être moins chères comparativement à la méthode traditionnelle.

Il existe cependant d'autres opérateurs totalement numériques, offrant l'essentiel de leurs services en ligne. C'est le cas par exemple de WorldRemit, Paysend, Paypoll, Azimo...

1.4. Les opérateurs de transfert d'argent (MTOs)

Pionnier du secteur, se digitalise sans complètement dématérialiser son activité, Western Union demeure le leader mondial de remittances. Présent dans plus de 200 pays, avec plus de 500 000 points de vente, il devance de loin son poursuivant direct à savoir Moneygram qui n'en a que 350 000⁵⁸.

Nous allons au second point de cette section nous focaliser uniquement sur ce géant, mais avant cela, nous suggérons de lister ses concurrents actuels afin d'équilibrer l'exposer, et peut-être de commencer à comprendre les raisons de ce leadership avéré.

a. Quelques Acteurs internationaux de remittance

Ils sont nombreux, c'est indéniable ! Nous n'avons pas la prétention de les avoir tous identifiés, ni d'avoir fait un tour d'horizon complet. Dans ce sous-point nous nous limiterons uniquement aux internationaux, c'est-à-dire ceux qui permettent de transférer l'argent dans plus de deux continents et plus de 50 pays.

Nous pensons que le tableau ci-dessous sera plus expressif qu'une longue littérature⁵⁹.

Comme vous le remarquerez, Western Union reste à la fois le plus ancien et le plus performant en termes de chiffre d'affaires (2016) et du résultat d'exploitation (2020). Comme nous l'avons dit plus haut, Moneygram vient en second lieu en termes de chiffre d'affaires (2019), même si l'entreprise a fait une perte au courant de la même année. Ria quant à lui occupe la troisième place, si on se base sur les mêmes indicateurs.

Ces trois entreprises ont su intégrer les technologies financières dans leur modèle d'affaires traditionnel qui se basait entièrement sur le contact humain.

Les compagnies 100% Fintech sont quant à elles assez discrètes sur leurs chiffres, raison pour laquelle nous n'avons pas pu les rapporter ici.

Il sied tout de même de renseigner qu'au niveau du nombre de clients, même si WorldRemit vient à la troisième place, son activité se répand de plus en plus grâce à ses multiples possibilités de paiement, contrairement à Transferwise qui présente un double inconvénient :

- Les transferts sont possibles uniquement de compte à compte, et

⁵⁸ [Quel est le meilleur opérateur de transfert d'argent en ligne ? \(Hintigo.fr\)](#) consulté le 01 Novembre 2021

⁵⁹ [Transfert d'argent | Comparatif des Meilleurs Services 2021 \(actufinance.fr\)](#) Consulté le 01 novembre 2021

- Ne peut livrer que dans 70 pays, quasiment la moitié du réseau WorldRemit.

Tableau n°3 : Quelques Acteurs internationaux de remittance

| Opérateur | Année de création | Pays | Mode d'envoi | Mode de réception | Pays acceptés | Nombre de clients | Montant max autorisé | Nombre d'agences | Dernier Chiffre d'affaires connu | Dernier Resultat opérationnel connu |
|------------------------|-------------------|----------|--|--|---|-------------------|----------------------|------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| WesternUnion | 1851 | USA | Carte bancaire, virement bancaire, espèces | Compte bancaire, retrait d'espèces, portefeuille mobile | Dans plus de 200 pays à travers le monde | | 5.000 | 500.000 | 5.500.000.000 | 743.000.000 |
| Moneygram | 1940 | USA | Carte bancaire, virement bancaire, espèces | Compte bancaire, retrait d'espèces, compte M-Pesa en Tanzanie, en Roumanie et au Kenya, compte Econet | Dans plus de 200 pays à travers le monde | | | 350.000 | 1.285.000.000 | -60.300.000 |
| Ria Money Transfer | 1987 | USA | Carte bancaire, virement bancaire, espèces | Retrait en espèce dans les agences | Dans plus de 160 pays à travers le monde | | | 397.000 | 1.180.000.000 | 59.700.000 |
| MoneyTrans | 2001 | | Carte bancaire, virement bancaire, espèces | Espèces et virements bancaires | Dans plus de 140 pays à travers le monde | 10.000.000 | | | | |
| Wise (ex TransferWise) | 2010 | GB | Carte de crédit ou de débit, virement bancaire, Trustly, SOFORT | Compte bancaire SOFORT, Trustly | Plus de 70 pays à travers le monde | 9.000.000 | | | | |
| WorldRemit | 2010 | GB | Carte (crédit, débit et prépayé), virement bancaire, Apple Pay, Trustly, Poli, Interac, Klarna, IDEAL | Virement bancaire, retrait d'espèces, recharge téléphonique, portefeuille mobile | 150 pays à travers le monde notamment en Europe, en Amérique, en Afrique et en Asie | 5.700.000 | 9.000 | | | |
| Azimo | 2012 | Hollande | Carte de débit ou de crédit, virement bancaire via les applications Android et iOS | Virement bancaire, retrait d'espèces, SWIFT, portefeuille mobile, recharge mobile | 195 à travers le monde dont en Europe, en Amérique, en Afrique et en Asie | 1.000.000 | 250.000 | | | |
| Paypal (via Xoom) | 1998 | USA | Compte PayPal, Carte prépayée, carte de débit, virement bancaire | Virement bancaire, compte PayPal | 205 pays éparpillés dans tous les continents et 25 devises | 325.000 | 60.000 | | | |
| WorldFirst | 2004 | GB | téléphone, BACS, prélèvement automatique, CHAPS, banque en ligne, carte bancaire | | 59 pays éparpillés sur tous les continents | 250.000 | 5.000.000 | | | |
| Paytop | 2012 | France | Virement bancaire, carte Visa/Mastercard, carte de retrait internationale rechargeable via Internet ou mobile, compte PayTop | Retrait en espèce dans les agences | Dans plus de 120 pays à travers le monde | | 1.000 | | | |
| Transfast | 1988 | USA | Uniquement via les banques don't elle est propriétaire à 100% | Uniquement via les banques don't elle est propriétaire à 100% | Dans plus de 120 pays à travers le monde | | | 200.000 | | |
| Remitly | 2011 | USA | Carte bancaire, virement bancaire, espèces | Compte bancaire, retrait d'espèces en agence, portefeuille mobile, livraison à domicile (dans certains pays seulement) | Zone euro, Australie, USA, Canada et plus de 40 autres pays dans le monde | | | 140.000 | | |

Sources : actufinance.fr, www.wikipedia.fr, www.riamoneytransfer.com, worldremit.com, Moneytrans.eu ; tous consultés le 01 novembre 2021

Vous l'avez sans doute remarqué, les banques, les postes et autres acteurs dont les remittances ne sont pas l'activité centrale, si pas la seule, ont délibérément été mis de côté dans cette liste.

UAE Exchange basé Abu Dhabi, un autre géant en termes de volume transféré chaque année, ne figure pas intentionnellement sur la liste ci-dessus. Son faible taux de couverture (uniquement 40 pays et uniquement 800 points d'accès⁶⁰) est la raison de cette exclusion. Si on le reprenait, il occuperait la deuxième place et relèguerait Moneygram à la troisième position⁶¹.

À présent que nous connaissons mieux qui sont les opérateurs les plus actifs, focalisons-nous sur le plus grand.

⁶⁰ UAE Exchange - Wikipedia

⁶¹ En 2016, environs 25 milliards de dollars américains ont été transféré via cet opérateurs alors que plus de 75 milliards ont transité par WU et 23 milliards sont passés par Moneygram. Cfr Graphique 2 plus bas.

Nous remarquons, sans effort particulier, que la part de marché de WU est environs trois fois plus grande que celle de son poursuivant direct à savoir UAE Exchange. Sa position prédominante est sans conteste.

Cette écrasante domination n'est cependant pas hors de toute atteinte. Dans certains cas, passer d'un modèle traditionnel à une dématérialisation progressive – à tendance complète – impacte négativement la courbe de croissance. Les agences (500 000 dans le cas de Western Union) ainsi que les kiosques et guichets automatiques bancaires (100 000 en tout)⁶³ exigent, pour leur fonctionnement, des charges d'exploitation assez élevées, qui se répercutent en toute logique sur le client. La digitalisation a le mérite d'éviter cela et c'est toute la raison de la montée en flèche de ses concurrent 100% Fintech.

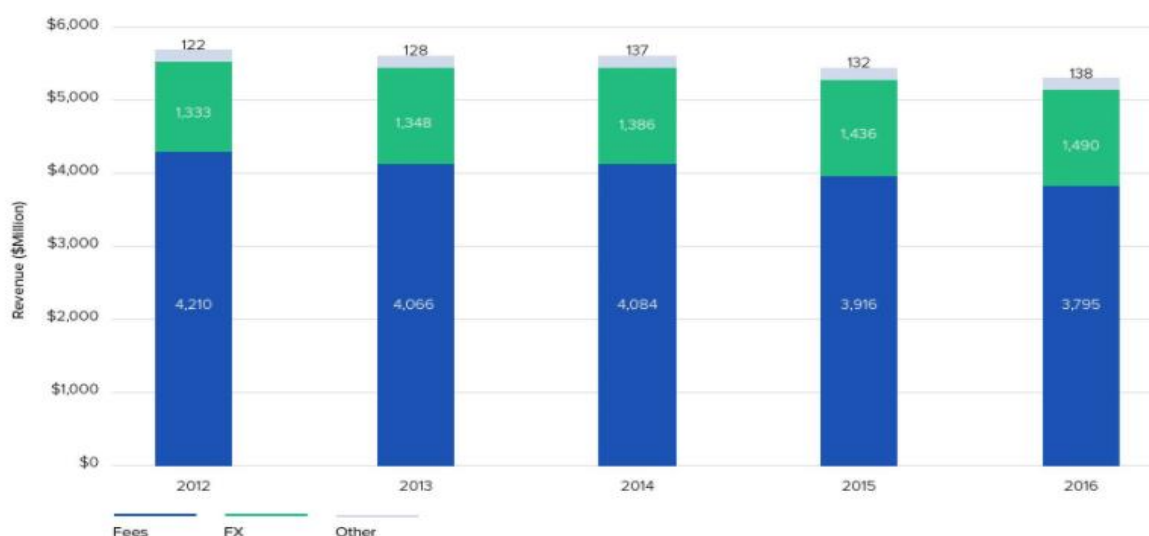
b.2. Les Défis actuels de Western Union

Le Dr Mauro F. Romaldini (2016), dans son article déjà cité dans ce travail, a examiné de près la situation de cette multinationale, et a pu identifier 4 défis majeurs que nous pouvons résumer en ces termes :

1° La décision de réduire les frais, certainement pour faire face à la pression concurrentielle et conserver sa position de leader, a sensiblement freiné la croissance des revenus de Western Union au cours des 5 dernières années (de 2012 à 2016).

Le graphique suivant montre comment elle a essayé de compenser la compression des frais en augmentant les recettes des opérations de change. En 2016, les frais et les recettes des opérations de change représentaient respectivement 70 % (soit une baisse de 2%) et 27 % (soit une augmentation de 2%) de ses recettes totales.

Graphique 3 : Evolution des revenus de WU entre 2012 et 2016



Source : [Remittance Services Market Overview, Trends and Outlook | Toptal](#)

⁶³ [Western Union — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)

« Les nouveaux acteurs qui entrent sur le marché augmentent les niveaux de concurrence, en utilisant les frais comme un facteur de différenciation tangible pour se positionner face aux opérateurs historiques. En construisant leurs *Business model* sur des plates-formes purement numériques, ils bénéficient également de coûts fixes moins élevés. En général, leurs plates-formes modernes et plus propres offrent aux consommateurs des délais d'exécution plus rapides », affirme la même source.

2° Il s'avère peu à peu qu'une telle augmentation des frais de FX (frais de change) est une démarche potentiellement dangereuse, car les clients connaissent mieux le coût réel des FX grâce aux efforts de transparence des concurrents, et un libre accès aux informations du marché.

Certes les taux de change fluctuent à chaque seconde, et, dans un premier temps, cela devient un facteur difficile à maîtriser pour le client que les frais de transfert linéaires généralement fixes. Cependant, à long terme, continuer de faire payer davantage de frais de change à ce dernier ne serait pas dans l'avantage de WU. Les entreprises plus récentes, essentiellement les Fintech, suivent une stratégie d'ouverture et de transparence en ce qui concerne ces deux éléments de coût, surtout la marge sur taux de change que certains fournissent un effort de minimiser complètement.

3° Pour répondre à la concurrence accrue, Western Union se concentre davantage sur les petites entreprises, en proposant des outils innovants tels que les opérations de couverture (hedging) et les places de marché pour que les clients puissent se connecter.

4° Comme nous l'avons dit plus haut, le fait que son réseau compte 500 000 agences affecte sa capacité à répondre aux services de transfert électronique moins chers. Western Union court le risque d'être fortement perturbée, de la même manière que Blockbuster Vidéo l'a été par les services de vidéo à la demande en ligne.

Pour clôturer ce point, disons que malgré ces gros défis à relever, Western Union reste le plus grand MTO en termes de volume de transferts, de chiffre d'affaires et de résultat net. Son infrastructure créée au fil des années et l'accessibilité offerte par son réseau de succursales, permettent d'affirmer que sa position n'est pas menacée à court ou moyen terme. Comme nous l'avons dit et redit, Western Union est paralysée par sa propre grandeur dans son combat contre les nouveaux acteurs qui proposent un format de prestation de services plus simple et assez souple. Sa capacité à réagir est alourdie par sa logistique complexe (500 000 agents).

Les concepts clés de ce travail ayant été largement expliqués, les acteurs de remittances dans le monde ayant été répertoriés et rapportés, WU ayant été présenté tant du point de vue de ses forces (part de marché essentiellement) que des multiples défis auxquels il fait face suite au développement à la fois rapide et impressionnant de Fintech ; nous pensons qu'il est à présent temps d'explorer la littérature scientifique disponible. Nous espérons qu'elle nous dévoilera les raisons du leadership incontestable de ce pionnier du secteur de remittances en dépit de sa tarification qui semble être la plus onéreuse et probablement la plus opaque du secteur.

b.3. Les services proposés⁶⁴

Les services de la Western Union tournent principalement autour du transfert d'argent. Et celui-ci peut se faire de différentes manières :

- **Transfert d'argent vers un compte bancaire** (depuis de l'argent liquide déposé en agence, ou un transfert en CB ou un transfert depuis un autre compte bancaire).
- **Convenience Pay** qui est une solution permettant d'envoyer de l'argent rapidement ou un chèque à plusieurs sociétés de fournisseurs de services (électricité, gaz, téléphonie, eau, ...).
- **Mandat Postal** qui est une solution pour payer des achats en ligne, régler une facture... quand l'argent liquide n'est pas accepté.
- **Paiement simple** pour payer une facture à échéance (un prêt, une location, ...). Le paiement est garanti et le payeur reçoit la preuve qu'il a été effectué.
- **Transfert d'argent vers un téléphone portable** (utilisé aux Philippines, au Kenya, et dans d'autres pays).
- **Vente de cartes prépayées** MasterCard Western Union. Ainsi l'offre de cette société initialement spécialisée en transfert d'argent se rapproche de celle d'une banque sans pour autant en être une.

⁶⁴ [Western Union : 10 choses à savoir avant de l'utiliser \(comparateurbanque.com\)](http://comparateurbanque.com)

Chap. 2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

Après avoir établi un état des lieux, voyons à présent quelles connaissances sont disponibles dans la littérature scientifique actuelle. Les déterminants macroéconomiques du coût de transaction, du volume et du flux des transferts attireront particulièrement notre attention.

Nous avons sélectionné 5 articles de base dont nous décortiquons le contenu dans les lignes qui suivent. Il s'agit de :

- « *On reducing remittance costs* » : Dilip Ratha and Jan Riedberg, Banque Mondiale (2005)⁶⁵.
- « *Réduire les coûts des transferts de fonds : au-delà de la transparence, encourager l'innovation et faciliter l'adoption des nouveaux modes d'envois et de bibancarisation* » : Frédéric Ponsot (2014)⁶⁶
- « *Do Transfer Costs Matter for Foreign Remittances? A Gravity Model Approach* »: Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso (2016)⁶⁷
- « *Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries* »: Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso (2021)⁶⁸
- « *What Explains the Cost of Remittances? An Examination across 119 Country Corridors* »: Thorsten Béc & María Soledad Martínez Pería (2009)⁶⁹:

2.1. Déterminants macroéconomiques du coût de remittance

Avant d'aller plus loin, il convient de mentionner qu'il n'existe pas de prix unique pour une "marchandise appelée transfert de fonds". Ces transactions se différencient par un certain nombre de caractéristiques qui les rendent spéciales. Parmi elles on peut citer l'origine et la destination, la rapidité du service, la sécurité du transfert et l'expérience générale du client (nouvel élément dans ce travail) tant à l'envoi qu'à la réception des fonds (Ratha, D. ; Riedberg, J. 2005).

Pour mieux aborder ce point, nous adoptons tour à tour – à la lumière de la littérature scientifique disponible – les points de vue de l'émetteur et de l'opérateur. Il est empiriquement démontré que le prix qu'un consommateur est appelé à payer pour un transfert de fonds dépend d'un certain nombre de facteurs liés à l'industrie, alors que celui facturé par un MTO dépend globalement de sa structure des coûts.

⁶⁵ Ratha D. and Riedberg J. (2005), « On reducing remittance costs », *Banque Mondiale* : [Microsoft Word - On reducing remittance costs May 12 revised.doc \(rojasdatabank.info\)](#)

⁶⁶ Ponsot, P. (2014), « Réduire les coûts des transferts de fonds : au-delà de la transparence, encourager l'innovation et faciliter l'adoption des nouveaux modes d'envois et de bi-bancarisation », *Cairn-info*, Techniques financières et de développement, 2014/1 N° 114 | 35-48

⁶⁷ Junaid A., Inmaculada M-Z. (2016), "Do Transfer Costs Matter for Foreign Remittances? A Gravity Model Approach", *The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 10 (2016-4): 1-36

⁶⁸ Junaid A., Mazhar M. & Inmaculada M-Z. (2021), "Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries", *The World Economy*, 44:2433–2459 : [Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries \(wiley.com\)](#).

⁶⁹ Thorsten B. & María Soledad Martínez Pería (2009) "What Explains the Cost of Remittances? An Examination across 119 Country Corridors", *World Bank - Policy Research Working Paper No. 5072*

a. Prix pour le consommateur (Consumer Pricing)

Pour le consommateur il s'agira principalement des variables ci-dessous :

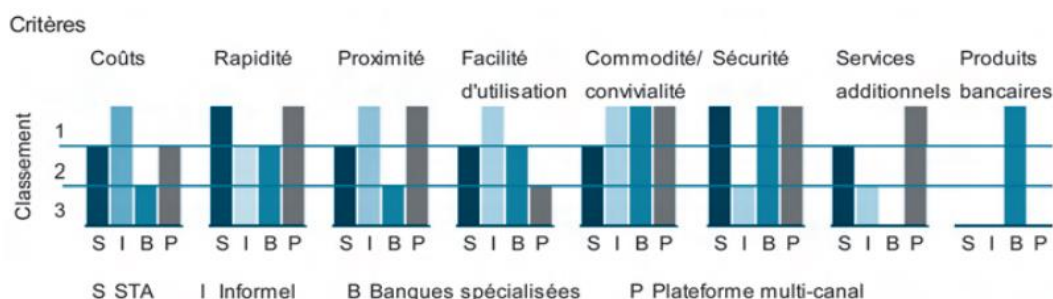
1° Le nombre de concurrents sur le marché

Celui-ci dépend à son tour de la taille du corridor (de transfert de fonds) et des réglementations légales. L'analyse empirique met en évidence une corrélation négative entre l'évolution du nombre de prestataires et le coût de remittance. La manière la plus efficace de réduire les prix dans un corridor est d'activer et d'appuyer la concurrence (Ratha, D. ; Riedberg, J. 2005).

Cette affirmation revient dans toutes les études ayant tenté d'appréhender le facteur coût sous cet angle. Ci-dessous quelques résultats similaires :

- L'existence de plusieurs prestataires sur le marché a un impact sur les tarifs appliqués (Frédéric Ponsot, 2014). Cette situation concurrentielle fait que « le client se retrouve face à une diversité de modèles économiques qui disposent d'avantages comparatifs spécifiques sur leurs concurrents au-delà des coûts ». Ces-dits avantages sont synthétisés sur le graphique suivant :

Graphique 4 : Avantages comparatifs des différents modèles économiques / canaux d'envoi sur quelques caractéristiques clés d'utilisation des services de transferts



Source : Appréciation des préférences sur la base d'études de marché et d'observations empiriques réalisées par l'auteur.

Il ressort de cette succession de graphique que les transferts informels présentent des avantages comparatifs mais sont de plus en plus concurrencés par les autres types de modèles économiques, plus sûrs et pouvant apporter des caractéristiques similaires de façon compétitive et des options supplémentaires (services et produits bancaires).

Le coût des MTOs (STA pour Société de Transfert d'Argent dans le graphique ci-haut) n'est plus aussi discriminant qu'auparavant, renvoyant ainsi les arbitrages des clients davantage sur les critères de proximité et de facilité d'utilisation.

Les plateformes digitales présentent des attraits importants mais leur expérience client, encore inédite (au moment de la rédaction de l'article, soit en 2014), et leur nouveauté sur le marché

rendent difficile leur adoption à coût égal pour le client. Elles doivent encore construire des économies d'échelle dans un environnement où la compétition a réduit les tarifs sur les modes d'envoi en espèces, composer avec les coûts de distribution en aval et des coûts d'acquisition de la clientèle importants en amont pour faire adopter une nouvelle expérience d'utilisation.

Les banques ont un maillage très réduit qui limite leur couverture de la clientèle mais sont le seul modèle économique à proposer des produits bancaires.

- Lorsque le développement du secteur financier est pris en compte comme facteur déterminant du coût des transferts pour les pays d'accueil et d'origine, il s'avère que les transferts de fonds y sont positivement et significativement liés (Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2016). Ces auteurs aboutissent à la conclusion selon laquelle une amélioration financière dans le pays d'origine augmenterait la disponibilité des services de transfert de fonds à faible coût qui pourraient alors diriger une grande quantité de transferts de fonds vers les canaux officiels.
- Les couloirs où les niveaux de revenus sont plus élevés dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil, et où la participation des banques au marché des transferts est plus importante affichent des coûts moyens de transfert significativement plus élevés ; tandis que les couloirs où le nombre de migrants, le nombre d'acteurs du marché (MTOs) et la concurrence des banques dans le pays d'accueil sont plus élevés affichent des coûts moyens significativement plus faibles (Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería, 2009).
- Les coûts des transferts de fonds sont plus faibles dans les couloirs où s'observent la combinaison des éléments suivants : le nombre de migrants plus élevé, les niveaux de revenus plus faibles et la concurrence plus forte (Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería, 2009).
- Un plus grand nombre de migrants et une plus grande concurrence sont associés à des coûts plus faibles, tandis que les couloirs où les niveaux de revenu et de bancarisation sont plus élevés présentent des coûts plus élevés (Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería, 2009).
- Les données empiriques montrent qu'une augmentation du nombre de concurrents a généralement pour effet de diminuer le prix et d'améliorer la qualité du service (Dr Manuel Orozco, 2002)⁷⁰.
- Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería (2009) aboutissent à un résultat nuancé. Certes la concurrence et la structure du marché ont leur importance, mais le cas de Western Union constitue une exception. Ils affirment par ailleurs que les couloirs

⁷⁰ Dr Manuel Orozco (2002), "Attracting remittances: Market, money and reduced costs", *Report commissioned by the Multilateral Investment Fund of the Inter-American Development Bank*, January 28, 2002

comptant un plus grand nombre de prestataires et les pays dont le secteur bancaire est plus concurrentiel affichent des coûts moins élevés. En revanche, les coûts sont plus élevés dans les corridors où la part des banques parmi les prestataires est plus importante.

Ces conclusions, et toutes celles de la même nature, offrent un premier élément de compréhension quant à l'application d'une tarification excessive par Western Union qui se retrouve assez souvent dans une situation « quasi monopolistique » dans certaines régions grâce à son taux de couverture assez large.

Par ailleurs, contrairement aux estimations précédentes, aucun des indicateurs liés à la concurrence n'affecte de manière significative la tarification de Western Union. Ceci pourrait être dû au fait que cet acteur a une position dominante dans le secteur des transferts de fonds dans la plupart des corridors. Concrètement, la croissance de la concurrence n'affecte pas le prix appliqué par Western Union (Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería, 2009).

2• Les besoins et les préférences des clients

Ils expliquent également le coût qu'ils sont disposés à payer. Ainsi, l'expérience générale du client devient un axe majeur sur lequel les MTOs orientent leurs efforts marketing afin d'attirer et de conserver les clients (Frédéric Ponsot, 2014).

Le propos ici est d'identifier dans quelle mesure l'expérience que le client tire de l'exécution d'une transaction chez l'un ou l'autre opérateur détermine son choix futur. Les plateformes en ligne offrent une telle simplicité et flexibilité que le client peut en sortir impressionné. Les agences offrent une dimension humaine à l'expérience car l'interlocuteur du client n'est pas une machine. Le modèle hybride présente les avantages du premier et du second sans être lui-même à l'abris de quelques inconvénients.

3) La sensibilisation des consommateurs aux différents choix qui s'offrent à eux

Celle-ci est un autre facteur explicatif du coût de transferts rapporté par les auteurs Frédéric Ponsot, 2014 ; Dilip Ratha, Jan Riedberg (2005) alors que Thorsten Bec &, María Soledad Martínez Pería (2009) démontrent que la mesure utilisée du niveau d'éducation des migrants n'intervient pas de façon significative, ce qui suggère que le niveau d'éducation des clients principaux n'affecte pas le comportement tarifaire des prestataires de services de transferts de fonds.

b. Coût pour le prestataire (Cost to providers)

L'un des facteurs influençant le prix pour les consommateurs est le coût pour les opérateurs de transfert de fonds. À long terme, aucun d'eux ne peut subsister à une série de pertes (Dilip Ratha, Jan Riedberg, 2005).

Même si les Opérateurs n'avaient pas communiqué le montant exact de leurs coûts, une indication reçue par les Auteurs était que les charges du personnel d'une société de transfert de fonds représentaient 40 % de la valeur totale, le deuxième élément étant les dépenses de marketing.

Il convient de souligner que les services de transfert de fonds permettent de réaliser d'importantes économies d'échelle, étant donné que de nombreux coûts semblent être relativement fixes.

Un système de transfert de fonds efficace et à grande échelle pourrait être exploité avec les centres de coûts ci-dessous cités, à l'exclusion des coûts de marketing, qui ne sont pas techniquement nécessaires pour offrir le service.

Il s'agit principalement du personnel, du marketing, de la technologie, du coût lié à la gestion du risque de change et approvisionnement en devises, du loyer, de la sécurité et de l'administration.

La taille relativement grande de Western Union, et sa dimension physique font que sa structure de coûts soit plus importante qu'un MTO totalement digitale. Ici se trouve une autre raison de sa tarification parfois excessive.

2.2. Déterminants macroéconomiques du flux de remittance

Plus loin nous aborderons l'effet du coût de transfert sur les flux des remittances, mais pour l'instant découvrons les autres facteurs que l'on retrouve dans la littérature scientifique en rapport avec ce sujet.

a. Les indicateurs de croissance économique

Dans plusieurs études, les chercheurs expliquent les flux de transferts d'argent par la croissance économique tant du pays d'accueil et que du pays d'origine. Nous reprenons ci-dessous les différentes découvertes :

- En ce qui concerne l'effet de l'activité économique du pays d'origine sur les transferts de fonds, Junaid Ahmed et Inmaculada Martínez-Zarzoso (2016) constatent que le PIB du pays d'origine a un effet positif et statistiquement significatif sur les transferts de fonds. Cela montre que les migrants (Pakistanais dans l'étude en question) envoient plus de fonds lorsque les conditions économiques s'améliorent chez eux pour des motifs d'investissement. Ce résultat est cohérent avec les conclusions de Kock et Sun (2011), Lueth et al. Sun (2011), Lueth et Arranz (2008), et Docquier et al. (2012).
- Il sied cependant de signaler que les flux de transferts de fonds vers le Pakistan ne semblent pas répondre aux conditions économiques du pays d'accueil (Junaid Ahmed et Inmaculada Martínez-Zarzoso ; 2016), cela en contradiction avec les conclusions de

Schiopu et Siegfried (2006), Vargas-Silva et Huang (2006) et Kemegue et al. (2011). Ces derniers soutiennent dans leurs études que les transferts de fonds sont plus sensibles aux conditions économiques du pays d'accueil qu'à celles du pays d'origine. Selon Junaid Ahmed et Inmaculada Martínez-Zarzoso (2016) Ce contraste peut être expliqué soit en considérant le degré d'intégration du migrant dans le secteur formel de l'économie d'accueil, soit par l'hypothèse du remboursement des prêts. Selon cette hypothèse, les transferts de fonds sont des remboursements effectués par les émigrants aux ménages ayant financé leur migration (Vargas-Silva et Huang, 2006). Ces deux raisons pourraient également expliquer pourquoi la crise économique de 2008 n'avait pas eu d'effet négatif sur les transferts de fonds vers le Pakistan.

- Les facteurs tels que le PIB par habitant, le ratio de dépendance, le taux d'intérêt, l'inflation et le taux de change (Azizi, 2019 ; Ezeoha, 2013 ; Mallick, 2017 ; Ruiz & Vargas-Silva, 2009), ont généralement un impact jugé peu significatif (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- À l'instar de King et Levine (1993) et de Bettin et Zazzaro (2012), Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso (2021) ont utilisé le ratio des engagements liquides du secteur bancaire par rapport au PIB (également appelé monnaie au sens large ou M3) comme indicateur de la profondeur financière du pays. Conformément à la littérature, ils ont trouvé un effet positif de la profondeur du secteur financier sur les flux de transferts de fonds. L'effet est significatif pour le secteur financier des pays d'origine et des pays d'accueil, bien que l'impact soit plus important dans le cas des pays d'origine.

b. Autres indicateurs économiques

Outre la croissance, d'autres indicateurs économiques expliquent le flux de remittances d'un pays vers un autres. Nous brossons succinctement ceux que nous avons pu répertorier dans la littérature scientifique :

- Il est démontré que le « taux de change » a un effet positif sur les transferts de fonds. Concrètement, en cas d'appréciation de la monnaie nationale, les migrants ont tendance à envoyer plus d'argent en monnaie étrangère pour assurer le même niveau de revenu en monnaie locale (Junaid Ahmed et Inmaculada Martínez-Zarzoso ; 2016).
- Cependant, la Banque Mondiale (2012) affirme l'inverse. Pour elle, une dépréciation inattendue de la monnaie du pays d'origine peut entraîner une augmentation des transferts de fonds. Dans pareille situation, les migrants envoient leurs économies pour acheter des terres, des maisons et d'autres biens durables dans leur pays d'origine (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- Ayant utilisé (pour comparaison) la variable de taux de change bilatéral au lieu des variables de stabilité du taux de change utilisées dans le modèle principal de leur étude, Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso (2021) découvrent

une corrélation positive entre cette variable et les transferts de fonds. Concrètement cela indique que les migrants envoient davantage de fonds en devises étrangères lorsque la monnaie nationale se déprécie. L'explication de ce phénomène est trouvée dans une étude de Singh et al. (2011) ayant abouti à un résultat identique. Ils indiquent que la dépréciation de la monnaie du pays bénéficiaire augmente les flux de transferts de fonds, car elle se traduit par une augmentation de la monnaie locale par unité de monnaie étrangère.

- L'impact de la stabilité du taux de change sur les transferts de fonds est statistiquement significatif dans le cas du pays récepteur, mais ne l'est pas toujours pour le pays émetteur. En d'autres termes, un pays avec un taux de change stable reçoit des flux de transferts de fonds plus élevés, tandis que la stabilité du taux de change du pays d'origine ne joue pas un rôle significatif dans l'effectivité des transferts de fonds (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- D'autres facteurs importants qui encouragent les transferts de fonds sont l'amélioration des infrastructures financières (Ajide & Raheem, 2016 ; Ezeoha, 2013 ; Mallick, 2017 ; Mookerjee & Roberts, 2011), la qualité des institutions (Ajide et Raheem, 2016 ; Lartey et Mengova, 2016) et la réduction de l'incertitude liée au taux de change (Higgins et al, 2004 ; Hysenbegasi & Pozo, 2008).
- L'activité économique dans le pays d'origine et le pays bénéficiaire ainsi que d'autres variables de gravité expliquent plus de 50 % des transferts de fonds. Le sous-développement des secteurs financiers dans le pays d'origine peut décourager les transferts de fonds par les canaux formels (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- Lorsqu'ils décident d'envoyer des fonds, les migrants réagissent davantage aux conditions économiques du pays d'accueil qu'à celles du pays d'origine (Vargas-Silva et Huang, 2006 ; Coulibaly, 2009).
- Un meilleur développement financier dans les pays d'accueil et d'origine se traduit par des flux plus élevés de transferts de fonds (Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2016).
- Un système financier compétitif dans le pays d'origine ou d'accueil du migrant facilite les transferts de fonds formels (Acosta et al., 2009 ; Giuliano & Ruiz-Arranz, 2009 ; Mallick, 2017 ; Ratha, 2005 ; Suro et al., 2002).
- Les pays d'accueil dotés d'institutions financières bien développées et technologiquement avancées attirent des flux de transferts de fonds plus importants par des canaux formels (Kemegue et al., 2011).

c. Facteurs géographiques et démographiques

L'hypothèse selon laquelle « Plus la distance entre deux pays est grande, plus le coût des envois de fonds est élevé, ce qui réduit le montant des transferts de fonds vers le pays d'origine (Lueth and Ruiz-Arranz, 2008) » est très fréquente dans la littérature économique. Un deuxième postulat selon lequel « l'immigration est motivée par les différences de taille économique et entravée par les coûts de migration (Borjas, 1999) » n'est pour sa part pas si rare. L'équation de gravité⁷¹ est souvent utilisée dans les analyses qui se basent sur ces deux hypothèses.

Voici les résultats empiriques auxquels conduisent ces deux variables explicatives :

1° Considérations géographiques

- La distance géographique n'est statistiquement significative dans aucun des modèles estimés par les Auteurs Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso (2016). Les résultats mitigés de la littérature précédente concernant la distance géographique indiquent qu'elle n'est pas toujours un facteur important des flux de transferts de fonds. Les résultats estimés corroborent l'illustration graphique (présente dans leur article et non reprise ici) indiquant que le coût du transfert d'argent au Pakistan n'est pas lié à la distance géographique. Une autre interprétation possible de la raison pour laquelle la distance est un mauvais indicateur des coûts de transfert est que le coût d'envoi d'argent d'un pays développé vers un pays en développement est nettement inférieur au coût d'envoi dans le sens inverse alors que la distance est la même.
- Ces mêmes auteurs aboutissent à un résultat différent dans une étude publiée cinq ans après cette conclusion. L'on y constate que la distance, utilisée comme un proxy pour le coût des transactions financières, aurait un effet négatif sur les flux de transferts de fonds. En d'autres termes, une plus grande distance géographique est associée à un plus faible volume de transferts de fonds. Cette corrélation négative soutient l'explication du canal de friction de l'information, car une plus grande distance augmente le coût du contrôle de la façon dont les transferts de fonds sont effectués. Avec le développement de Fintech, cette dernière assertion risque de devenir difficilement vérifiable (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- Les résultats des modèles ayant inclus les variables de distance, de langue commune, du passé colonial et de frontière commune indiquent qu'aucune d'elles n'est statistiquement significative. Elles n'ont donc pas d'impact significatif tant sur le coût que sur le volume de transferts entre deux pays (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).

⁷¹ Pour rappel, le modèle (ou l'équation) de gravité soutient que le commerce international entre deux pays est d'autant plus fort que ces deux pays ont une économie importante et qu'ils sont proches, et d'autant plus faibles que leur économie est faible et que les pays sont lointains. Source : [Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A8le_de_gravit%C3%A9)

2• Considérations démographiques

- En ce qui concerne les effets du nombre de migrants sur les transferts de fonds, les résultats montrent que les remittances dépendent positivement et significativement de ce facteur (Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2016). Cela signifie que les pays dont le nombre de migrants augmente attirent un volume plus important de transferts de fonds (en conformité avec les conclusions de Freund and Spatafora, 2008).
- Plusieurs études suggèrent que les envois de fonds seraient plus importants dans les pays où la diaspora est plus importante, mais surtout si les pays d'accueil sont parmi les plus riches (Singh et al., 2007).
- Une autre étude permet de constater que les migrants qualifiés ayant la capacité de gagner plus sont susceptibles d'envoyer plus d'argent, ce qui atténue l'impact négatif de l'effet de fuite des cerveaux dans le pays d'origine (Beine et al., 2008).
- Adams (2009) fait pourtant remarquer que les pays qui envoient une plus grande proportion de migrants hautement qualifiés reçoivent moins de transferts de fonds par habitant que les pays qui envoient une plus grande proportion de migrants peu qualifiés.
- Le nombre de migrants est associé de manière négative et significative aux coûts des transferts de fonds dans différents échantillons et différents prestataires de l'étude de Thorsten Bec & María Soledad Martínez Pería (2009). Cela semble suggérer un important effet de volume qui fonctionne soit par des économies d'échelle et/ou une concurrence accrue sur un marché plus vaste.
- Les corridors où le revenu par habitant est plus élevé, tant dans le pays d'origine que dans le pays de destination, affichent en moyenne des coûts plus élevés. Cela pourrait refléter le niveau élevé des prix pour les biens non échangeables, tels que les services, en général (Thorsten Bec & María Soledad Martínez Pería, 2009).
- Il semble également que les pays d'accueil ayant une proportion plus élevée de population rurale (où l'accès aux institutions financières est vraisemblablement plus limité) soient confrontés à des coûts plus élevés (Thorsten Bec & María Soledad Martínez Pería, 2009).

2.3. Impact du coût sur le flux de remittances

Les considérations géographiques, politiques, démographiques, économiques... sont historiquement les plus utilisées pour expliquer le volume de transferts de fonds effectués par les migrants vers leur pays d'origine.

C'est en 2016 que **Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso (2016)** ont proposé une comparaison de l'effet de la distance entre les deux points (d'envoi et de réception) avec

l'effet des coûts de transfert de fonds sur le volume total de remittances, ce qui constitue la contribution de leur étude par rapport aux études antérieures.

Ci-après leurs résultats ainsi que ceux d'autres chercheurs :

- Les coûts de transaction élevés réduisent considérablement les envois de fonds. Par exemple, une diminution d'1% du coût de transaction entraînerait une augmentation d'environ 1,6% des flux de transferts de fonds. Ceci semble suggérer que des coûts de transfert plus élevés découragent le transfert d'argent vers le pays d'origine ou les orientent vers le secteur informel (Junaid Ahmed and Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2016).
- En revanche, l'association entre le coût du transfert de 200 USD et les montants transférés est toujours statistiquement significative et avec le signe négatif attendu. Concrètement et uniquement à ce stade, le coefficient de la variable de coût indique qu'une diminution de 1% du coût des remittances augmente le montant des transferts d'environ 0,24% (Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso, 2021).
- Le test de rigidité effectué par Junaid Ahmed, Mazhar Mughal & Inmaculada Martínez-Zarzoso (2021) renseigne cependant que l'association entre le montant des envois de fonds et le coût d'envoi de 500 USD n'est toutefois pas statistiquement significative. Ce résultat indique que les frais de transfert sont un déterminant significatif du montant des envois d'argent des migrants, mais seulement pour des montants relativement faibles. Pour les montants plus importants, le coût ne semble pas être une contrainte. Les services de transfert d'argent, en particulier ceux proposés par les banques, facturent des frais fixes qui s'avèrent exorbitants pour les petits envois de fonds.

Une autre explication proposée réside dans les utilisations diverses auxquelles sont consacrés les différents montants des transferts de fonds. Un grand nombre de migrants internationaux envoient fréquemment de petites sommes à leur famille restée au pays. Ces envois de fonds sont souvent destinés à couvrir les besoins quotidiens des ménages et sont très sensibles à l'évolution du marché et aux coûts encourus. Cependant, certains migrants, généralement ceux qui sont établis de façon permanente dans les pays d'accueil, envoient des sommes importantes à leur pays d'origine. Ces transferts peu fréquents sont moins sensibles aux frais et sont destinés à être investis dans l'immobilier ou d'autres entreprises commerciales, ou à contribuer à des causes philanthropiques.

2.4. Dynamique à l'origine de la baisse

Constatant que les coûts des remittances pour les petites sommes en espèces de la France vers l'Afrique noire ont baissé de 30% (de 10 à 7%) depuis 2009 pour les MTOs dominants sur le marché pour la tranche d'envoi de 200 USD / 140 euros ; considérant que la réduction de ces coûts est considérée comme un objectif prioritaire pour réallouer une part des commissions et

des frais Transferts d'argent supportés par les migrants vers la dépense et l'investissement privés ; et prenant en compte le fait que les modes d'envois se sont diversifiés, y compris au sein même des MTOs qui orientent davantage leur offre vers la dématérialisation en intégrant l'utilisation d'un compte, de cartes bancaires et d'internet, afin non seulement de s'affranchir des coûts de gestion de l'espèce et de points physiques de distribution, mais aussi d'ouvrir des potentialités de réduction des coûts qui peinent encore à se matérialiser ; Ponsot (2014) fait remarquer « qu'il convient de s'interroger sur les dynamiques à l'origine de cette baisse et sur le potentiel de chaque modèle économique à proposer une offre non seulement abordable mais surtout plus commode, sécurisée et complète pour le client et plus rentable pour le prestataire ».

Il sied cependant de mentionner que selon cette étude, pour l'ensemble des prestataires, la structure des coûts est particulièrement influencée par le mode d'envoi des fonds utilisé ou choisi. Ce dernier conditionne à la fois le choix du canal de distribution retenu – à partir d'un lieu physique (générant des charges d'exploitation importantes en agence propre ou une répartition de la commission prélevée en mode agent mandaté) ou à distance via internet –, et le service utilisé.

Pour les envois à distance, la tarification est souvent plus complexe que celle des services classiques de transferts et varie de façon assez significative selon les canaux de paiement utilisés en incluant : des frais d'envoi fixes ou variables par tranches de montants d'envoi, et des frais de réception (ou de change) ou de retrait variable selon les montants retirés et les canaux utilisés (mobile/détaillant, carte/GAB)

Ponsot (2014) parle également de la Compétitivité coût et différenciation hors coûts. L'objectif de l'Auteur est de démontrer que les MTOs, en plus du coût facturé au client, se font concurrence sur une panoplie de variables qualitatives qui les différencient les unes des autres. Le raisonnement de base est celui-ci : S'il arrive que deux ou plusieurs opérateurs appliquent exactement les mêmes prix pour les mêmes tranches à envoyer, quels sont les autres facteurs de différenciation qui expliquent le choix d'untel au détriment d'untel autre ?

Pour ce qui est de la « compétitivité coût » par type de prestataires : l'Auteur axe sa réflexion sur la somme à partir de laquelle le coût de transfert devient \leq à 5%. Pour la plupart des opérateurs traditionnels c'est à partir de 200 EUR, alors que pour les plateformes digitales, il est possible de payer ce « faible » pourcentage même pour des montants inférieurs à 100 euros.

Il s'avère dans l'ensemble que « Les prestataires les moins chers pour de faibles montants sont les MTOs et les plateformes de paiement par internet qui arrivent à proposer une tarification de moins de 5% dès 100 euros. Certaines banques spécialisées et IMF entrées récemment sur le marché proposent également une tarification compétitive pour des envois de faible montant » Ponsot (2014).

Chap.3 QUELQUES RECOMMANDATIONS PRATIQUES

Nous avons jusque-là étudié en profondeur l'industrie des remittances à travers le monde mais également les apports des différents auteurs scientifiques qui se sont penchés sur la question. Plusieurs découvertes enrichissantes ont été faites tout au long de ce travail, mais nous n'allons pas y revenir de cette section.

Il va maintenant s'agir d'adopter une attitude pragmatique. Nous allons essayer de répondre à deux questions majeures :

- Que devrait faire un usager afin de payer le moindre coût possible pour un transfert d'argent ?
- Comment devrait se comporter un MTO pour expandre son activité et s'imposer en tant qu'opérateur majeur ?

Nous puiserons les recommandations à la fois dans la littérature scientifique, principalement la partie reprise dans ce travail, les éléments de contexte et, s'il le faut, dans l'expérience personnelle en tant qu'usager.

Nous considérerons l'usager comme étant « l'Homo Economicus » dont la rationalité conduit vers une incorrigible tendance à toujours minimiser le coût et maximiser l'utilité. Le souci d'optimisation guidera notre propos.

3.1. Recommandations à l'endroit des usagers

Nous l'avons mentionné plus d'une fois dans les pages précédentes : réduire le coût facturé à l'utilisateur d'un service de remittances permet indéniablement de gonfler l'enveloppe globale transférée d'un point vers un autre au sein d'un corridor donné, et ce dans des proportions non négligeables.

Cependant, les coûts peuvent être bas, mais des usagers sous-informés ne sauront pas en tirer profit, ce qui constituerait un frein à l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires.

De manière concrète, voici ce que nous suggérons à un usager sur le point d'effectuer un transfert d'argent en destination de son pays d'origine, surtout si l'idée de payer moins pour un transfert identique l'intéresse :

3.1.1. S'informer correctement sur les possibilités qui s'offrent à lui

Il serait plus aisé pour un usager de trouver, couchées dans cette sous-section, toutes les options qui s'offrent à lui afin de n'avoir qu'à faire le choix le plus rationnel possible.

Ce serait cependant assez prétentieux de notre part que de faire une affirmation comme celle-là. L'industrie des remittances est l'une des plus complexes au monde. Ses spécificités diffèrent

d'une destination à une autre, d'une contrée à une autre, d'un opérateur à un autre, d'un période de l'année à une autre, etc.

Afin de mieux aider, nous listons ci-dessous les points d'attention lorsque vient le moment pour l'utilisateur de faire sa petite exploration :

a. Les acteurs en présence

La littérature scientifique nous a révélé que plus ils sont nombreux dans un corridor donné, moins ils ont tendance à facturer.

L'intensification de la concurrence dans un couloir de transfert est un indicateur irréfutable de son développement ainsi que de son importance. Elle révèle que le nombre des migrants originaires d'un même pays est considérable dans le pays d'accueil, mais également qu'ils effectuent des transferts réguliers.

L'utilisateur devra dans un premier temps répertorier tous les MTOs pouvant délivrer de l'argent dans la contrée de destination avant de prendre en considération les autres facteurs qui suivent.

En général tous les acteurs sont opérationnels dans le pays d'accueil du migrant alors que cela n'est pas le cas dans son pays d'origine qui est dans ce cas celui de destination du transfert.

b. Vitesse de transfert

La revue de la littérature mais aussi l'expérience personnelle démontrent à suffisance que les MTOs n'ont pas la même vitesse de transfert. Les messageries financières ont tendance à être plus expéditives que les banques commerciales par exemple.

L'expéditeur devra prendre en compte le caractère urgent ou pas du transfert, et en fonction de cela il pourra opter pour tel ou tel autre opérateur.

Plus tôt le transfert arrive, plus cher il a tendance à coûter. Il se dégage dès lors une possibilité d'arbitrage. L'expéditeur devra soit s'y prendre plus tôt et payer moins cher, soit proposer au bénéficiaire de différer la consommation de quelques jours afin de recevoir une somme légèrement plus élevée.

c. Le comportement tarifaire de l'opérateur

L'élément intéressant à considérer ici c'est le taux de change. Une petite comparaison entre le taux affiché dans le marché et celui appliqué par l'opérateur met en évidence la marge de change qui se rajoute au frais de transfert.

Certains MTO minimisent ce spread, alors que d'autres le maximisent. Il faudra cependant veiller à ne pas tomber dans un leurre. Ceux qui minimisent le spread ont tendance à surfacturer que ceux qui le maximisent. L'approche marketing du MTO permet d'identifier plus facilement l'avantage apparent (taux de change correct ou frais bas) qui est mis en évidence.

Très peu sont les MTOs qui offrent ce double avantage (taux de change réel et frais de transferts réduits). Il s'agit en général de quelques Fintech dont malheureusement le taux de couverture est encore faible. Il n'y a que quelques usagers qui peuvent en tirer bénéfice selon que leur pays de destination est ou non desservi.

3.1.2. Prendre en compte les différentes méthodes de paiement

Nous l'avons vu, plus on fait intervenir les éléments matériels dans un transfert d'argent, plus on est facturé. Concrètement, chez le même opérateur, le transfert initié dans un guichet physique avec un échange de cash coûte plus cher que celui initié en ligne avec débit automatique sur compte bancaire.

a. Comment optimiser ?

L'expéditeur aura intérêt à initier la transaction via l'application ou le site internet au lieu de se rendre en agence.

Le bénéficiaire recevra à son tour un montant plus élevé si l'argent est directement transféré sur son portefeuille mobile que s'il doit aller le récupérer au guichet.

Ce phénomène s'explique, comme nous l'avons vu dans la revue de la littérature, par le fait que les coûts fixes pour entretenir une agence physique sont beaucoup plus élevés que ceux d'une agence virtuelle.

L'expansion du mobile money devient un impératif pour le développement des transactions immatérielles.

Quelques fintechs proposent une offre hybride :

- La transaction est initiée virtuellement,
- Le retrait est quant à lui effectué en agence.

L'avantage de cette hybridation réside dans le fait que les expéditeurs profitent des multiples bénéfices des opérations en ligne sans que le dénouement de la transaction ne devienne impossible suite à l'absence d'une offre mobile money dans le pays de destination.

Il s'agit du modèle qui se répand de plus en plus en parallèle avec le développement du mobile money dans les pays en développement.

b. Illustration de la disparité entre les méthodes de paiement

Nous proposons un cas concret pour démontrer la complexité qui résulte de la multiplication des voies de paiement chez le même opérateur. À montant identique, le délai de traitement et le coût de transfert varient significativement. Prenons le cas de Western Union par exemple⁷² :

WU permet d'envoyer jusqu'à 50 000€ par virement bancaire et 5 000€ en argent liquide à l'étranger. Ses frais sont variables selon le montant, mais aussi le choix de mode de réception des fonds.

Par exemple pour :

- 100€ qui seront reçus et envoyé sur et depuis un compte bancaire il faut compter 6 jours ouvrés et 1€ de frais,
- 100€ qui seront reçus et envoyé sur un compte bancaire depuis une carte de crédit ou débet il faut compter 3 jours et 1,90€ de frais,
- 100€ qui seront reçus en argent liquide et envoyé depuis un compte bancaire il faut compter 3 jours ouvrés et 1€ de frais,
- 100€ qui seront reçus en argent liquide et envoyé depuis une carte de crédit ou directement en espèces, il faut compter quelques minutes seulement et 4,90€ de frais,

Et pour :

- 1500€ qui seront reçus et envoyé sur et depuis un compte bancaire il faut compter 6 jours ouvrés et 1€ de frais,
- 1500€ qui seront reçus et envoyé sur un compte bancaire depuis une carte de crédit ou débet il faut compter 3 jours et 1,90€ de frais,
- 1500€ qui seront reçus en argent liquide et envoyé depuis un compte bancaire il faut compter 3 jours ouvrés et 1€ de frais,
- 1500€ qui seront reçus en argent liquide et envoyé depuis une carte de crédit ou directement en espèces, il faut compter quelques minutes seulement et 19,90€ de frais.

En bref, plus cher on paie, plus vite l'argent est remis au bénéficiaire.

3.1.3. Tirer profit de Fintech

L'offre hybride présentée ci-dessus permet de combiner la méthode moderne (transfert en ligne) et celle traditionnelle (retrait en agence). Le mobile money a l'avantage de renforcer la dimension moderne de la transaction. L'argent n'est plus retiré en agence mais arrive directement dans le portefeuille mobile du bénéficiaire qui en fait usage à un rythme plus contrôlé.

⁷² [Western Union: 10 choses à savoir avant de l'utiliser \(comparateurbanque.com\)](http://Western Union: 10 choses à savoir avant de l'utiliser (comparateurbanque.com))

Le rôle de l'expéditeur est ainsi d'identifier quel acteur, traditionnel ou Fintech, propose une offre pareille.

Dans le concret il s'agit d'un partenariat entre un opérateur de transfert et opérateur mobile disposant d'une offre mobile money. Si le bénéficiaire du transfert est abonné chez ce type d'opérateur, il faudra opter pour un transfert totalement digital afin de payer le coût le plus réduit possible.

Un travail d'éducation et d'incitation est également à faire par les migrants auprès de leurs familles afin de démontrer à celles-ci les avantages du mobile money et pousser à son adoption. Dans tous les cas, tout le monde sort gagnant.

3.1.4. Partager les meilleures solutions au sein de la communauté

L'une des raisons pour lesquelles les Fintechs ne sont pas très connues malgré le fait qu'elles ont une offre intéressante et moins cher, c'est leur faible notoriété.

Elles se retrouvent face à Western Union dont la renommée se répand exponentiellement alors qu'elles n'ont suffisamment pas de moyens à investir dans le marketing pour mieux se faire connaître.

Elles comptent énormément sur le « bouche à oreille » des clients satisfaits pour accroître leur activité, raison pour laquelle elles développent un certain nombre d'incitants. Par exemple WorldRemit offre simultanément la toute première transaction issue d'une recommandation d'un proche et une réduction au proche ayant recommandé.

Les usagers devraient se partager les solutions optimales afin de réduire cette sous-information et accroître le bien-être collectif des bénéficiaires.

Le niveau d'éducation, d'information dans ce cas, n'a certes pas d'effet direct sur le coût de transfert d'après la littérature scientifique disponible, mais nous restons convaincus de l'existence d'un effet indirect. Plus les migrants sont informés des solutions moins coûteuses, plus elles vont les utiliser. Cela résultera à une baisse des activités des opérateurs traditionnels suite aux coûts de transferts élevés, et au final à une réduction de ces derniers, si l'on se place du point de vue de la loi de l'offre et de la demande.

3.2. Recommandations à l'endroit des opérateurs

Les informations ci-haut rapportées dans ce travail n'ont pas seulement permis de mieux comprendre l'univers de remittances. L'autre avantage c'est qu'elles permettent, par association, de mettre en évidence les facteurs explicatifs du leadership de WU.

La compréhension de ce phénomène aide à formuler quelques recommandations à l'endroit des différents MTOs qui ambitionnent d'atteindre le sommet.

La liste n'est pas exhaustive, nous en avons bien conscience. Nous pensons tout de même qu'il s'agira d'une base de travail intéressante pour quiconque voudrait se lancer dans ce secteur combien important.

3.2.1. Oser l'hybridation

Nous avons deux modèles d'affaire en présence à savoir le modèle traditionnel qui se digitalise sans complètement se dématérialiser, et le modèle Fintech avec peu d'ambitions quant au développement d'une offre de type traditionnel.

Le constat est que dans les pays en développement, le nouveau modèle peine à conquérir le marché suite à un faible taux de bancarisation, et ce malgré les efforts d'inclusion financières fournis à plusieurs niveaux, y compris avec l'expansion du mobile money.

Le modèle alternatif au Fintech, c'est-à-dire traditionnel, a certes fait ses preuves mais demeure fort coûteux quant à son implémentation et son opérationnalisation.

Chaque guichet ouvert représente des coûts supplémentaires certains pour des revenus supplémentaires incertains, notamment suite à la concurrence dans le secteur et la multiplication des instruments de substitution.

Le salut se trouverait ainsi dans une offre maximisant les avantages des deux modèles susmentionnés, et minimisant leurs désavantages.

Concrètement il s'agirait d'un côté de digitaliser complètement les opérations dans le pays d'accueil (envoi et réception des fonds), et de permettre les transactions physiques dans les pays de destination tout en travaillant en parallèle sur l'éducation des bénéficiaires afin de les inciter à opter pour le modèle totalement digital.

3.2.2. Développer des incitants à l'adoption des solutions Fintech

La littérature nous apprend que ce sont les coûts opérationnels qui expliquent en majeure partie les écarts de tarification entre les opérations en ligne et les opérations physiques.

Une Fintech doit donc développer toute une culture stimulant les usagers à opter pour les solutions numériques afin d'être moins facturés.

La recommandation ici est de rémunérer, d'une manière ou d'une autre, et ce à chaque étape de l'opération, tous les choix numériques qu'opèrent les intervenants dans la transaction.

Ci-après nous listons quelques pistes exploitables :

a. Incitants à l'envoi

Même quand un client se présente au guichet, car non informé de toutes les autres solutions qui s'offrent à lui, le guichetier devrait non seulement l'en informer mais aussi l'inciter à les essayer.

L'argument majeur serait clairement le faible coût à payer par rapport à une transaction matériel, avec en plus l'avantage pour le client d'initier sa première transaction avec l'assistance d'un guichetier attentionné.

En agissant ainsi, la Fintech influencerait directement la courbe d'adoption et pousserait les clients encore hésitant à opter pour les solutions Fintech à la fois peu coûteuses et faciles à utiliser.

La littérature scientifique nous a révélé que le niveau d'éducation de la population n'a pas d'impact sur le coût de Remittances, mais il ne saurait ne pas en avoir sur la rapidité d'adoption des solutions offertes en ligne.

Le coût ne baisserait peut-être pas dans le court terme, mais l'expansion des Fintech couplée à une quasi-totalité des transactions initiées et dénouées en ligne aboutirait à moyen terme à une baisse tarifaire.

b. Incitants à la réception

Grâce au développement de la technologie et à leur niveau d'intégration dans le pays d'accueil, il est relativement plus facile de convaincre les migrants désireux de rapatrier une partie de leurs économies de procéder de manière totalement numérique.

En revanche la même facilité semble ne pas s'observer à la réception. Comme nous l'avons mentionné au début de ce travail, non seulement le taux de bancarisation est faible dans les pays en développement, mais aussi l'essentiel des transactions monétaires se fait en cash. L'intérêt de conserver l'argent sur un portefeuille électronique perd ainsi son sens, car en général destiné à un usage immédiat.

Si une Fintech MTO ne peut pas lutter contre la manipulation de l'argent liquide, ce qui par ailleurs n'est pas dans ses prérogatives, elle peut cependant réduire ses coûts variables liés à la gestion du cash en décourageant les retraits en espèce.

Elle pourrait par exemple offrir une prime au bénéficiaire, qui se traduirait par la majoration de la somme reçue, si ce dernier optait pour un crédit sur portefeuille mobile au lieu d'un retrait en espèce.

Au fond il ne s'agirait pas d'un manque à gagner mais d'un simple reversement de l'excédent tarifaire destiné à couvrir les transactions en cash. Comme nous l'avons vu, plus on fait

intervenir les éléments tangibles, notamment les espèces, dans une opération de transfert d'argent, plus cher on paie. Ainsi, en optant pour un retrait virtuel, il n'y aurait plus mouvement de cash et le pourcentage du frais de transfert destiné à couvrir cette manipulation des espèces pourrait être reversé au bénéficiaire.

Certes ceci aurait simplement pour effet de différer la conversion de la somme reçue en cash du point de vue du client, mais pour la Fintech, ce geste ferait toute la différence. Il n'y aurait plus besoin de gérer les liquidités avec tous les risques et coûts que cela implique naturellement, sans compter les effets négatifs sur la grille tarifaire.

3.2.3. Développer des partenariats dans les pays de destination

Le modèle WorldRemit rencontre un succès suite notamment à sa possibilité de délivrer l'argent envoyé de plusieurs manières différentes :

a. Sur portefeuille mobile

Les abonnés de certains réseaux en Afrique reçoivent directement un transfert d'argent sur leur compte mobile money.

Il n'y a pas besoin de se déplacer pour envoyer ou pour retirer de l'argent. Tout se fait en quelques clics à l'envoi et un sms suffit pour alerter le bénéficiaire que son compte vient d'être crédité.

b. Comme crédits d'appel

Il est également possible de recharger les unités sur un numéro de téléphone au bout du monde avec un transfert international chez cet opérateur.

Ces crédits d'appels peuvent être revendus par le bénéficiaire ou simplement être utilisés pour appeler, acheter les données mobiles...

c. En cash au guichet partenaire

WorldRemit n'a pas de guichet physique à travers le monde. Il s'agit d'une Fintech à part entière. Pourtant ses clients ont la possibilité de retirer l'argent reçu au guichet d'un autre opérateur de transfert de type traditionnel ou hybride.

L'avantage de cette méthode est l'apparence d'une large couverture que donne cet opérateur. Il est présent même là où le mobile money n'est pas répandu sans être obligé d'ouvrir des guichets et d'en supporter les coûts fixes et opérationnels.

La croissance rapide de ses parts de marché s'explique entre autres par ces partenariats.

d. Notre recommandation

Nous recommandons aux Fintechs de diversifier leurs méthodes de livraison à l'instar de WorldRemit. Ceci permettrait de contrer les leaders du secteur et de glaner les parts de marchés qu'ils n'auront jamais s'ils demeurent 100% numériques dans un monde à plusieurs vitesses de croissance.

3.2.4. Agir en synergie et élargir la couverture

Cette recommandation se rapproche plus ou moins du point « c » de la recommandation précédente à la seule différence que le cas WorldRemit ne bénéficie qu'à lui seul et ses partenaires, alors qu'un réseau serait bénéfique à plusieurs opérateurs et étendrait la couverture pour contrer efficacement Western Union.

Il y aurait ainsi moyen d'expédier l'argent partout dans le monde, quel que soit le canal (traditionnel ou numérique) sans forcément y être implanté.

Le modèle des DAB acceptant les cartes émises pour toutes les banques pourrait ainsi être dupliqué et une sorte de chambre de compensation serait envisagée. Un code unique permettrait au bénéficiaire de retirer de l'argent auprès de n'importe quel MTO.

Certes l'implémentation d'un système international des paiements paraît fort onéreuse mais si WorldRemit y arrive, d'autres opérateurs le pourraient tout aussi bien.

3.2.5. Offrir plusieurs devises

L'une des plusieurs forces de WU c'est aussi sa capacité à effectuer des transferts dans plusieurs devises exotiques. Ainsi, les pays qui imposent des restrictions quant à l'utilisation des devises étrangères ne sont pas exclus du circuit international des remittances.

Une Fintech qui propose des transactions uniquement en USD, EUR et quelques devises fortes réduit largement son champ d'action, puisque les migrants viennent pour la plupart des pays dont les devises sont faibles, fluctuent beaucoup et offrent d'énormes possibilités d'arbitrage sur le marché de change.

Accroître le nombre des devises prises en charge est une façon d'augmenter littéralement les destinations possibles en vue d'une amélioration des parts de marché.

3.2.6. Se focaliser sur un petit marché

Dans l'éventualité où un réseautage devenait envisageable, il serait plus aisé pour une Fintech de se focaliser sur un marché plus petit (ou de niche) afin de ne pas disperser ses efforts, puisque son absence physique dans une partie du globe n'impliquerait pas nécessairement son incapacité y transférer de l'argent.

Elle contrôlerait ainsi sa croissance et tenterait d'imposer son leadership région par région ou segment par segment.

La croissance spectaculaire de WU ne s'est pas réalisée en un seul jour. Une Fintech qui ambitionne d'avoir un aussi large réseau que celui de WU, à Moyen-Terme risquerait de faire faillite avant même d'atteindre le seuil de rentabilité.

3.2.7. Intensifier la publicité

« Western Union investit chaque année dans la publicité et la promotion de sa marque, mais aussi dans la stratégie de marque du réseau afin que les agents Western Union bénéficient également de cette notoriété »⁷³, peut-on lire sur le site de ce géant du secteur de remittance dans la rubrique « Devenir agent ».

Si WU investit des millions en publicité de notoriété, une Fintech qui désire s'offrir une place de choix devrait également investir suffisamment dans la promotion de ses services afin d'attirer un maximum des clients.

Toutes les formes de publicité sont à exploiter en vue d'obtenir les meilleurs résultats.

3.2.8. Agir sur les fondements de la stratégie du prix

La théorie marketing nous apprend qu'une firme se base sur trois composantes pour définir le prix à facturer au client⁷⁴. Il s'agit de éléments ci-dessous :

- a. **Le coût (de revient)** : il doit constituer la limite inférieure du prix de transfert. Comme l'avons plusieurs fois souligné tout au long de ce travail, à long-terme aucune entreprise ne peut subsister à des pertes répétitives.

- b. **La valeur client** : aux yeux du client, un produit ou un service coûte bien plus que le montant déboursé. Plusieurs autres variables (voir ci-dessous) sur lesquelles une MTO devrait jouer rentrent en compte :
 - Le déplacement : le trajet à parcourir par le client pour accéder aux services souhaités. Un MTO devrait bien choisir sa localisation géographique.
 - Le temps nécessaire pour effectuer et dénouer une transaction devra être le plus court possible.
 - Les efforts physiques : le degré de pénibilité ne doit pas être ignoré, et
 - Le coût psychologique : il faudrait à tout prix réduire le stress, le délai d'attente, les retards de livraison...

Cet élément constitue la limite supérieure du prix. L'on ne peut pas facturer au client plus que l'utilité qu'il espère tirer d'un service de transfert d'argent.

⁷³ [Devenir agent Western Union | Western Union](#)

⁷⁴ Meunier, B. (2020) : « Management public et non marchand, guide pratique », *Arthemis*

- c. *Le prix fixé par la concurrence* permet de mieux se positionner entre les limites supérieures et inférieures en fonction des ambitions et priorités.

3.2.9. Transparence et Réduction des frais de transfert

Certes la littérature scientifique semble dire que dans certains cas, le coût n'est pas un facteur discriminant, mais quand un utilisateur est en face de deux opérateurs pouvant envoyer la même somme d'argent, à la même vitesse et vers la même destination, il devient clair que celui qui facture moins a plus de chance de se voir confier le deal.

Comme le démontre clairement la loi de l'offre et de la demande : « Quand le prix diminue, la demande augmente ».

Lorsque l'adversaire en face s'appelle WU, il n'est nullement dans l'intérêt d'une Fintech de s'aligner à son tarif ou de facturer beaucoup plus. La notoriété de WU ferait pencher la balance en sa faveur au détriment d'une jeune Fintech sauf si le contre-argument est un tarif préférentiel.

Nous recommandons également aux Fintechs d'être transparents dans les éléments constitutifs du coût de transfert. La littérature le démontre, les MTO transparents ont tendance à performer plus que celles qui optent pour l'opacité, le cas de WU faisant exception.

Il est également démontré que certains clients aiment savoir exactement à quel taux l'argent est converti dans une autre devise afin de calculer seuls le spread appliqué par rapport au taux du marché. Pour capter cette catégorie des clients, la transparence est de mise.

3.3. Tableau synoptique

Afin de clore ce troisième chapitre, nous proposons dans cette section un tableau synthétisant toutes les recommandations ci-haut formulées.

L'objectif est d'offrir un document détachable à mettre à la disposition d'un MTO alternatif en quête des solutions pour accélérer sa croissance, ou d'un usager motivé par le souci de minimiser le coût de transfert.

Le tableau n'apporte pas d'information supplémentaire par rapport à ce qui a déjà été dit mais il a le mérite d'être facile à lire et à comprendre.

À l'avenir d'autres chercheurs pourraient également l'exploiter, l'analyser, tester la pertinence de ses recommandations pour ensuite les valider ou les réfuter dans le seul but de faire évoluer la science.

Nous pensons cependant qu'il constitue une bonne base de travail et une référence pratique pour les acteurs du secteur de remittances toujours en quête d'informations supplémentaires dans le but de rationaliser leurs actions.


Vous l'aurez sans doute remarqué, la mise en application de certaines recommandations requièrent une certaine dose d'audace de la part des opérateurs de transfert, ou de curiosité de la part des usagers dans le chef desquels une certaine routine s'est déjà installée.

Les nouveaux acteurs auront de ce fait plus facile à appliquer nos recommandations que les anciens, surtout s'ils sont persuadés d'avoir déjà tout essayé sans rencontrer le succès escompté.

Nous restons persuadés qu'évincer Western Union ne passera pas par une démarche à la fois solitaire et respectueuse de la réglementation, principalement en matière de concurrence loyale.

Seul un ensemble des pratiques déloyales – que nous ne conseillons pas du tout –, basées sur l'application des tarifs structurellement bas et donc des pertes successives, pourrait conduire à une victoire apparente sur ce géant. Mais le prix à payer est tel que le concurrent qui s'y aventurerait disparaîtrait plus rapidement que l'outsider qu'il tente de détrôner, d'où l'intérêt de mutualiser les forces.

Tableau n°3 : Synthèse de nos recommandations

|  QUELQUES RECOMMANDATIONS | |
|--|---|
| A L'ENDROIT DES OPERATEURS DE TRANSFERT | À L'ENDROIT DES UTILISATEURS |
| <input type="checkbox"/> Oser l'hybridation (Ni 100% traditionnel afin de tirer profit des avantages de Fintech notamment la réduction des coûts, ni 100% Fintech afin de ne pas exclure les bénéficiaires dans les régions à faible taux d'inclusion financière) | <input type="checkbox"/> S'informer sur toutes les possibilités qui s'offrent à lui : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tous les acteurs en présence, ✓ La vitesse de transfert de chaque acteur pour chaque type de transfert ✓ Le comportement tarifaire de l'Opérateur <ul style="list-style-type: none"> • Marge appliquée pour les opérations de change, • Frais réels de transferts |
| <input type="checkbox"/> Développer des incitants à l'adoption des solutions Fintech <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incitants à l'envoi ✓ Incitants à la réception | <input type="checkbox"/> Prendre en compte les différentes méthodes de paiement et de livraison, ainsi que leur impact sur le coût du transfert <ul style="list-style-type: none"> ✓ Virement bancaire ? → Le bénéficiaire doit avoir un compte ! ✓ Carte de crédit ? → Le bénéficiaire doit en avoir une ! ✓ Portefeuille mobile ? → Le bénéficiaire doit avoir un compte mobile money ! ✓ Cash au guichet ? |
| <input type="checkbox"/> Développer des partenariats dans les pays de destinations | <input type="checkbox"/> Tirer profit des fintechs |
| <input type="checkbox"/> Cœuvrer en synergie et étendre la couverture | |
| <input type="checkbox"/> Offrir plusieurs devises | <input type="checkbox"/> Partager les meilleures solutions au sein de la communauté |
| <input type="checkbox"/> Se focaliser sur un petit marché | |
| <input type="checkbox"/> Intensifier la publicité | |
| <input type="checkbox"/> Agir sur les fondements de la stratégie de prix <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coût comme limite inférieur du prix, ✓ Valeur client comme limite supérieure en prenant en compte les composantes du prix effectif (en plus du prix) ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Le déplacement, • Le temps, • Les efforts physiques • Le coût psychologique ✓ Prix fixé par la concurrence afin de mieux se positionner entre les limites supérieures et inférieures. | |
| <input type="checkbox"/> Réduction et transparence sur le prix de transfert | |



CONCLUSION

À l'issue de ce travail consacré aux *remittances à l'heure des fintechs* qui a abouti à la formulation d'un certain nombre de recommandations pratiques tant à l'endroit des MTOs qu'à leurs différents usagers, nous proposons de répondre à quatre questions principales afin d'en résumer le contenu et de préciser nos intentions :

Question 1 : *Qu'avons-nous voulu comprendre et expliquer tout au long de cette étude ?*

Nous sommes parti du constat de l'écart interpellant entre le descriptif (ce qui est) et le normatif (ce qui devrait être) à savoir : dans un contexte de développement et d'expansion des technologies financières réputées moins chères, et malgré le fait qu'il applique des tarifs largement supérieurs à ceux de ses concurrents traditionnels (MoneyGram, Ria...) et modernes dont la particularité est la digitalisation des opérations de transfert d'argent (WorldRemit, Azimo, Paysend...), Western Union demeure de loin, et cela depuis bien longtemps, le leader mondial du secteur des remittances.

La curiosité scientifique nous a ainsi poussé à essayer de comprendre cet intrigant phénomène afin de mieux l'expliquer.

Question 2 : *Pourquoi l'avons-nous voulu ?*

La logique économique de base voudrait que l'opérateur le plus cher ne détienne pas systématiquement la plus grosse part de marché, même si elle n'exclut la possibilité pour celui-ci de réaliser le chiffre d'affaires le plus élevé du secteur. Western Union détient pour sa part la première place en ce qui concerne ces deux indicateurs de performance et beaucoup d'autres. Comme nous l'avons vu dans le travail, dans un secteur qui compte plusieurs dizaines d'opérateurs de dimension internationale, environ 20% de transferts d'argent effectués à travers le monde transitent par Western Union.

Notre objectif était donc d'identifier les arguments tant dans la littérature économique que dans la pratique pouvant expliquer cette controverse scientifique.

Question 3 : *Comment avons-nous procédé ?*

Il s'est agi d'un travail purement qualitatif, basé essentiellement sur la littérature scientifique. Après avoir construit le cadre conceptuel dans le but d'apporter un maximum d'informations utiles pour la compréhension du secteur des remittances à travers le monde, nous avons proposé une revue de la littérature basée sur une sélection de cinq articles scientifiques dont le point commun était d'expliquer les déterminants micro et macroéconomiques du coût de transfert.

Ayant découvert au fil de nos recherches que Western Union s'est engagé dans une démarche de réduction des frais de transfert depuis le début de la dernière décennie, période plus ou moins

à partir de laquelle l'on a également commencé à observer la montée en puissance des fintechs de transfert, mais qu'il demeure systématiquement l'opérateur le plus cher sans perdre son leadership même si ses parts de marché en sont sensiblement affectées ; nous avons supposé qu'une partie de la réponse se cacherait dans sa structure de coûts, composante importante du prix de transfert d'argent. Malgré sa volonté de baisser ses prix, il existe un seuil, qui s'est avéré supérieur à celui de ses conquérants, en dessous duquel Western Union ne peut pas offrir ses services s'il souhaite demeurer viable.

C'est cette hypothèse qui nous a conduit à l'étude approfondie des déterminants du coût de transfert d'argent, quel que soit l'opérateur en présence. À ce stade c'est tout le secteur qui nous intéressait et pas un opérateur isolé.

La compréhension de l'univers des remittances et la revue de la littérature nous ont enfin permis de formuler une série des recommandations à l'endroit des migrants afin de minimiser les coûts de transfert, mais également à l'intention des opérateurs de transfert d'argent soucieux non seulement d'optimiser leur structure de coûts mais aussi d'accroître et les revenus et les parts de marché.

Question 4 : *Qu'avons-nous finalement découvert ?*

Ce travail est une succession des révélations que nous brosons succinctement dans ce sous-point :

- **Révélation du premier chapitre :** Mis à part les éléments de définition et autres détails purement informatifs, nous présentons dans ce chapitre les déterminants du choix d'un canal de transfert d'argent par client. Pour rappel il s'agit de la *localisation de l'opérateur* par rapport à l'expéditeur mais également *le coût* et la *vitesse de transfert*.

Comme le coût s'est avéré être un déterminant important, nous en avons détaillé les composantes qui sont *la commission* (ou les frais) de transfert, *le taux de change* appliqué et les différentes *taxes*.

Puisque les composantes ci-haut citées sont identiques pour tous les opérateurs alors qu'ils n'ont pas tous la même grille tarifaire, nous nous sommes intéressé et avons rapporté les raisons de la disparité du coût de remittances qui, à titre de rappel, sont les suivantes : *l'instrument de paiement* (comment l'argent passe l'expéditeur à l'opérateur de transfert), *le Point d'accès* (physique ou internet), *le niveau de couverture chez l'expéditeur*, *le niveau de couverture chez le bénéficiaire*, de nouveau *la vitesse de transfert* et la méthode de réception.

Les dernières grosses révélations de ce chapitre furent le chiffre d'affaires de Western Union, ses défis ainsi que les différents services offerts mais aussi la liste des 12 plus gros opérateurs de transfert d'argent à travers le monde, à l'exception des banques commerciales.

- **Révélation du deuxième chapitre :** rédigée sur base de la littérature économique disponible et visant à expliquer scientifiquement le coût de transfert d'argent à travers le monde, le deuxième chapitre de ce travail fait une distinction entre **les déterminants microéconomiques du coût des remittances** (*tant pour le client* : nombre de concurrents sur le marché, besoins et préférences des clients, et niveau de sensibilisation des consommateurs aux différents choix qui s'offrent à eux ; *que pour le prestataire*) et **ceux des flux des remittances** à savoir : les indicateurs de croissance économique, les autres indicateurs économique (stabilité du taux de change par exemple) mais aussi les facteurs géographiques et démographiques. Nous avons également démontré l'impact du coût sur le flux des remittances avant de chuter sur la dynamique à l'origine de la baisse du coût de transfert.

Ce chapitre nous a par ailleurs appris que le coût de transfert à lui seul ne suffit pas pour attirer les nouveaux clients. Le taux de couverture joue également un rôle primordial car même en cas des frais de transfert nuls, un migrant ne saurait recourir à un opérateur ne délivrant pas dans le pays de destination.

Nous avons également découvert que la taille relativement grande de Western Union, et sa dimension physique font que sa structure de coûts soit plus importante qu'un MTO totalement digitale. Ici se trouve une autre raison de sa tarification parfois excessive.

Comme nous l'avons dit en introduction, si la compréhension et l'explication sont suffisantes pour les académiciens, elles ne le sont pas tout à fait pour les opérateurs (prestataires et clients) des remittances. À l'attention de ces derniers, nous avons condensé dans le chapitre trois, sous forme d'une note pratique, une série des recommandations en vue de l'optimisation.

Aux clients nous recommandons les actions suivantes afin de réduire les coûts de transfert : (1) s'informer correctement sur les possibilités qui s'offrent à eux en portant une attention particulière sur (i) les acteurs en présence, (ii) la vitesse de transfert de chacun d'eux et (iii) le comportement tarifaire des uns et des autres ; (2) prendre en compte les différentes méthodes de paiement, (3) tirer profit de Fintech et (4) partager les meilleures solutions au sein de la communauté.

Pour finir, aux MTOs nous recommandons les actions suivantes afin d'améliorer les pratiques en vigueur : (1) oser l'hybridation, (2) développer des incitants (à l'envoi comme à la réception) à l'adoption des solutions Fintech, (3) à l'instar de WorldRemit, développer des partenariats dans les pays de destinations, (4) agir en synergie et élargir la couverture, (5) offrir plusieurs devises, (6) se focaliser sur un petit marché et y étendre son influence tout en bénéficiant des avantages de la synergie, (7) intensifier la publicité, (8) agir sur les fondements de la stratégie du prix et (9) réduire intentionnellement les coûts de remittance tout en adoptant une attitude de transparence.

BIBLIOGRAPHIE

- Arcand, J.L, Garbouj, M et Mrgandi, N (2013), « Transferts de fonds et services financiers sur mobile : les modèles d'affaires pour les Postes », *Global migration research paper*, 6.
- Biligil, G.G. D, Essiane, P.NG et Engonguema, T.J (2017), « Mobile Money dans la CEMAC : Ce qu'il est, ce qu'il n'est pas, ce qu'il pourrait devenir... », *Lettre de la recherche de la Banque de Etats d'Afrique Centrale (BEAC)*, 2, 6-8.
- Cayrole, A (2011), « Transferts des fonds des travailleurs émigrés en Belgique », *Réseau financement alternatif*.
- D. Ratha et al. (2013), « Migration and Development Brief », *Banque Mondiale*.
- Demoule, J-P (2022), « Homo Migrans, De la sortie d'Afrique au Grand Confinement », Payot
- Dr Manuel Orozco (2002), “Attracting remittances: Market, money and reduced costs”, *Report commissioned by the Multilateral Investment Fund of the Inter-American Development Bank*, January 28, 2002
- Dr. Patrick, Schüffel (2016), “Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech”, *Journal of Innovation Management*, 4, 32-54.
- Dr. Stephen, Morrell (2021), Professeur d'Economie et Finance, Andreas School of Business, Barry University, Miami, USA sur le livre « Fintech Business Models » du Professeur Matthias Fischer (2021)
- Faye, Havelock (2021), « Une brève histoire des « fintechs » » *Les Echos Start*, tribune du 20 mai 2021 (consulté le 31 Octobre 2021)
- Firpo, J. (2009), « E-Money-Mobile Money-Mobile Banking-What's the Difference », Retrieved, 14.
- Heyer, E (2020), « L'odyssée des gènes », Flammarion
- Junaid A., Inmaculada M-Z. (2016), “Do Transfer Costs Matter for Foreign Remittances? A Gravity Model Approach”, *The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 10 (2016-4): 1-36
- Junaid A., Mazhar M. & Inmaculada M-Z. (2021), “Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries”, *The World Economy*, 44:2433–2459 : Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries (wiley.com).
- Mauro F. Romaldini, ACMA CGMA (2016), « How Is the International Money Transfer Market Evolving? », *Toptal – Finance*, Remittance Services Market Overview
- Meunier, B. (2020) : « Management public et non marchand, guide pratique », *Arthemis*

- OROZCO, M (2006), « Conceptual Considerations, Empirical Challenges and Solutions in Measuring Remittances », *Centre for Latin American Monetary Studies*.
- Ponsot, P. (2014), « Réduire les coûts des transferts de fonds : au-delà de la transparence, encourager l'innovation et faciliter l'adoption des nouveaux modes d'envois et de bi-bancarisation », *Cairn-info*, Techniques financières et de développement, 2014/1 N° 114 | 35-48
- Prof. Dr. Jürgen Moormann (2021), Professeur de “Bank and Process Management” à la Frankfurt School of Finance & Management, Allemagne.
- Ratha D. and Riedberg J. (2005), « On reducing remittance costs », *Banque Mondiale* : Microsoft Word - On reducing remittance costs May 12 revised.doc (rrojasdatabank.info)
- Thorsten B. & María Soledad Martínez Pería (2009) “What Explains the Cost of Remittances? An Examination across 119 Country Corridors”, *World Bank - Policy Research Working Paper No. 5072*

- **Articles de presse**

- Belga (2020), « Coronavirus : Baisse de 20% des transferts d'argent vers les pays pauvres en 2020 », Article publié le 22 avril 2020 citant un rapport de la Banque publié le même jour.
- Eurostat (2020), « Transferts personnels dans l'UE », *Communiqué de presse*, 167/2020
- France Inter (2022) « Les migrations aux origines de notre humanité », Article publié le 01 avril 2022, disponible ici : [Les migrations aux origines de notre humanité \(franceinter.fr\)](https://www.franceinter.fr/les-migrations-aux-origines-de-notre-humanite)
- Laure Broulard et Marck Anderson, (2017), « Mobile banking : une success-story nommée M-Pesa », *Jeune Afrique*, [Mobile banking : une success-story nommée M-Pesa – Jeune Afrique](https://www.jeuneafrique.com/114844/mobile-banking-une-success-story-nommee-m-pesa-jeune-afrique/)

- **Documents et rapports officiels**

- Banque mondiale (2011), « [À propos des coûts des transferts d'argent dans le monde | Remittance Prices Worldwide \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/fr/remittance-prices-worldwide) »
- Banque mondiale (2011), « [À propos des coûts des transferts d'argent dans le monde | Remittance Prices Worldwide \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/fr/remittance-prices-worldwide) »
- Banque mondiale (2015), « Remittance prices worldwide », rapport disponible ici : [rpw_report_june_2015.pdf \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/fr/remittance-prices-worldwide)
- Banque Mondiale (2020), Communiqué de presse du 22 avril 2020.

- Banque mondiale (2021), « Envoyer de l'argent à partir de Belgique à République Démocratique du Congo - Remittance Prices Worldwide (worldbank.org) »
- Direction Générale des Douanes et Accises (DGDA), citée dans « Formalités et procédures d'obtention des différentes autorisations - D.R. Congo », document disponible sur womenconnect.org, consulté le 31/10/2021
- Fonds Monétaire International (2009), « International transactions in remittances : guide for compilers and users », Document.

- **Webographie**

- [A notre sujet | bpost banque](#)
- [Application \(informatique\) — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)
- [bpost — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)
- [Comparez les meilleurs services de transfert d'argent en Belgique \(2021\) \(hellosafe.be\)](#)
- [Envois de fonds — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)
- [Meilleure application de transfert d'argent en 2021 | Meilleures options | MoneyTransfers.com](#)
- [Microsoft Word - FICHE Europe Banque de detail juin08 V3.doc \(fbf.fr\)](#)
- [Quel est le meilleur opérateur de transfert d'argent en ligne ? \(Hintigo.fr\) consulté le 01 Novembre 2021](#)
- [Qu'est-ce qu'une banque commerciale ? – www.comparatifsBanques.CA](#)
- [RDC : l'inclusion financière par le « Mobile Banking » | Financial Afrik](#)
- [Remittance - definition of remittance by The Free Dictionary](#)
- [Remittance | Définition de la Remittance par Merriam-Webster](#)
- [Remittance définition dans le dictionnaire Cambridge anglais-chinois \(simplifié\) - Cambridge Dictionary](#)
- Technologie financière — Wikipédia (wikipedia.org)
- [Transfert d'argent | Comparatif des Meilleurs Services 2021 \(actufinance.fr\) Consulté le 01 novembre](#)
- [Transfert d'argent international | Western Union Belgique](#)
- [UAE Exchange - Wikipedia](#)

- [Western Union — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)
- [Western Union : 10 choses à savoir avant de l'utiliser \(comparateurbanque.com\)](#)
- [Devenir agent Western Union | Western Union](#)

Annexe 2

Déclaration d'absence de plagiat

Cette déclaration est à insérer et à signer dans tout travail personnel ou collectif réalisé dans le cadre de la formation HD Eco-Gestion (mémoire, travaux pour des cours et séminaires)

Je déclare que ce travail est exempt de plagiat.

J'ai pris connaissance des risques liés au plagiat en consultant la page <http://www.unamur.be/plagiat>.

J'ai pris connaissance des sanctions à l'égard du plagiat, prévues par le REE de la Faculté des sciences économiques, sociales et de gestion, article 75, consultable sur l'intranet de l'UNamur - Bureau des Etudiants (BVE).

Signature du/des auteur(s) du travail



Lukala Abedi Louis

Informations utiles

Il arrive fréquemment que des étudiants s'adonnent au plagiat sans en être conscients. Ce problème s'est aggravé au fur et à mesure de l'utilisation des informations en provenance de supports informatiques (Internet, ...). Il faut donc être doublement vigilant car le plagiat, qu'il soit volontaire ou involontaire, est suivi de sanctions graves.

L'article 75, § 1 du REE précise qu'il est question de plagiat dès qu'il y a « ... recopiage, même partiel, d'un texte émanant d'une source extérieure dans un travail personnel, que ce soit, un mémoire, un travail, un rapport ou tout autre projet personnel, sans faire usage des guillemets ou tout autre forme d'identification explicite qui permette de distinguer les idées personnelles de celles reprises ailleurs. »

Le même article 75, § 3 précise que les sanctions en cas de plagiat, le jury « peut attribuer la note de 0/20 à l'enseignement concernée » et aller jusqu'à « l'attribution de la note de 0/20 à l'ensemble ou à une partie des épreuves de la période d'évaluation, l'interdiction de poursuivre la période d'évaluation, l'interdiction de s'inscrire à la (ou aux) période(s) d'évaluation suivante(s) ou l'interdiction de participer à certaines évaluations.