

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Paiements des particuliers à l'État et ses démembrements: leçons tirées des initiatives de numérisation de la Tanzanie



SEPTEMBRE
2016

BETTER THAN CASH
ALLIANCE



TANZANIE

Étude de cas

La présente étude de cas est consacrée à l'examen des facteurs propices ainsi qu'opposés à une large adoption des paiements numériques des particuliers à l'État (P2G) et des entreprises à l'État (B2G) en Tanzanie. Concentrée sur la période 2012-2016, elle extrapole à partir de ses constats pour indiquer que la numérisation des paiements pourrait accroître les recettes fiscales annuelles de la Tanzanie d'au moins 477 millions de dollars par an, ce qui contribuerait à augmenter le ratio de l'impôt au PIB, actuellement de 12 %. Les initiatives de politiques mises en œuvre par la Banque centrale de la Tanzanie et les mesures prises par les organismes gouvernementaux et le secteur privé sont porteuses d'enseignements utiles dont les décideurs politiques et les entreprises d'autres pays pourront s'inspirer dans leurs activités de numérisation des paiements P2G et B2G.

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente étude de cas est consacrée à l'examen des facteurs propices ainsi qu'opposés à une large adoption des paiements numériques des particuliers à l'État (P2G) et des entreprises à l'État (B2G) en Tanzanie. Concentrée sur la période 2012-2016. Elle extrapole à partir de ces constats pour indiquer que la numérisation des paiements pourrait accroître les recettes fiscales annuelles de la Tanzanie d'au moins 477 millions de dollars par an, ce qui contribuerait à augmenter le ratio de l'impôt au PIB qui est actuellement de 12 %. Les initiatives de politiques mises en œuvre par la Banque centrale de la Tanzanie et les mesures prises par les organismes gouvernementaux et le secteur privé sont porteuses d'enseignements utiles dont les décideurs politiques et les entreprises d'autres pays pourront s'inspirer dans leurs activités de numérisation des paiements P2G et B2G.

Les leçons à retenir de l'étude de cas pourront servir de point de départ de recherches plus détaillées à visée diagnostique sur certains problèmes de paiements particuliers aux fins d'éclairer l'élaboration de futures politiques en Tanzanie. Des économies substantielles pourraient être réalisées par la numérisation de décaissements de masse tels que les paiements de l'État aux particuliers (G2P) (par exemple le traitement des fonctionnaires, les transferts sociaux et les pensions), notamment en raison de la réduction des « fuites » dues aux erreurs de paiement ou à la fraude. Une généralisation de la numérisation des paiements pourrait également contribuer dans une mesure appréciable aux efforts déployés par la Tanzanie pour moderniser son économie et pour créer un climat des affaires dynamique et productif, attirant les investissements et propice à la croissance économique.

Le présent résumé analytique expose les points saillants des avantages directs à encourager la numérisation des paiements ainsi que des leçons à retenir de l'expérience tanzanienne.

Avantages directs prouvés de la numérisation : augmentation des revenus, réduction des fuites et gains d'efficacité

1. La numérisation des paiements P2G et B2G peut réduire les coûts de transaction et accroître les efficacités dans des proportions considérables. Il est toutefois crucial, pour maximiser ces effets, d'appliquer une stratégie globale en matière de paiements numériques ainsi que de veiller à la connectivité et à l'interopérabilité au niveau des instruments et des systèmes de paiement.

- Les paiements des redevances annuelles d'immatriculation des véhicules automobiles représentent moins de 2 % des recettes des taxes intérieures du fisc tanzanien (Tanzanian Revenue Authority - TRA), mais ont toujours constitué un fardeau administratif considérable. La numérisation du paiement de cet impôt apporte des gains d'efficacité appréciables au stade de la perception, près de 42 % des redevances dues à ce titre ayant été versées en argent mobile dans les trois semaines suivant l'offre de cette option en 2013.
- La numérisation des paiements de frais de dédouanement et des droits de douane a apporté des gains d'efficacité notables, et a réduit les délais de dédouanement à l'importation qui, de neuf jours, sont passés à moins d'un jour. Pour être plus précis, la mise en place du Système douanier intégré de la Tanzanie (TANCIS), lancé en 2014, s'inscrivait dans le cadre d'un programme ciblé de la TRA visant à moderniser les formalités douanières et les systèmes de paiement des droits, à accroître l'efficacité et à réduire les coûts transactionnels en vue d'attirer les acteurs commerciaux internationaux en Tanzanie. Le système TANCIS, allié à la numérisation des paiements des droits et redevances à l'importation comme à l'exportation, vise à réduire ces coûts qui, selon les estimations de 2013, s'élevaient à 1,8 milliard de dollars par an et réduisaient d'autant le PIB tanzanien.

En Tanzanie, les divers organismes gouvernementaux ont élaboré, chacun de leur côté, des solutions distinctes pour l'acceptation des paiements numériques. Ces solutions reflètent la spécificité de leurs besoins et sont souvent, en partie, conditionnées par les capacités des entités du secteur privé. Pour encourageante que soit cette évolution, le manque d'interconnectivité entre les différents instruments de paiement en boucle fermée et en boucle ouverte soulève des questions sur les implications de la situation pour la formalisation et l'inclusion financière. Il s'impose d'adopter une stratégie générale pour les paiements P2G et B2G de manière à autoriser l'interconnectivité des instruments de paiement et à offrir au secteur privé, notamment aux organisations commerciales du secteur des télécommunications et du secteur bancaire, et aux entités gouvernementales, la possibilité de coopérer en vue de la mise en place de solutions conjointes.

2. L'adoption des paiements P2G et B2G numériques dans les secteurs à forte intensité d'emploi du numéraire tel que celui du tourisme peut réduire les fuites de jusqu'à 40 %.

Dans le secteur du tourisme, qui contribue pour près de 13 % au PIB national, les entités gouvernementales ont signalé de fortes augmentations des recettes, qu'elles attribuent à une réduction des fuites, lors du passage de systèmes à base de numéraire à des systèmes numériques pour les paiements tels que ceux des droits d'entrée dans les parcs de conservation versés par les touristes et les tours-opérateurs. Les initiatives de numérisation des paiements de la Tanzanie dans le secteur du tourisme offrent un exemple utile aux pays où le tourisme rapporte des revenus importants et constitue une source majeure de devises.

Par exemple, l'Administration de la Zone de conservation de Ngorongoro (NCAA) a commencé, en 2011, à exiger l'utilisation de cartes à puce (cartes prépayées) et de cartes de crédit et à refuser les paiements en espèces pour le paiement des redevances d'admission. Deux ans après l'abandon du numéraire, la NCAA faisait état d'une augmentation impressionnante des recettes dégagées par les entrées – 40 % – pour le même volume de touristes, celles-ci étant passées d'une moyenne de 37 milliards de shillings tanzaniens (16 millions de dollars USD) à 52 milliards de shillings tanzaniens (23 millions de dollars USD).

Les leçons de la Tanzanie : facteurs propices au renforcement de la confiance et à l'adoption des paiements numériques.

3. Les nouveaux instruments de paiement et les options de paiements numériques ouvrent la porte à l'inclusion financière.

Les nouveaux instruments de paiement, tels que la carte prépayée en circuit fermé pour les frais hospitaliers introduite par la Cooperative Rural Development Bank (CRDB), ne font pas qu'offrir des gains d'efficacité mais présentent également aux usagers le concept des paiements numériques. Quoique d'un emploi limité, les paiements en circuit fermé font fonction de voie d'accès à l'inclusion financière en accroissant l'adoption des paiements numériques et la confiance dans ces instruments de la part des consommateurs.

4. Les systèmes de paiements numériques exigent la présence d'une infrastructure technologique robuste pour favoriser l'intégration et procurer une expérience satisfaisante au consommateur.

L'infrastructure technologique, à savoir les technologies et les fonctions qui assurent le traitement des paiements P2G et B2G, joue un rôle crucial pour l'efficacité et l'exactitude des paiements numériques et, par suite, pour inspirer confiance au public. La première mesure d'une importance essentielle consiste à veiller à ce que les capacités technologiques en place autorisent non seulement l'acceptation des paiements effectués par de multiples instruments, mais également une validation et un accusé de réception en temps réel et enfin un rapprochement périodique des comptes. Les caractéristiques telles que l'envoi immédiat d'un accusé de réception permettent d'accroître la confiance des nouveaux utilisateurs d'instruments de paiement numériques.

5. Le secteur public et le secteur privé devraient tous deux envisager des initiatives visant à sensibiliser le public aux options disponibles en matière de paiements numériques.

Les entretiens menés aux fins de la présente étude avec des responsables d'entreprises et des particuliers ont permis de constater à quel point les diverses initiatives du secteur public relatives à la numérisation des paiements étaient peu connues. C'est ainsi que la plupart des responsables de micro et petites entreprises interrogés ignoraient qu'ils pouvaient effectuer leurs versements d'acomptes provisionnels pour leurs impôts sur le revenu par voie électronique si l'entreprise avait un compte en banque. Qui plus est, pas une seule des personnes interrogées n'a signalé que leur banque les encourageait à s'acquitter de leurs obligations fiscales au moyen d'instruments numériques.

Pour favoriser l'adoption des paiements numériques P2G et B2G, les entités du secteur public ainsi que du secteur privé, en particulier les banques et les opérateurs de réseau mobile, ont un rôle primordial à jouer pour sensibiliser le public aux options disponibles en matière de paiements numériques et aux avantages de ces options. En Tanzanie, mais aussi dans toute économie visant à accroître l'usage des paiements numériques P2G et B2G, les entités gouvernementales et privées doivent prendre des mesures actives pour faire connaître ces options de manière à accroître aussi les autres bénéfices en termes d'inclusion financière ainsi que d'augmentation des recettes.

6. Une politique intégrée contribue à maximiser les avantages des paiements numériques et à favoriser l'adoption des paiements numériques B2G.

En Tanzanie, pour régler leurs impôts sur le revenu, la plupart des micro, petites et moyennes entreprises sont tenues de se soumettre à un processus de détermination du montant de l'impôt. Elles présentent leur registre des ventes ou leur carnet de reçus au bureau de l'Administration fiscale le plus proche qui leur envoie en retour une feuille de contribution indiquant le montant de leur obligation fiscale. Étant donné que la plupart des contribuables doivent se rendre au bureau du fisc en tout état de cause, la possibilité de s'acquitter de leur obligation par le biais d'un paiement numérique à distance n'est que marginalement plus pratique. Comme la plupart des banques ont déjà des agences à proximité des bureaux de l'Administration fiscale ou dans ces bureaux mêmes, les contribuables effectuent leur paiement en espèces à la banque ou autorisent un virement bancaire télégraphique à l'administration fiscale.

Face à cette situation, et afin d'accroître notablement l'avantage offert par le paiement à distance, il faut que le processus initial de détermination de l'impôt puisse, lui aussi, s'effectuer à distance. C'est là une bonne illustration, issue de la présente étude de cas, de la nécessité d'élaborer des politiques holistiques et intégrées afin de maximiser les avantages pratiques à effectuer des paiements numériques B2G et d'en favoriser l'usage de la part des entreprises et des entrepreneurs.

7. Il faut s'attendre à ce que les débiteurs de paiements P2G et B2G résistent à assumer tous les coûts de la numérisation.

En 2013, lors de la seconde phase de la numérisation des paiements de la TVA en Tanzanie, la TRA a exigé des petits commerçants qu'ils achètent des dispositifs de facturation électronique d'un coût allant de 274 à 460 dollars

USD (599 512 à 1 006 480 shillings tanzaniens). Ces dispositifs donnent automatiquement à la TRA un aperçu de l'activité commerciale et donc des montants approximatifs des obligations fiscales correspondantes. La plupart des petits commerçants ont résisté face aux coûts que cette mesure leur imposait, ce qui a mené à certaines manifestations violentes. La présente étude de cas a également constaté que certains petits commerçants ne voulaient pas que toutes leurs recettes soient connues pour éviter d'être imposés sur la totalité de leur revenu, et en conséquence, offraient des réductions de prix aux clients disposés à payer en espèces, évitant ainsi d'employer leur dispositif de facturation électronique. Cette réaction va à l'encontre de l'un des objectifs clés de la numérisation des paiements B2G qui est de réduire les dimensions de l'économie informelle, dont les activités échappent à l'impôt.

Du fait de ces problèmes, ainsi que d'autres, le gouvernement tanzanien nouvellement élu a conclu, en janvier 2016, un accord avec l'Association des commerçants tanzaniens au titre duquel il offrait des subventions aux petits commerçants pour l'achat des dispositifs de facturation électronique.

8. Le remplacement des copies papier par les récépissés électroniques occasionne des enjeux pour « les preuves numériques des paiements » et pourrait impliquer des changements systémiques.

Pour faire face à ces difficultés, les autorités gouvernementales doivent œuvrer avec le secteur privé pour élaborer d'autres formes de preuves, celles-ci pouvant inclure les reçus produits et enregistrés électroniquement qui seront largement acceptés en lieu et place de reçus papier.

Il est important de noter que la présente étude n'est pas une étude diagnostique de pays qui analyse en détail tous les éléments quantitatifs des divers flux de paiement ainsi que les réalisations et les défis à relever en matière de paiements P2G et B2G en Tanzanie. Elle a pour objet au contraire de donner un large aperçu de l'état des paiements numériques P2G et B2G en Tanzanie, des principaux acteurs et des cas de succès de l'utilisation des paiements électroniques P2G et B2G, et de présenter les principaux enseignements à retenir de l'expérience tanzanienne pour les décideurs politiques et autres parties prenantes qui souhaitent accélérer le passage des paiements en espèces au numérique dans l'économie.

INDICATEURS CONTEXTUELS TANZANIENS

POPULATION, 2015 (BM)	51 820 000	POPULATION ADULTE (15 ANS ET +), 2014 (BM)	39 800 000
ADULTES (15 ANS ET +) AYANT UN COMPTE AUPRÈS D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE FORMELLE (FINDEX, BM, 2014)	19 %	ADULTES (15 ANS ET +) AYANT UN COMPTE D'ARGENT MOBILE (FII, DÉCEMBRE 2015)	61 %
ABONNEMENTS AUX SERVICES TÉLÉCOMS, DÉCEMBRE 2015 (TCRA)	39 800 000	UTILISATEURS D'INTERNET (BM, 2013)	4,9 %
TAUX D'ALPHABÉTISATION DES ADULTES (15 ANS ET +) (BUREAU DES STATISTIQUES DE TANZANIE, 2014)	78,1 %	CATÉGORIE DE REVENU DU PAYS (BM)	Bas Revenu

Afin de favoriser l'inclusion financière et d'étendre l'assiette de revenus de la manière la plus efficace possible, les pays, y inclus la Tanzanie, doivent procéder à des recherches et à des analyses diagnostiques approfondies et plus spécifiques de manière à repérer avec précision les obstacles techniques, financiers, culturels et juridiques qui s'opposent à un accroissement de l'usage des paiements numériques. Les études diagnostiques déjà réalisées par l'Alliance Better Than Cash qui étaient axées sur certains pays en particulier ont démontré comment un tel examen global mais détaillé pouvait éclairer le processus d'élaboration et d'application des politiques. Elles montrent aussi comment une telle approche globale favoriserait l'obtention de résultats très supérieurs au profit de tous les acteurs : administrations et services publics, entreprises et particuliers.

Matrice des paiements

La matrice ci-dessous indique les divers types de paiement qui sont effectués au sein d'un pays donné entre les particuliers, les entreprises et les instances étatiques.

Afin de donner un aperçu sur les toutes dernières évolutions en matière de paiements numériques en Tanzanie, la présente étude fait usage de données du côté de la demande, telles que le nombre de comptes numériques (argent mobile et banques), les cas d'utilisation des paiements numériques, et les conditions exigées des titulaires pour l'ouverture et l'utilisation d'un compte de paiement numérique. Ces données proviennent de l'étude récemment achevée sur la situation de l'inclusion financière de décembre 2015.

	BÉNÉFICIAIRES	ETAT	ENTREPRISE	PARTICULIER
PARTIES A L'ORIGINE DES PAIEMENT		G 2 G	G 2 B	G 2 P
	G	Paiements d'une instance étatique et ses démembrements à une autre	Paiements de ministères et autres organismes à des fournisseurs et autres prestataires de services. Subventions à des industries. (Ex. : services de TI ou de sécurité)	Paiements de l'État à des particuliers bénéficiaires (Ex. : versements du traitement de fonctionnaires, prestations sociales)
		B 2 G	B 2 B	B 2 P
	B	Paiements d'entreprises à des instances étatiques ou leurs démembrements (Ex. : paiements obligatoires comme les impôts, paiements de services publics tels que les patentes commerciales)	Paiements entre entreprises (Ex. : fournisseurs, grossistes et détaillants)	Paiements d'entreprises à des particuliers (Ex : versements de salaires, remboursements)
		P 2 G	P 2 B	P 2 P
	P	Paiements de particuliers à des instances étatiques ou leurs démembrements (Ex. : paiements obligatoires comme les impôts, paiements de services publics tels que les certificats de naissance / décès etc.)	Paiements de particuliers à des entreprises (Ex. : paiements pour achats à des détaillants ou autres vendeurs, paiements de services médicaux et assurances fournis par des entités du secteur privé, etc.)	Transferts entre particuliers (Ex. : paiements en argent mobile entre particuliers qui sont déjà très répandus en Tanzanie)

LÉGENDE : P = PARTICULIER B = ENTREPRISE G = ETAT ET SES DÉMEMBREMENTS

PORTÉE DE LA PRÉSENTE ÉTUDE

La série des études de cas de l'Alliance Better Than Cash

Notre série de publications consacrées aux études de cas a pour objet de présenter des exemples spécifiques de passage des paiements en espèces aux paiements numériques qu'ont effectué des entités gouvernementales, des entreprises et des partenaires au développement. Chaque étude de cas propose à un large public des aperçus sur les facteurs qui ont favorisé le processus de numérisation ainsi que sur ceux qui y ont fait obstacle; elle présente également les principaux résultats et les avantages de l'élimination progressive du numéraire. Nous espérons que nos lecteurs seront en mesure d'adapter les enseignements de ces cas aux spécificités de leur contexte et situation locale.

Remerciements

Il s'agit ici de la première étude de cas en son genre qui analyse principales caractéristiques et tendances des paiements numériques des particuliers à l'État (P2G) et des entreprises à l'État (B2G) dans un pays donné, en l'occurrence la Tanzanie. Cette étude n'aurait pas été réalisable sans l'engagement, les encouragements et le soutien de quelques personnes et organisations qui ont joué un rôle de premier plan dans sa conception et ses orientations.

Je remercie en particulier l'équipe du Financial Sector Deepening Tanzania (FSDT) qui a fourni son appui tout au long de l'étude, sous la forme notamment de mises en relation au niveau du pays, d'un atelier pour les parties prenantes et de généreux retours d'information.

Je tiens à remercier Muyangwa Muyangwa Charles et Alain Vandepute de Fonds monétaire international (FMI) pour les importantes informations qu'ils ont communiquées sur le contexte local des systèmes de paiement tanzaniens et les efforts de modernisation de la Tanzania Revenue Authority (TRA) ainsi que sur de nombreux autres points. Je remercie également Seronga Wangwe de Business Connexions et Samir Hirji de Selcom, pour leurs réflexions sur les systèmes de paiement efficaces. Je tiens aussi à exprimer ma gratitude aux équipes de Brand Fusion et de l'Alliance Better Than Cash (BTCA), tout particulièrement à Camilo Tellez et à Angela Corbalán, pour leur collaboration et leurs idées ainsi que pour la mise en relation avec de nombreux acteurs, entreprises informelles et clients en Tanzanie. Je remercie aussi pour leurs idées et de leurs retours d'information mes collègues du CGAP, en particulier Stefan Staschen, sans oublier les membres de l'équipe du Cabinet Dalberg chargée de l'étude de l'état mondial des P2G pour leurs orientations et commentaires.

Enfin, je tiens à remercier mes réviseurs et réviseuses techniques : – Mme Lucy Shaidi et toute l'équipe des Paiements nationaux de la Bank of Tanzania (BoT), Mme Mary Maganga et l'équipe de recherche et planification de la Tanzania Revenue Authority (TRA), M. Shaaban Said Njama de la Tanzania National Parks Authority, Olga Madhvani, Stefan Staschen, Peter Zetterli du CGAP, Sosthenes Kewe et Innocent Ephraïm du FSDT, Jennifer Frydrych du GSMA, et Rosita Najmi de la Fondation Bill et Melinda Gates.

BILL & MELINDA
GATES *foundation*



WWW.BETTERTHANCASH.ORG

Au sujet de l'Alliance Better Than Cash

L'Alliance Better Than Cash est une coalition globale des Nations Unies qui réunit plus de 60 membres, dont des Etats provenant des 5 continents, des institutions internationales de premier rang et des organisations privées à dimension mondiale. L'Alliance collabore de manière étroite avec d'autres acteurs mondiaux et est membre du GPFI, l'organe d'implémentation de la stratégie d'inclusion financière du G20.