



Association pour la Défense des Droits des Consommateurs
Av. Garouang Immeuble Djambal bahr derrière Hopital Mère et Enfants BP: 1385 N'Djaména Tchad
www.adetchad.org Tel : (235) 66 20 51 34 Email : adetchad@gmail.com facebook:adetchad

Atelier QoS et QoE UIT N'Djamena, 2-5 Mars 2020

La QoE de Mobile Money: cas du Tchad

Daouda Elhadj Adam

Plan de la présentation

- Généralités
- Apports du *Mobile Money* d'un point de vue Consommateur
- Problèmes observés
- Recommandations

I. Généralités

- ❑ Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) font partie des services essentiels pour les citoyens consommateurs;
- ❑ Leur accessibilité constitue un facteur essentiel de développement ;
- ❑ Avec le développement fulgurant des Tics, tous les consommateurs du Monde dépendent des Tic dans leurs activités quotidiennes, lesquelles reposent à leur tour sur des services de qualité.
- ❑ A cause de la mondialisation des économies et des modes de vie, es consommateurs d'afrique et ceux du Tchad en particulier exige les mêmes niveaux de qualité que ceux du Monde
- ❑ La qualité de service est devenue indispensable et constitue un critère de choix d'un operateur.

II. Apports positifs du Mobile Money

❑ Le mobile Money ou l'argent Mobile a connu un développement fulgurant ces dernières années en Afrique

❑ Le mobile Money a transformé l'environnement des services financiers sur de nombreux marchés en développement, venant à la fois compléter et bousculer les infrastructures bancaires traditionnelles.

❑ Le Mobile Money, un outil clé dans l'amélioration de l'inclusion financière et de la bancarisation en Afrique subsaharienne ces dernières années.

❑ Au Tchad le mobile Money a été introduit en 2012. Son introduction sur le marché constitue une réponse partielle à la faible bancarisation et à l'inclusion financière (transfert d'argent, paiement des factures d'électricité, Canal+, paiement salaires, maitres communautaires, collecte de fonds etc.

III. Les faiblesses observées

- ❑ **Un secteur encore sous exploité**
- ❑ Faible utilisation de l'argent mobile dans les paiements des transactions contrairement à d'autres pays
- ❑ Difficultés à récupérer du cash d'un certain montant dans certains points de vente contrairement à d'autres pays de la sous région
- ❑ Nombre de points de vente limité pour s'approvisionner en recharge mobile Money

III. Les faiblesses observées

- ❑ Problèmes de qualité de service occasionnant la non réception des codes PIN de transaction transfert de fonds sur un numéro d'appel par erreur;
- ❑ Existence des incidents récurrents pour le paiement des services tels que l'électricité
- ❑ Offre limitée de services de paiement

III. Les faiblesses observées

- ❑ Absence au Tchad d'interopérabilité des transactions au sein de l'écosystème national et régional
- ❑ Faible politique de vulgarisation de Mobile Money
- ❑ les opérateurs n'ont pas encore le pouvoir de gérer du crédit

IV. Recommandations

- ❑ Accélérer la mise en oeuvre de la Directive CEMAC pour l'interopérabilité
- ❑ Accroître les actions d'informations des consommateurs pour un bon usage du Mobile Money
- ❑ Simplifier les procédures l'utilisation du Mobile Money tout en garantissant la sécurité

IV. Recommandations

- ❑ Améliorer la qualité de service tant du côté du réseau que sur la chaîne des agents distributeurs
- ❑ Adopter un mécanisme de commissionnement attractif pour les distributeurs.
- ❑ Poursuivre la baisse des tarifs pour rendre les TIC plus accessibles
- ❑ Trouver un mécanisme approprié de réparations des torts causés aux consommateurs

IV. Recommandations

- ❑ Mettre en place un cadre formel de dialogue et de concertation regroupant les représentants des consommateurs, opérateurs et Régulateur pour trouver des solutions aux problèmes que rencontrent les consommateurs en général





**Je vous
remercie
de votre
attention**