



Jean-Louis MENANN-KOUAMÉ

Directeur Général d'Orange Bank Africa

«Le taux de bancarisation est passé de 20% à près de 30% en trois ans, principalement grâce à Orange Bank Africa»

Le patron de la première banque digitale de l'Uemoa, qui revendique plus de 1 100 000 clients évoque, dans cette interview, les réalisations et les défis de son établissement, mais également, les perspectives à court et moyen terme.

Interview réalisée par Valentin Mbougueng

Vous êtes la première banque digitale à avoir obtenu une licence de banque commerciale délivrée par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

Qu'est-ce que votre établissement a apporté de nouveau dans la façon de faire la banque ?

En Côte d'Ivoire, le succès d'Orange Money a conforté

le Groupe Orange dans l'ambition d'apporter plus de valeur aux clients en leur permettant d'emprunter de l'argent et d'épargner depuis leur téléphone mobile. La

banque digitale Orange Bank Africa est ainsi créée en 2020, en partenariat avec le Groupe NSIA Banque, avec pour vision de servir de catalyseur à l'inclusion financière dans la zone Uemoa. Une banque agile, capable d'offrir des services simples d'usage à des tarifs plus faibles, disponibles 24h/24, 7j/7 et accessibles même dans les zones les plus reculées de Côte d'Ivoire.

Avec l'offre de micro-crédit et d'épargne Tik Tak, les clients déjà identifiés chez Orange et Orange Money, n'ont plus besoin de fournir de papiers à l'ouverture d'un compte. Ils s'inscrivent directement à ces services en quelques étapes, par le canal de l'application «Orange Money Afrique ».

Orange Bank Africa a véritablement changé la vie des populations par la modification de certains processus bancaires tels que l'octroi de crédit. Car si des clients non bancarisés sont désormais en mesure de contracter un prêt bancaire sans condition de revenus, c'est parce que leur profil de risque est évalué sur la base de données non standards, notamment l'historique des usages de leur compte Orange Money (fréquence d'utilisation, montants qui y transitent, paiement de factures ...) et de leurs usages téléphoniques. Ceux-ci reçoivent le montant emprunté en moins de 10 secondes sur leur compte Orange Money. Pour une banque, c'est une prouesse technique sans précédent dans l'Uemoa. Derrière la promesse de l'instantanéité de l'octroi de prêt, se trouve un algorithme d'intelligence artificielle qui anticipe

“ Orange Bank Africa compte plus de 1 100 000 clients inscrits à l'offre Tik Tak. L'enveloppe globale de crédits distribués depuis le début de l'activité s'élève à près de 160 milliards de FCFA, dont 33% accordés au financement des micro-commerces. ”

le futur comportement de l'emprunteur : peut-il rembourser ou pas ? Il est important que nous puissions répondre à cette question en temps réel. Et nous avons la capacité technique de le faire. La Côte d'Ivoire a vu son taux de bancarisation passer de 20% à près de 30% en trois ans, principalement grâce à Orange Bank Africa.

En dehors de l'offre 100% digitale, Orange Bank Africa propose par son canal agence, une gamme complète de produits et services adaptés aux besoins des particuliers, des institutionnels, des entreprises. Là encore, l'ADN numérique de la banque lui permet de transformer l'expérience client à travers des parcours plus fluides, des délais extrêmement raccourcis pour les mises en place de crédits automobile ou immobilier par exemple.

Depuis le lancement de ce modèle de banque digitale, quels sont vos produits les plus prisés par la clientèle ? Pourquoi ?

L'inclusion financière est une problématique à la fois économique et sociale

inscrite au cœur des stratégies des gouvernements, des organismes internationaux et des acteurs financiers. En tant que banque issue d'un groupe leader en télécoms, s'appuyant sur les innovations digitales, Orange Bank Africa a les moyens d'élargir l'accès à n'importe quel type de services financiers pour les populations. Toutefois, le prêt Tik Tak allant de 5 000 à 1 000 000 FCFA, est de loin le produit phare. C'est un crédit proposé sur des maturités courtes de 1,3 ou 6 mois selon la formule choisie, qui donne la possibilité d'emprunter en cas de besoin pour organiser le quotidien, régler une facture, s'acquitter des frais de santé ou de scolarité, réaliser des projets professionnels, etc. Le respect des délais de remboursement est bien sûr la clé pour bénéficier du service de façon régulière. Autrement dit, le client peut souscrire à un nouveau prêt dans les 24 heures après avoir remboursé intégralement le crédit précédent. Orange Bank Africa compte plus de 1 100 000 clients inscrits à l'offre Tik Tak. L'enveloppe globale de crédits distribués



La signature de convention avec la société d'investissement Birimian, en présence de Madame la ministre en charge de la Culture, Françoise Remarck.

depuis le début de l'activité s'élève à près de 160 milliards de FCFA, dont 33% accordés au financement des micro-commerces. Les retours de nos clients sont édifiants à cet égard. Orange Bank Africa est véritablement la banque de tous, et permet, sans tracasserie, d'avoir accès à de l'argent immédiatement utile au quotidien des populations vivant en Côte d'Ivoire. C'est la raison pour laquelle nos clients se comptent sur tout le territoire.

L'épargne, rémunérée à 3,5% par an, est également un produit très sollicité, d'autant plus qu'elle constitue une garantie pour les crédits au-delà de 100 000 FCFA. Le parc est actuellement de 355 000 clients titulaires de compte épargne, avec une collecte cumulée de dépôts

atteignant 92 milliards de FCFA. La souplesse des retraits qu'on peut effectuer de façon instantanée, et le versement effectif des intérêts chaque mois, sont très appréciés par nos clients.

Vous vous positionnez comme une banque facilitant le micro-crédit aux petites entreprises dont l'accès aux financements bancaires traditionnels est limité. Quel est le point de cette activité trois ans après ?

La banque digitale est un vecteur de croissance pour les petites et moyennes entreprises, qu'elles soient localisées dans les zones urbaines ou rurales. Là encore, la rapide décision bancaire d'octroi du crédit, sa disponibilité de façon instantanée 24h/24... collent avec les besoins

des entrepreneurs dont on connaît les urgences en matière de financement et les tensions de trésorerie.

Il est important de préciser que l'augmentation progressive du montant prêté au fil de l'activité, joue en faveur des petites entreprises qui sont ainsi de mieux en mieux accompagnées.

Cela étant, au-delà du tout-venant, nous avons souhaité développer des programmes spécifiques : financer de petites entreprises d'un même écosystème, par le biais des conventions signées avec des partenaires institutionnels ou privés dont ONU Femmes, Birimian, Sephis, ESP, Feef, pour ne citer que ceux-ci. L'idée est de pouvoir accompagner, via notre modèle digital, de petites entreprises, bien connues d'organisations / d'institutions,

nous permettant de leur faciliter l'octroi de crédits.

Comment gérez-vous la question des créances en souffrance, de sorte qu'elle n'entrave pas votre business qui doit aussi faire face à des charges d'exploitation importantes ?

Le régulateur dans notre zone Uemoa a mis en place un moyen coercitif pour les clients en défaut : c'est la déclaration au BIC (Bureau d'information sur le crédit). Pour rappel, le BIC est une institution qui collecte, auprès des organismes financiers, des sources publiques et des grands facturiers (sociétés de fourniture d'eau, d'électricité,

“ La qualité de notre outil de «scoring» pour déterminer la capacité du client à rembourser sa dette, est la clé dans notre modèle d'affaires. Cet outil est affiné régulièrement afin de prédire le mieux possible le comportement du client face au crédit à rembourser. ”

de téléphonie, etc.), des données sur les antécédents de crédit ou de paiement d'un client. Ces informations sont ensuite rendues disponibles

auprès des établissements de crédit, des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) et des grands facturiers, sous la forme de rapports de solvabilité détaillés. C'est un dispositif dissuasif, car le client figurant sur une liste noire de personnes en défaut de paiement aura du mal à obtenir un crédit dans un établissement financier agréé. On constate d'ailleurs un pic de remboursement lorsque les clients en sont informés. Toutefois, le principal moyen de recouvrement de la Banque est un outil automatisé qui procède au balayage fréquent du portemonnaie électronique du client. Ce module fait partie des actifs de la banque et ne nécessite pas de coûts à part entière. L'outil recouvre tous les jours sur les portemonnaies électroniques des clients qui nous doivent de l'argent. Tout cela est automatisé. Mais, je le rappelle : la qualité de notre outil de « scoring » pour déterminer la capacité du client à rembourser sa dette, est la clé dans notre modèle d'affaires. Cet outil est affiné régulièrement afin de prédire le mieux possible le



Siège Orange Bank



Orange Bank Africa a été désignée « Banque la plus innovante » aux Awards de la Finance S'Engage 2021.

comportement du client face au crédit à rembourser. Finalement, nous connaissons une baisse significative, mois après mois, des niveaux d'impayés. Les clients l'ont compris : ceux qui veulent jouer au plus malin et se priver de la possibilité d'accès à la seule banque ouverte 24h/24, c'est tant pis pour eux ! En plus, ils seront sur une « liste noire » de mauvais payeurs et visibles dans l'Uemoa.

Dans ce contexte, quelles sont vos perspectives de développement à court et moyen terme ?

S'agissant des perspectives, nous travaillons à l'ouverture de la succursale d'Orange Bank Africa au Sénégal. Egalement, nous entrevoyons une évolution de l'offre digitale, notamment le prêt Tik Tak qui sera porté à un

plafond de 2 000 000 de FCFA courant 2024, l'enrichissement de notre application mobile, et la dématérialisation de la carte prépayée.

Orange Bank Africa est engagée dans l'augmentation de l'enveloppe de financement des PME, car il nous tient à cœur d'accompagner le secteur privé, qui constitue la clé d'une croissance économique inclusive et durable.

Nous poursuivons l'accompagnement de groupes de clients dans le cadre de conventions à conclure dans diverses chaînes de valeurs, vu le succès des précédentes initiatives.

Nous entendons également nous investir dans l'éducation financière pour le renforcement des connaissances des citoyens sur les services bancaires, car

l'inclusion financière passe par l'appropriation par les citoyens de la culture financière, et des multiples opportunités qu'elle offre pour créer et développer des activités génératrices de revenus.

On peut le dire simplement, le modèle de banque digitale, couplé au mobile money est une solution pour déverrouiller l'accès au crédit à de très nombreux écosystèmes. Aujourd'hui au cœur de plusieurs initiatives du gouvernement ivoirien (ministère de la Jeunesse, ministère du Tourisme ...), d'institutions internationales (SFI, ONU Femmes...), de chaînes de valeur (agriculture, transport, commerce, industrie...), Orange Bank Africa entend écrire une belle page de l'industrie financière de notre région.