

Université de Montréal

**Analyse de la réglementation des services de paiements mobiles dans l'espace OHADA**

*Par*

Galloh Marie-Eve LIDA

Faculté de droit

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de Maîtrise en droit (L.L.M), option droit des technologies de l'information

Juin 2021

©Galloh Marie-Eve Lida, année 2021



## Résumé

La téléphonie mobile occupe une place importante dans notre société. Nous sommes passés de téléphones n'ayant que pour principale fonction la communication, à de véritables instruments de développement économiques. Désormais utilisées dans le monde entier et adoptées par des populations issues de toutes les classes sociales, les transactions effectuées par la téléphonie mobile doivent aujourd'hui indéniablement être astreintes à un encadrement juridique efficace, orienté sur la protection des consommateurs de ces services.

Dans le cadre de notre étude, nous avons décidé de nous consacrer à l'analyse des prestations de services de paiements mobiles. Ces dernières, qui sont particulièrement appréciées des populations africaines, nous ont menés à analyser le contrat qui lie les consommateurs de ces services.

Malgré l'existence de certaines règles importantes, il est apparu que de nombreuses insuffisances mettant en danger le consommateur pouvaient être relevées.

Cette réalité n'est que le fruit de plusieurs obstacles qui se dressent face à l'élaboration d'un cadre juridique adapté aux consommateurs. Ils proviennent essentiellement du fait que le continent africain n'est autre que celui qui accueille cette nouvelle technologie, qui n'a pas encore été appréhendée par d'autres continents dont certains États membres ont longtemps constitué un exemple pour ceux-ci. Même au sein du continent africain, les efforts déployés par certains États d'Afrique de l'Est n'ont pu être textuellement retranscrits, au vu de la particularité de chaque État, et de chaque système juridique.

Dans le cadre de notre étude, nous verrons comment le législateur pourrait être en mesure de réduire les inégalités qui existent entre le consommateur d'une part, et les professionnels d'autre part.

**Mots-clés** : Consommateur, paiements mobiles, OHADA.



## **Abstract**

Mobile telephony has an important place in our society. We have gone from mobile phones having only the main function of communication, to real instruments of economic development. Now used around the world and adopted by populations from all social classes, transactions carried out by mobile telephony must now undoubtedly be subject to an effective legal framework geared towards the protection of consumers of these services.

As part of our study, we decided to devote ourselves to the analysis of the provision of mobile payment services. These transactions, which are particularly appreciated by the African populations, have led us to analyze the contract that binds the consumers of these services.

Despite the existence of certain important rules, it appeared that many shortcomings which endangered the consumer must be noted.

This reality is only the fruit of several obstacles that stand in the way of the development of a legal framework adapted to consumers. They are mainly due to the fact that the African continent is no other than the one which develops this new technology, which has not yet been approved by other continents of which some member states have been an example for them. Even within the African continent, the efforts made by some West African states could not be textually transcribed, because of the particularity of each state, and each legal system.

As part of our study, we will see how the legislator could be able to reduce the inequalities that exist between consumers on the one hand, and professionals on the other.

**Keywords** : Consumer, mobile payments, OHADA.



# Table des matières

<b>Résumé .....</b>	<b>3</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>7</b>
<b>Liste des sigles et abréviations.....</b>	<b>11</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre préliminaire : L’essor des services de paiements mobiles.....</b>	<b>4</b>
Section 1 : Les raisons de l’adoption des services de paiements mobiles par les populations de l’espace OHADA .....	5
Paragraphe 1 : Les avantages de la téléphonie mobile.....	5
1) Les avantages procurés par l’ubiquité du téléphone mobile .....	5
2) L’absence de comptes bancaires dans les transactions de paiements mobiles :.....	7
Paragraphe 2 : La commodité de la technologie utilisée dans les services de paiements mobiles .....	10
1) L’absence de recours à une connexion internet pour les usagers de paiements mobiles .....	10
2) L’apport de l’USSD dans les services de paiements mobiles.....	11
Section 2 : Les acteurs des services de paiements mobiles dans l’espace OHADA.....	13
Paragraphe 1 : L’importance des opérateurs de téléphonie mobile dans les services de paiements mobiles .....	14
1) L’importance des opérateurs de téléphonie mobile dans le développement des services de paiements mobiles .....	14
2) L’importance des opérateurs de téléphonie dans les services de paiements mobiles fournis par les banques commerciales.....	16

Paragraphe 2 : La place insignifiante des structures africaines de téléphonie dans les services de paiements mobiles .....	19
<b>Partie 1 – L’encadrement juridique des consommateurs de services de paiements mobiles</b>	<b>22</b>
<b>Chapitre 1 : La protection accrue des fonds reçus des consommateurs par l’autorité de régulation financière .....</b>	<b>23</b>
Section 1 : La limitation des risques de liquidité .....	24
Paragraphe 1 : Les restrictions portant sur les fonds des clients des services de paiements mobiles .....	24
Paragraphe 2 : Les restrictions portant sur les établissements émettant de la monnaie électronique .....	26
Section 2 : La limitation des risques de perte de fonds au travers de la fraude sur le porte-monnaie électronique des consommateurs de services de paiements mobiles .....	30
Paragraphe 1 : L’accès au porte-monnaie électronique par l’action du fraudeur.....	30
Paragraphe 2 : L’accès au porte-monnaie électronique par la divulgation de données confidentielles .....	33
<b>Chapitre 2 : La protection limitée des droits des consommateurs de services de paiements mobiles par les sources du droit.....</b>	<b>37</b>
Section 1 : La protection des droits des consommateurs avant la formation du contrat de services de paiements mobiles .....	37
Paragraphe 1 : L’admission d’une identification rigide pour l’obtention d’un porte-monnaie électronique par les sources du droit .....	37
1) L’exclusion des populations par l’exigence de documents officiels.....	38
2) L’inclusion des populations par la vérification de l’identité des consommateurs des services de paiements mobiles .....	40
Paragraphe 2 : Le manque de transparence dans l’information précontractuelle des consommateurs.....	42
1) L’absence des langues locales dans les contrats de services de paiements mobiles	43



2) Les défauts de lisibilité des termes du contrat de service de paiement mobile.....	45
Section 2 : La protection des droits des consommateurs pendant l'exécution du contrat de services de paiements mobiles .....	48
Paragraphe 1 : La relation contractuelle du professionnel et du consommateur.....	48
1) La formation du contrat de services de paiements mobiles .....	48
2) Le maintiens de la relation contractuelle du professionnel et du consommateur.....	49
3) L'extinction du contrat de services de paiements mobiles .....	50
a) La nullité du contrat en cas de manquement du professionnel à son obligation d'information.....	50
b) La clôture du compte de paiement .....	51
Paragraphe 2 : Les limites du législateur dans l'exécution du contrat de services de paiements mobiles .....	52
1) La protection du consommateur contre les clauses abusives .....	52
2) Les réclamations des consommateurs de services de paiements mobiles.....	54
<b>Partie 2 – La supervision des services de paiements mobiles au sein de l'OHADA.....</b>	<b>57</b>
<b>Chapitre 1 : La nécessité d'une collaboration entre les principales autorités de régulation des services de paiements mobiles .....</b>	<b>1</b>
Section 1 : La convergence des intérêts des principales autorités de régulation des services de paiements mobiles.....	1
Paragraphe 1 : Le rôle de l'autorité de régulation du secteur des télécommunications .....	4
Paragraphe 2 : Le rôle de l'autorité de régulation du secteur bancaire .....	11
Section 2 : La divergence des actions des autorités de régulation des services de paiements mobiles .....	14
Paragraphe 1 : L'existence d'une régulation essentiellement bancaire des services de paiements mobiles.....	14
Paragraphe 2 : Les limites de la régulation bancaire dans la protection des consommateurs	16

<b>Chapitre 2 : Le renforcement de la supervision des services de paiements mobiles par les autorités de régulation des services de paiements mobiles .....</b>	<b>1</b>
Section 1 : L'élaboration d'une supervision participative .....	1
Paragraphe 1 : La mise en place d'une supervision proportionnelle aux risques générés par les paiements mobiles .....	2
Paragraphe 2 : Le renforcement de la concurrence par l'interconnexion et l'interopérabilité.	9
Section 2 : L'intégration de mesures favorables aux consommateurs de services de paiements mobiles dans le cadre juridique de l'espace OHADA.....	14
Paragraphe 1 : Les mécanismes non juridictionnels de règlement des litiges dans le cadre des prestations de paiements mobiles: Le cas de la médiation.....	14
1) Les origines africaines de la médiation.....	15
a) <i>La palabre africaine, une véritable technique de médiation</i> .....	15
b) La médiation par les Bashingantahe .....	16
2) La médiation dans l'espace OHADA .....	17
a) <i>L'usage de la médiation dans le règlement des petits litiges</i> .....	17
b) <i>L'évolution de la médiation vers la dématérialisation des procédures</i> .....	19
Paragraphe 2 : L'action processuelle des associations de protection des droits des consommateurs.....	19
1) L'action de groupe en France .....	25
2) L'action de groupe au Québec .....	27
<b>Conclusion : .....</b>	<b>30</b>

## Liste des sigles et abréviations

ARTCI : Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire

ARCEP (Bénin) : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste

BCEAO : Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest

BEAC : Banque des États de l'Afrique centrale

BOT : Bank Of Tanzania

CEDEAO : Communauté Économique Des États de l'Afrique de l'Ouest

CEMAC : Coopération économique et monétaire en Afrique centrale

CIE : Compagnie ivoirienne d'électricité

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

COBAC : Commission bancaire de l'Afrique centrale

COVID-19 : coronavirus disease 2019

DITT : Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques

DGPN (Côte d'Ivoire) : Direction Générale de la Police Nationale

ECODIR : Electronic Consumer Dispute Resolution

EME: Établissement de monnaie électronique

ENM : École Nationale de la Magistrature

GIMAC: Groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale

KYC : Know Your Customer

M-PESA : Money-Pesa

MNO: Mobile Network Operator

NFC : Near Field Communication

NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

OHADA : Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires

OPC : Office de la protection du consommateur du Québec

PARLe : Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne

PLCC : Plateforme de Lutte Contre la Cybercriminalité

RECOTRADE : Réseau des communicateurs traditionnels pour le développement

SFD : Systèmes Financiers Décentralisés

SFN : Services Financiers Numériques

SMS : Short Message Service

TIC : Technologies de l'information et de la communication

UEMOA : Union Économique et Monétaire Ouest Africaine

USSD : Unstructured Supplementary Services Data

*À la jeunesse du monde entier, d'Afrique et de Côte d'Ivoire, et particulièrement aux jeunes filles  
qui pensent à baisser les bras...*

*À mon père, ma mère, mes frères et mes sœurs.*

# Remerciements

Si la reconnaissance était une fleur, je partagerais chaque pétale avec les illustres personnages qui ont participé, directement ou indirectement, à la réussite de mon parcours universitaire.

Les premières vont bien sûr à Dieu, sans qui cette œuvre n'aurait pu voir le jour. Par la suite, j'offre les deuxièmes à mon directeur de recherche, monsieur Vincent Gautrais, que je salue.

Je ne saurais oublier mon père et ma mère, qui ont bien voulu me faire confiance, et me laisser réaliser mon voyage intellectuel à plusieurs kilomètres de leur demeure. Ils représentent aussi des exemples hors pair de personnes travailleuses, courageuses et intelligentes, tant pour moi que pour leurs nombreux étudiants et élèves.

Il y a aussi mes frères et sœurs, Jean-Luc, Esther et David, que j'aime particulièrement. Je les remercie pour le potentiel qu'ils disent percevoir au travers de ma modeste personne et de ses actions. Bien sûr, je n'oublie pas ma très chère Marie-Inès qui m'a vu évoluer et grandir depuis mes premiers pas en faculté de droit. Je la remercie pour son soutien.

Pour terminer, je souhaite remercier mes très chers professeurs des Facultés Universitaires Privées d'Abidjan, dont monsieur Félix Sohaily ACKA, un véritable modèle, ainsi que tous mes professeurs de l'Université de Montréal qui ont contribué à ma formation.

# Introduction

Les NTIC ont engendré de nombreux bouleversements au sein de notre société. Leur impact peut être constaté au travers de la pandémie et de la crise générée par le COVID 19. Aussi bien dans le domaine de la santé que dans celui de la restauration, les interrogations suscitées par la crise trouvent de nombreuses solutions dans leur exploitation<sup>1</sup>.

Dans ce contexte particulier, les services financiers dématérialisés connaissent un essor fulgurant sur le continent africain. Ils reposent particulièrement sur l'opportunité que présentait le manque criant d'infrastructures d'une part, et le faible taux de bancarisation sur le continent d'autre part.

Le succès de ces services n'aurait pu se matérialiser sans l'adoption de la téléphonie mobile par les populations africaines. De nos jours, ces outils constituent l'un des objets favoris des populations africaines pour les nombreux avantages qu'il présente. Parmi eux, il peut être relevé les services de paiement mobile, objets de notre étude.

Pour certains auteurs, de telles réalités démontrent que « la téléphonie mobile n'est aujourd'hui plus seulement un moyen de communication. »<sup>2</sup> Les téléphones mobiles sont ainsi considérés comme un « vecteur de nouvelles formes de commerce électronique formant une nouvelle économie »<sup>3</sup> par des juristes spécialisés en droit des nouvelles technologies de l'information.

Basés sur le commerce électronique, ils sont un moyen sûr et rapide de limiter, directement ou indirectement, le ralentissement de l'économie. Celui-ci peut s'appréhender comme suit:

« (...) the conduct of business communication and transactions over networks and through computers or as the buying and selling of goods and services, and the transfer of funds, through digital communications. It can include all inter-company

---

<sup>1</sup> Ajay Chawla, *Coronavirus (COVID-19) – 'Zoom' Application Boon or Bane*, 2020.

<sup>2</sup> Mouhamadou Sanni Yaya, *Le droit de l'OHADA face au commerce électronique* (Thèse de doctorat, Université de Montréal et Université de Paris-Sud 11, 2011) à la p 20.

<sup>3</sup> Id., à la p 20.

and intracompany functions (such as marketing, finance, manufacturing, selling and negotiation) that enable commerce »<sup>4</sup> .

Le commerce électronique permet d'établir un cadre propice au développement des échanges dématérialisés<sup>5</sup>. Il amplifie le caractère indispensable de la téléphonie mobile par les offres de services qu'il permet d'élaborer.

Dans ce contexte, il apparaît que la nouvelle offre de services de paiements mobiles se distingue, sur plusieurs points, de celles qui peuvent être observées sur d'autres continents. Ces dernières sont plus développées, et nécessitent l'usage de technologies de dernière génération auxquelles les populations africaines n'ont majoritairement pas accès<sup>6</sup>. Elle est portée par les opérateurs de téléphonie mobile, et trouve ses origines dans la partie est de l'Afrique, particulièrement au Kenya.

Dans le cadre de notre étude, ce concept ne doit pas être appréhendé dans son sens large qui comprend plusieurs services financiers<sup>7</sup>, mais plutôt dans son sens strict qui se limite aux services de paiement mobile. En d'autres termes, il s'agit d'un : « ensemble de Services transactionnels de paiements (pour l'achat de biens ou services), via l'utilisation du téléphone mobile, sans lien direct avec un établissement financier »<sup>8</sup>. Nous remarquons donc une véritable rupture entre les consommateurs africains de services financiers, précisément dans le domaine des paiements, et les structures traditionnelles mises en place par les institutions bancaires.

---

<sup>4</sup> *Impact of E-Commerce in Supply Chain Management*, by Y Chitra Rekha, 2013.

<sup>5</sup> La dématérialisation n'est autre chose que « toutes les techniques qui suppriment le papier, la présence humaine au profit du numérique. » Cf. Konan Kouadio Samption & Bikpo Céline, « Usage du téléphone cellulaire dans la commercialisation de l'igname dans le Nord-Est et centre de la Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408 à la p 85.

<sup>6</sup> À titre d'illustration, nous pouvons parler du cas de *ApplePay* qui est un service de paiement fourni par l'entreprise *Apple*. Il est effectué au travers d'un téléphone de dernière génération, en l'occurrence un iPhone, et d'une puce NFC. Contrairement à la puce USSD, la puce NFC permet le transfert de données entre deux appareils qui se tiennent éloignés à moins de dix centimètres. Pour pouvoir bénéficier du service de paiement *Applepay*, le détenteur du téléphone de dernière génération doit prendre en photo sa carte bancaire ou entrer manuellement le numéro, la date d'expiration et le code de sécurité de cette dernière. La société *Apple* a aussi effectué de nombreux partenariats avec des entreprises et des banques comme la *Bank of America*, afin de pouvoir fournir ces services. Elle a aussi l'avantage de fournir des garanties de confidentialité aux consommateurs. Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 à la p 13.

<sup>7</sup> Tonuchi Emmanuel Joseph, « How to Improve Mobile Money Service Usage and Adoption by Nigerians in the Era of Covid-19 » (2020) 3 *International Journal of Finance, Insurance and Risk Management* 31-52 à la p 34.

<sup>8</sup> Bassémory Koné, « La promotion de l'inclusion financière par le mobile banking en Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 182.



Ainsi, comme le professeur Bernard Remiche qui se positionne en faveur de l'encadrement juridique de l'économie, en l'occurrence de l'économie numérique, nous pensons que le développement de ces services de paiements mobiles ne peut prospérer sans un cadre juridique favorable à ces derniers. Cette réglementation servirait à « encourager ses aspects attractifs »<sup>9</sup>.

Ainsi, les structures traditionnelles de prestation de services financiers doivent se réinventer face à ces nouveaux enjeux qui se présentent à eux. A cet effet, Yves Eonnet et Hervé Manceron déclarent que :

« Le mobile est l'avenir de la banque... si cette dernière ne se retrouve pas « commodifiée » par les géants des télécoms. Est-ce encore possible ? Ça l'est, à condition de revoir de fond en comble son modèle. Et de s'inspirer de ce que quelques pionniers, notamment en Afrique, ont réussi à développer. »<sup>10</sup>

La banque doit commencer à favoriser l'usage de technologies nouvelles, comme les prestations de services de paiements mobiles, afin de ne pas livrer aux nouveaux entrants le marché des services financiers dématérialisés.

Fort heureusement, les décideurs ont pris plusieurs initiatives pour se réunir au sein d'organisations régionales et continentales, afin de mieux répondre aux situations préoccupantes que rencontre l'Afrique.

Il convient, dès lors, de nous poser la présente interrogation : quelle est la place du consommateur dans la réglementation qui encadre les nouveaux services de paiement mobiles ?

Dans notre démarche, notre étude basée sur une analyse documentaire consistera à analyser avec plus de précision l'essor de ces transactions au sein de l'OHADA dans un chapitre préliminaire. Ensuite, en premier lieu, nous analyserons les normes relatives à l'encadrement juridique des consommateurs de ces services (Première partie), avant d'envisager, en second lieu, la supervision de ces services au sein de l'OHADA (Deuxième partie).

---

<sup>9</sup> Association pour l'Efficacité du Droit et de la Justice (AEDJ) dans l'espace OHADA, *Droit et attractivité économique : le cas de l'OHADA*, IRJS à la p 14.

<sup>10</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 93.

# Chapitre préliminaire : L'essor des services de paiements mobiles

L'OHADA est un espace juridique « intégré »<sup>11</sup>, et doté de la personnalité juridique<sup>12</sup>. Il est mis en place par un traité signé en 1993 à Port Louis, et révisé le 17 octobre 2008 par le traité de Québec. L'intégration est une :

« notion de construction communautaire, qui découle d'un processus de construction d'un espace collectif, voulu de façon consciente par des partenaires, ayant choisi de partager un même destin dans un cadre politico institutionnel préalablement établi »<sup>13</sup>.

D'une part, l'OHADA a pour mission de rationaliser l'environnement juridique africain des affaires. De l'autre, elle vise à garantir une sécurité à la fois juridique et judiciaire, permettant le développement de cet environnement<sup>14</sup>. Cette organisation est composée de plusieurs États de la CEMAC<sup>15</sup> et de l'UEMOA<sup>16</sup> qui sont, contrairement à d'autres zones du monde<sup>17</sup>, favorables à l'exercice des activités de paiements mobiles. Pour preuve, nous pouvons constater l'introduction de la concurrence entre les acteurs bancaires et non bancaires, qui fournissent les services de paiements mobiles<sup>18</sup>, contrairement à ce qui prévaut sur d'autres continents.

---

<sup>11</sup> Amadou Yaya Sarr, *L'intégration juridique dans l'Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA) et dans l'Organisation pour l'harmonisation du droit des affaires en Afrique (OHADA)* (Thèse de droit, Université d'Aix-Marseille, 2008) à la p 21.

<sup>12</sup> Id., à la p. 32.

<sup>13</sup> Id., à la p. 22.

<sup>14</sup> *Traité relatif à l'harmonisation en Afrique du droit des affaires.*

<sup>15</sup> La CEMAC est une organisation comprenant six États. Ces États sont le Cameroun, le Congo, le Gabon, la Guinée Équatoriale, la République de Centrafrique et le Tchad. Cf. *Traité révisé de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC).*

<sup>16</sup> L'UEMOA est une organisation créée le 10 janvier 1994 à Dakar, au Sénégal. Elle est composée d'un ensemble de huit États ayant une monnaie commune, en l'occurrence le franc CFA. Les huit États sont le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo. À ce propos, voir *Traité modifié de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).*

<sup>17</sup> Jonathan Greenacre & Ross P Buckley, « Using Trusts to Protect Mobile Money Customers » (2014) 2015-27 *Singapore Journal of Legal Studies* 59-78 à la p 5.

<sup>18</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

Par exemple, en Europe, dans un pays comme le Royaume-Uni, la *Commission & Markets Authority* qui est l'autorité chargée de la concurrence dans ce pays, indique que le secteur des services bancaires anglais est marqué par une absence de concurrence entre les acteurs<sup>19</sup>.

Ainsi, il convient d'analyser les raisons de l'adoption des paiements mobiles par les populations de l'espace OHADA d'une part (Section 1), avant de parler des divers acteurs de ce secteur (Section 2) d'autre part.

## **Section 1 : Les raisons de l'adoption des services de paiements mobiles par les populations de l'espace OHADA**

Les services de paiements mobiles se sont facilement intégrés dans le comportement des populations africaines, notamment celles de l'OHADA, en raison des avantages que procure la téléphonie mobile d'une part (Paragraphe 1), et de l'usage de technologies commodes d'autre part (Paragraphe 2).

### **Paragraphe 1 : Les avantages de la téléphonie mobile**

Les avantages de la téléphonie mobile reposent dans son ubiquité (1), et dans l'absence de comptes bancaires dans les transactions de paiements mobiles (2).

#### 1) Les avantages procurés par l'ubiquité du téléphone mobile

La téléphonie mobile est le principal instrument qui suscite les avantages procurés par les paiements dématérialisés. En effet, contrairement au téléphone fixe<sup>20</sup>, l'ubiquité du téléphone mobile<sup>21</sup> évite des situations contraignantes. Elle peut être appréhendée en ce sens :

---

<sup>19</sup> Marc Lacoursière & Ivan Tchotourian, « Métamorphose technologique et institutions financières » (2019) 60 :3 Les cahiers de droit 737-793 à la p 750.

<sup>20</sup> Le téléphone fixe ne présentait pas les mêmes avantages que le téléphone mobile. Il a fait l'objet d'une faible adoption par les consommateurs, contrairement à celui-là. Les chiffres révèlent que le téléphone fixe couvrait à peine 2% de la population, tandis qu'un africain sur deux détient un téléphone portable. Régis Bouyala, *La révolution FinTech*, Les essentiels de la banque et de la finance, Paris, RB édition, 2016 à la p 122.

<sup>21</sup> L'ubiquité du téléphone mobile signifie que ce dernier est plus accessible que les structures bancaires. À cet effet, voir Nkemdilim Iheanachor & Azuka Elvis Ozegbe, « Dynamic Linkages between Mobile Money and Banks' Performance in Nigeria: An Autoregressive Distributed Lag (ARDL) Approach » (2020) 9:3 International Journal of Management, Economics and Social Sciences 224-246 à la p 227.

« L'un des caractères génériques du service de paiement mobile est son ubiquité. C'est-à-dire la possibilité offerte aux clients d'effectuer leurs paiements à n'importe quel moment et n'importe où. Ce qui leur laisse le loisir d'utiliser les services proposés sans contrainte d'espace ni de temps. »<sup>22</sup>

Nous comprenons à la suite de tels propos que cette ubiquité permet de gagner du temps, notamment en évitant les déplacements dans des lieux particuliers. Afin d'observer ces propos dans le cadre des services de paiements mobiles, nous pouvons analyser le cas des paiements de factures. La Côte d'Ivoire, pays situé dans l'espace OHADA, est un bel exemple en la matière que certains auteurs ont choisi de relever. À titre d'illustration, nous pouvons remarquer que :

« La distance temps est (...) considérablement réduite. En ce sens que le client n'a plus besoin de se rendre dans une agence CIE en bravant les embouteillages (à Abidjan par exemple). La permanence d'une caisse virtuelle accessible à tous révolutionne les horaires d'ouverture des caisses, implicitement l'insuffisance des guichets de paiement et les longues heures de fermeture. »<sup>23</sup>

Ainsi, les clients de la Compagnie Ivoirienne d'Électricité (CIE) qui est la principale entreprise chargée de la fourniture d'électricité en Côte d'Ivoire n'ont plus besoin de subir les effets néfastes des longues files d'attente pendant plusieurs heures<sup>24</sup>.

En ce qui concerne le gain d'argent, nous pouvons dire que l'usage du paiement mobile permet de réduire le coût des déplacements. En effet :

« Le premier aspect est la réduction de la distance coût, et le second relatif à l'économie des frais de déplacement et à l'usage d'un intermédiaire pour le règlement de la facture. De plus, ces frais varient souvent selon la position géographique du client par rapport à l'agence CIE. En effet, avec le paiement de la facture d'électricité ou l'achat de recharge pour le compteur prépayé, le client n'a plus besoin de se déplacer d'un bout de la commune à l'autre ; de la périphérie au centre-ville ou bien du village au centre urbain le plus proche abritant une agence CIE. »<sup>25</sup>

Il ressort de ces propos que le paiement mobile des factures avantage les populations qui ne résident pas à proximité des agences de la CIE. Ils parviennent à nous démontrer que les services de

---

<sup>22</sup> Arsène Kouassi Dongo, Konan Kouassi & Loukou Alain François, « Le paiement numérique des factures d'électricité en Côte d'Ivoire : Enjeux et contraintes » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019, à la p 171.

<sup>23</sup> Id., à la p 172.

<sup>24</sup> Id., à la p 172.

<sup>25</sup> Id., à la p 172.

paiements mobiles sont plus accessibles que les services bancaires. Cette accessibilité se perçoit aussi au niveau du secteur informel. À titre d'exemple, nous pouvons aborder le cas des tisserands dans la région du Gbêkê en Côte d'Ivoire dont nous détenons quelques témoignages. Ces derniers ne peuvent plus se passer de la téléphonie mobile. D'ailleurs, l'un d'entre eux témoigne de cette situation. Il déclare à juste titre que :

« C'est vrai que je ne sais ni lire ni écrire. Avant, au temps de nos parents auprès de qui nous avons appris ce métier, il était possible de travailler sans le téléphone portable (abblafouè bâ), mais aujourd'hui, je fais comme les jeunes (...) Pour moi, sans ces appareils, le travail avance lentement, car notre monde d'aujourd'hui est très différent de ce que nous avons connu autrefois »<sup>26</sup>.

Cette indispensabilité du téléphone mobile dans leurs activités se perçoit clairement au travers des services de paiements mobiles dont ils font usage. En effet, lorsque ces tisserands rencontrent des difficultés financières, notamment pour confectionner leurs pagnes dans un délai relativement court, ils ont recours à leurs clients. Ces derniers leur font parvenir une avance ou un paiement intégral qui leur permet d'acheter le matériel nécessaire pour la confection de ces pagnes<sup>27</sup>.

Outre les avantages procurés par la téléphonie mobile, les services de paiements mobiles ne nécessitent pas l'usage de technologies de dernière génération. Il convient d'analyser cette situation subséquentement.

## 2) L'absence de comptes bancaires dans les transactions de paiements mobiles :

Les services de paiements mobiles permettent d'éviter l'usage de comptes bancaires qui sont un véritable frein à la bancarisation en Afrique. Selon les propos de la chercheuse Pascaline Dupas, l'offre proposée par les banques traditionnelles n'est pas adaptée au contexte africain, notamment aux populations les plus pauvres et les plus rurales<sup>28</sup>.

Les propos des auteurs Yves Eonnet et Hervé Manceron viennent bien illustrer cette réalité. Ils déclarent dans leur œuvre consacrée aux fintechs que :

---

<sup>26</sup> Koffi Yao Julien & Bechi Grah Félix, « Le numérique et l'activité de confection des pagnes traditionnels baoulé dans la région du Gbêkê » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408 à la p 106.

<sup>27</sup> Id., à la p. 106.

<sup>28</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 74.

« Nos banques occidentales ont été inventées dans un monde où l’usage réel des services bancaires n’était pas un sujet. En tout cas pas une préoccupation. Leur modèle, plaqué artificiellement dans d’autres régions du monde moins argentées, les a conduits à devenir des services « premium », à destination exclusive des plus riches. Jusqu’à ce que l’on se rende compte que les exclus du système bancaire disposaient dans leur poche de l’outil qui manquait pour leur ouvrir les portes : un mobile. »<sup>29</sup>

Si ces auteurs relèvent dans cet extrait l’importance du mobile dans les services financiers, nous pouvons pour notre part dire que ces derniers, sans les services de paiements mobiles, auraient eu de nombreuses difficultés à s’intégrer dans le marché africain, notamment dans le secteur informel. Pour preuve, il suffit d’analyser un autre service, celui de la banque mobile, qui est étroitement lié au paiement mobile.

La banque mobile, à la différence du paiement mobile, est un service qui nécessite l’utilisation d’un compte bancaire pour effectuer des paiements. Il fait souvent l’objet de confusion avec les services de paiement mobile<sup>30</sup>. L’auteur Fauvin Donchi Donfack nous donne plus d’informations à ce sujet. Il déclare en ces termes que :

« C’est un service qui permet de débiter le compte bancaire d’un déposant, à l’aide d’un téléphone portable. Ce qui laisse comprendre que, l’outil téléphonique qui sert dans ce cadre doit être connecté par un système d’échange informatisé des données au compte bancaire. »<sup>31</sup>

Comme nous pouvons le constater, la banque mobile n’est pas accessible aux populations non bancarisées. *A contrario*, dans les services de paiements mobiles, les transactions sont effectuées au travers d’un porte-monnaie électronique. À l’inverse des comptes bancaires, ce dernier a indéniablement favorisé l’essor de l’argent mobile<sup>32</sup>. En effet, il est une : « carte de paiement

---

<sup>29</sup> Id., à la p 69.

<sup>30</sup> Georgette Gaël Diane Biligil & Patrick-Nelson Daniel Essiane, « Mobile Money dans la CEMAC : Ce qu’il est, ce qu’il n’est pas, ce qu’il pourrait devenir... » (2017) 2 Lettre de la Recherche de la Banque des Etats de l’Afrique Centrale 6-8.

<sup>31</sup> L’auteur nous explique aussi que la banque mobile se distingue du paiement mobile au niveau de leurs effets. Il affirme que la banque mobile a un cours restreint. Cette situation signifie que malgré l’émission d’un ordre de paiement au travers d’un service de banque mobile, ce n’est qu’après le débitement du compte bancaire du donneur d’ordre et le créditement de celui de l’accipiens que l’ordre de paiement produit un effet d’extinction définitif, relativement à l’obligation pécuniaire qui pèse sur le solvens. Voir Fauvin Donchi Donfack, « Monnaie électronique et blanchiment d’argent dans la CEMAC » OHADA, en ligne: <<http://www.ohada.com/doctrine/ohadata/D-18-27.html>> à la p 6.

<sup>32</sup> Arsène Kouassi Dongo, Konan Kouassi & Loukou Alain François, « Le paiement numérique des factures d’électricité en Côte d’Ivoire : Enjeux et contraintes » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L’Harmattan Côte d’Ivoire, Paris, 2019 408 à la p 169.

prépayée, c'est-à-dire sur laquelle une certaine somme d'argent a été chargée, permettant d'effectuer des paiements électroniques de montants limités sans avoir besoin d'un compte bancaire. »<sup>33</sup> C'est dire que tant les populations bancarisées que celles qui ne le sont pas peuvent acquérir cette technologie.

Or, dans le contexte africain, la majorité de la population ne dispose pas de compte bancaire. À titre d'illustration, il y a le cas de l'Afrique subsaharienne. En effet, cette zone du monde affiche un taux de bancarisation estimé entre 5 et 15 %<sup>34</sup>. En 2011, 80% des personnes adultes en Afrique subsaharienne ne disposaient pas d'un compte bancaire<sup>35</sup>. Plus précisément, nous pouvons observer le cas du Cameroun, pays membre de la CEMAC, au sein duquel nous disposons de certains chiffres. En ce qui concerne les comptes bancaires, l'auteur Bruno Mettling relève qu'au cours de l'année 2016, les banques exigeaient une somme importante pour ouvrir un compte bancaire au sein de leur structure. Elle s'élevait à 700 dollars, tandis que le salaire moyen mensuel s'élevait à 98 dollars<sup>36</sup>. En Côte d'Ivoire, le taux de bancarisation classique est de 16%<sup>37</sup>.

*A contrario*, comme nous avons pu le constater dans le début de notre étude, le téléphone mobile a été bien intégré dans le comportement des populations africaines, notamment au sein de l'espace OHADA. Cette assertion peut être vérifiée au travers de certains chiffres.

Au niveau du Sénégal, pays membre de l'OHADA, le taux de pénétration de la téléphonie mobile au cours de l'année 2011 s'élevait à 77%, devant un taux de bancarisation assez faible. Il était en effet de 13%<sup>38</sup>. En Côte d'Ivoire, le cellulaire enregistrait un taux de pénétration de plus de 80% en 2013<sup>39</sup>. Au Mali, des études datant de l'année 2015 révèlent que le téléphone mobile a atteint environ 11 millions de personnes sur près des 16 millions qui constituent la population. Le taux de

---

<sup>33</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 85.

<sup>34</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 120.

<sup>35</sup> Axel Désiré Dabié Nassa, *Numérique, espaces et sociétés en Afrique*, L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 159.

<sup>36</sup> Bruno Mettling, *Booming Africa : Le temps de l'Afrique digitale*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Editions Débats Publics, 2019 à la p 106.

<sup>37</sup> Bassémory Koné, « La promotion de l'inclusion financière par le mobile banking en Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 177.

<sup>38</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 26.

<sup>39</sup> Axel Désiré Dabié Nassa, *Numérique, espaces et sociétés en Afrique*, L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, 2019 à la p 75.

pénétration est de 69,4%<sup>40</sup>. L'auteur Herlin Philippe, à ce sujet, effectue une comparaison entre les comptes bancaires d'une part, et le téléphone mobile d'autre part. Selon lui :

« Ce service [le mobile money] répond à une vraie nécessité : en Afrique, un très faible pourcentage de la population détient un compte bancaire, en revanche tout le monde possède un téléphone portable, voilà la solution ! »<sup>41</sup>

Cet auteur présente ainsi le téléphone mobile comme la réponse au faible taux de « bancafricanisation »<sup>42</sup>. En outre, nous pouvons remarquer que les services de paiements mobiles concernent tant les populations « bancarisées » que celles qui ne le sont pas. En effet, plusieurs personnes qui disposent de compte bancaire utilisent des services comme *Orange Money*. C'est dire que ce service trouve toute sa place et son utilité sur le continent africain.<sup>43</sup>

## **Paragraphe 2 : La commodité de la technologie utilisée dans les services de paiements mobiles**

La technologie utilisée dans les services de paiements mobiles se caractérise par l'absence de recours à une connexion internet (1) en premier lieu, et par l'apport de l'USSD (2) en second lieu.

### 1) L'absence de recours à une connexion internet pour les usagers de paiements mobiles

Les services de paiements mobiles ne nécessitent pas de disposer d'une connexion haut débit, ce qui est à l'avantage des populations africaines<sup>44</sup>. En effet, de nombreux États ne disposent pas des infrastructures nécessaires dans le domaine des télécommunications. Cette réalité peut s'observer non seulement au sein des administrations qui ne bénéficient que de très peu d'équipements lorsque ceux-ci ne sont pas vétustes, mais aussi au sein d'une certaine catégorie de populations.

À ce sujet, une étude a été réalisée auprès de quelques collectivités territoriales en Côte d'Ivoire, principalement au sein du Conseil régional du Gbêkê. Elle révèle les limites de l'administration

---

<sup>40</sup> Naffet Keita, *Téléphonie et mobilité au Mali*, Bamenda, Leiden, Langaa Research and Publishing Common Initiative Group and African studies centre, 2015 à la p 26.

<sup>41</sup> Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 à la p 40.

<sup>42</sup> Dhafer Saïdane & Alain Le Noir, *Banque et finance en Afrique : Les acteurs de l'émergence*, Paris, RB édition, 2016 à la p 99.

<sup>43</sup>. Au niveau de l'Europe où la population est majoritairement bancarisée, ces services pourraient représenter une véritable « déclaration de guerre » faite aux banques. Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 aux pp 41-42.

<sup>44</sup> Id., à la p 40.



ivoirienne, notamment en ce qui concerne les NTIC. En effet, l'accès à internet reste plus important dans la capitale du pays, Abidjan. *A contrario*, dans des localités comme Béoumi, Botro et Sakassou qui sont situées au cœur de ce conseil régional, l'accès à internet n'est pas chose commune. Mieux, l'auteur relève que les zones urbaines accèdent plus facilement à internet, au détriment des zones rurales où un manque criant d'infrastructures numériques est constaté<sup>45</sup>.

Dans la même veine, les auteurs Yves Eonnet et Hervé Manceron nous indiquent que « L'innovation bancaire en Afrique ne s'est pas faite à coups de technologies révolutionnaires, de blockchain, d'intelligence artificielle et de big data. Elle s'est faite en capitalisant sur des technologies éprouvées, et en inventant les usages qui vont avec. »<sup>46</sup> Ces propos laissent transparaître la simplicité de la technologie utilisée dans les services de paiements mobiles en Afrique, et l'ingéniosité dont ont fait preuve leurs instigateurs.

Relativement aux populations, il faut dire qu'en Côte d'Ivoire, seulement 23% d'entre elles avaient accès à internet au cours de l'année 2014. Deux ans plus tard, ces chiffres ont connu une hausse. En effet, 43, 31% de la population avait accès à internet. Ce progrès s'est matérialisé grâce à l'amélioration de la qualité des infrastructures de télécommunications.<sup>47</sup>

## 2) L'apport de l'USSD dans les services de paiements mobiles

Dans le cadre des paiements mobiles, nous pouvons dire que tout type de téléphone mobile peut être usité, dès lors qu'il peut être introduit une puce USSD au sein de ce téléphone. Cette technologie est l'apanage des opérateurs de téléphonie mobile<sup>48</sup>. À ce sujet, l'auteur Philippe Herlin nous dit que :

« Les grands opérateurs télécoms, avec leur réseau téléphonique et leurs compétences informatiques, possèdent les moyens de créer ex nihilo des services bancaires performants et

---

<sup>45</sup> Dja André Ouréga Junior Gokra, « TIC et gouvernance des collectivités territoriales en Côte d'Ivoire : Le cas du conseil régional du Gbêkê | Geracii | UQAM » (2017) 2 :1 Cahiers du GERACII, en ligne : <<https://geracii.uqam.ca/cahiers-du-geracii/volume-2-no1/gokra/>>.

<sup>46</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 118.

<sup>47</sup> Amoatta Koffi Guy & Loukou François Alain, « L'usage des technologies de l'information et de la communication dans la commercialisation des produits vivriers à Bouaké » dans *Numérique, espaces et société en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 117.

<sup>48</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 92.

compétitifs qui rencontrent rapidement leur public. »<sup>49</sup> Nous pouvons comprendre, au travers de ces propos, l'importance des opérateurs de téléphonie mobile dans le domaine de la technologie usitée pour les prestations de services de paiements mobiles.

Aussi, la puce USSD est celle qui accueille la monnaie électronique qui permet d'effectuer les paiements mobiles. L'auteur Cheikh Wakhab Ndiaye à ce sujet nous indique que :

« La monnaie électronique peut reposer sur un support matériel comme la carte à puce ou sur tout autre moyen similaire. Elle peut aussi reposer sur un logiciel intégré dans un ordinateur personnel. Elle témoigne alors de la dématérialisation du titre. En effet, si la monnaie « classique » est stockée dans des porte-monnaie, dans des coffres ou sur des registres en papier, la monnaie électronique l'est sur des puces de cartes plastiques ou sur des disques durs d'ordinateurs bancaires. »<sup>50</sup>

Nous percevons ainsi, à la suite de tels propos, l'importance de la puce USSD dans des opérations dématérialisées comme le paiement mobile. La puce USSD permet d'effectuer des SMS interactifs<sup>51</sup>. Ces derniers permettent d'échanger avec le système d'information au travers de la numérisation des informations. Les échanges sont introduits par un code confidentiel qui est personnellement attribué à chaque utilisateur<sup>52</sup>. Dès lors que le système reconnaît ce code confidentiel, l'utilisateur du service de paiement mobile peut effectuer des ordres de paiement qui engendreront le débit de son compte au profit de l'accipiens, ou alors, le crédit de son compte dans les cas de chargement<sup>53</sup>.

Aux termes de ces analyses, nous pouvons affirmer que le téléphone mobile, même dans son état le moins sophistiqué, avec des matériaux relativement simples, peut permettre l'inclusion financière. Ces termes se définissent comme étant une « offre des services financiers et bancaires de base à faible coût pour des populations en difficultés et exclues des services financiers

---

<sup>49</sup> Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 à la p 41.

<sup>50</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 84.

<sup>51</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 92.

<sup>52</sup> Toutefois, comme nous avons pu le constater, la solidarité africaine a tendance à faire tomber les barrières de la confidentialité. Arsène Kouassi Dongo, Konan Kouassi & Loukou Alain François, « Le paiement numérique des factures d'électricité en Côte d'Ivoire : Enjeux et contraintes » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408 à la p 169.

<sup>53</sup> Fauvin Donchi Donfack, « Les régimes juridiques du mobile money et du mobile banking dans la CEMAC » OHADA, en ligne : <<http://www.ohada.com/doctrine/ohadata/D-18-26.html>> à la p 8.

traditionnels »<sup>54</sup>, selon la Banque Mondiale. Toutefois, la simplicité de ces outils ne signifie point une absence de risques pour les consommateurs, comme nous en discutons subséquemment. Il convient ainsi d’aborder la question des acteurs des services de paiements mobiles.

## **Section 2 : Les acteurs des services de paiements mobiles dans l’espace OHADA**

Les nouveaux acteurs des services financiers génèrent des sommes plus importantes que les banques traditionnelles<sup>55</sup>. Ils ont permis d’accélérer l’intégration de ces services dans le comportement des populations africaines, au détriment des banques traditionnelles. Ainsi, selon Bruno Mettling :

« Le numérique n’a pris la place de personne, puisque personne ne rendait ces services en Afrique, et que les banques ne s’adressaient pas à ces publics, aux populations rurales non bancarisées. Rien n’empêchait les banquiers de développer des outils à destination de ces populations, dont ils considéraient sciemment qu’elles n’étaient pas bancarisables. Rien ne les empêchait de saisir le potentiel financier représenté par ces populations aux revenus modestes, et surtout le devoir de solidarité de leur donner un levier de développement – bref, de faire preuve de la même imagination et de la même audace. »<sup>56</sup>

Ces propos démontrent la place essentielle qu’occupent les nouveaux acteurs des services financiers, comme les opérateurs de téléphonie mobile (Paragraphe 1). En outre, ces propos révèlent l’intérêt que les banques traditionnelles ont à établir des accords de partenariat avec ces derniers (Paragraphe 2).

---

<sup>54</sup> Tangakou Soh Robert, « L’inclusion Financière Et Le Paiement Mobile En Zone CEMAC » (2019) 15:7 European Scientific Journal, en ligne: <<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/11855>> à la p 103.

<sup>55</sup> Bruno Mettling, *Booming Africa : Le temps de l’Afrique digitale*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Editions Débats Publics, 2019 à la p 114.

<sup>56</sup> Id., aux pp 114-115.

## **Paragraphe 1 : L'importance des opérateurs de téléphonie mobile dans les services de paiements mobiles**

L'importance des opérateurs de téléphonie mobile se perçoit dans le développement des services de paiements mobiles (1), et dans les services fournis par les banques commerciales (2).

- 1) L'importance des opérateurs de téléphonie mobile dans le développement des services de paiements mobiles

Les services de paiements mobiles sont dominés par les opérateurs de téléphonie mobile<sup>57</sup>. À titre d'illustration, la BCEAO révèle que :

« Les EME [établissements de monnaie électronique] totalisent 66,3% des comptes de monnaie électronique ouverts dans l'Union en 2019, contre 55,9% un an plus tôt. Les 4 filiales du Groupe ORANGE et les 2 filiales de MTN se partagent respectivement 31,3% et 24,2% des parts du marché. MOOV Money (NSIA Moov), nouvellement agréé en qualité d'EME, en détient 9,4%. Le reste des parts est détenu par MobileCash (1,3%) et Qash Services (0,005%). La proportion de comptes de monnaie électronique au niveau des Banques, a enregistré un repli, passant de 43,9% en 2018 à 33,7% au cours de la période sous revue, notamment du fait de l'agrément obtenu par NSIA Moov, qui a augmenté les parts de marchés des EME. »<sup>58</sup>

Il ressort de ces propos l'importance des filiales des opérateurs de téléphonie mobile comme *Orange* ou *Moov*, malgré la récente apparition de celle-là sur le marché. D'ailleurs, ce sont ces filiales qui ont essentiellement contribué à porter l'activité de paiements mobiles à l'intérieur de la zone UEMOA au cours des années 2018 et 2019<sup>59</sup>.

En avril 2014, le service *Orange Money* a atteint le nombre de 12 millions de clients. Ils sont répartis dans une dizaine de pays d'Afrique de l'Ouest, dont 3 millions en Côte d'Ivoire<sup>60</sup>. Ce service de paiement mobile est implanté dans plusieurs pays africains comme la Côte d'Ivoire, le Sénégal, le Mali, le Niger, Madagascar, le Kenya, Botswana, le Cameroun, la Guinée, l'Égypte, la Tunisie, la République démocratique du Congo, ou encore la République centrafricaine. Il a atteint,

---

<sup>57</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 24.

<sup>58</sup> BCEAO, *Rapport annuel sur les services financiers numériques dans l'UEMOA*, 2019 à la p 9.

<sup>59</sup> Id., à la p 10.

<sup>60</sup> Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 à la p 40.

en Afrique et au Moyen- Orient, 37 millions de clients, soit un tiers de ses clients dans cette zone, et réalise 1,25 milliard de transactions, ce qui représente environ 26 milliards d'euros<sup>61</sup>.

Il faut aussi dire que l'opérateur sud-africain de téléphonie mobile, à savoir *Mobile Telephone Networks* (MTN), s'est implanté dans plus de quinze pays d'Afrique et commence à s'imposer comme un véritable concurrent pour les autres opérateurs de téléphonie mobile<sup>62</sup>.

De plus, nous pouvons relever l'existence de 7262323 millions de comptes de paiements mobiles actifs au 30 juin 2015 au sein de la Côte d'Ivoire. Dans ce pays, les chiffres sont significatifs. L'opérateur *Orange* a enregistré environ 10.4 millions d'utilisateurs des services de paiements mobiles au cours de l'année 2015.

Mieux, au cours de cette même année, ce pays enregistrait 41 % du total des clients enregistrés en tant qu'utilisateurs de services de paiements mobiles dans la région, 46 % du volume total des transactions, et 51 % de leur valeur<sup>63</sup>. Dans des villes comme Bouaké et Yamoussoukro en Côte d'Ivoire, la majeure partie de la population a adopté ces services<sup>64</sup>.

En 2016, la Côte d'Ivoire enregistrait un taux de pénétration de 30,8% pour ces transactions<sup>65</sup>. Au cours de la même année, *Orange Money Côte d'Ivoire* et *Orange Finances Services* au Mali et au Sénégal ont effectué 396 millions d'opérations. Ces transactions représentent 53,92 % de celles effectuées en 2016, ce qui correspond à une valeur de 6.419 milliards de francs CFA, soit 55,81 % de la valeur totale du flux de monnaie électronique échangé au sein de l'UEMOA<sup>66</sup>.

---

<sup>61</sup> Bruno Mettling, *Booming Africa : Le temps de l'Afrique digitale*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Editions Débats Publics, 2019 à la p 111.

<sup>62</sup> Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015 à la p 40.

<sup>63</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 4.

<sup>64</sup> Kouadio Florentin Kouamé, Armel Konan Kouassi Djomo & Alain François Loukou, « Le mobile money : une alternative au faible taux de bancarisation en milieu rural ivoirien » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 218.

<sup>65</sup> Amoatta Koffi Guy & Loukou François Alain, « L'usage des technologies de l'information et de la communication dans la commercialisation des produits vivriers à Bouaké » dans *Numérique, espaces et société en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 117.

<sup>66</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 25.

Les banques ne sont toutefois pas en reste, en ce qui concerne les paiements mobiles. Ces dernières multiplient en effet leurs efforts, en vue d'améliorer leurs offres de services<sup>67</sup>. Dans ce contexte, plusieurs partenariats entre banques et opérateurs de téléphonie mobile ont été élaborés.

2) L'importance des opérateurs de téléphonie dans les services de paiements mobiles fournis par les banques commerciales

Les opérateurs de téléphonie mobile exercent leurs activités sous le statut d'établissement de monnaie électronique au sein de l'UEMOA<sup>68</sup>. Dans la zone CEMAC, les opérateurs de téléphonie mobile opèrent leurs activités sous le statut de prestataires de services de paiement.<sup>69</sup>

Pour exercer leurs activités, les opérateurs de téléphonie mobile doivent obtenir un agrément de la BCEAO au sein de la zone UEMOA. Les conditions d'obtention de l'agrément par les établissements de monnaie électronique sont définies à l'article 12 de l'instruction de 2015 de la BCEAO<sup>70</sup>. En ce qui concerne les prestataires de service de paiement, les conditions sont déterminées par le Règlement de la COBAC relatif à l'agrément et aux modifications de situation des prestataires et services de paiement<sup>71</sup>.

Les opérateurs de téléphonie mobile peuvent aussi conclure des partenariats avec les banques commerciales en vue de fournir leurs prestations de service. Dans leur démarche, les opérateurs ont l'avantage de ne pas être limités dans la mise en place de partenariats. Ils peuvent en effectuer avec plusieurs établissements émetteurs de monnaie électronique<sup>72</sup>.

---

<sup>67</sup> Bruno Mettling, *Booming Africa : Le temps de l'Afrique digitale*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Editions Débats Publics, 2019 à la p 115.

<sup>68</sup> Cf. Article 1<sup>er</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>69</sup> Cf. Article 1<sup>er</sup> alinéa 16 du Règlement de 2018. *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale*.

<sup>70</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>71</sup> *Règlement COBAC R-2019/01 Relatif à l'agrément et aux modifications de situation des prestataires et services de paiement*.

<sup>72</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 76; *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale* à la p 04.

Dans la zone UEMOA, le groupe *Orange* a mis en place plusieurs partenariats avec des banques importantes présentes au sein de l'espace OHADA. Par exemple, en 2008, le groupe *Orange* a effectué un partenariat en Côte d'Ivoire avec la *BICICI* pour fournir des services de paiements mobiles<sup>73</sup>. Au Niger, le groupe *Orange* a effectué un partenariat avec la *Bank of Africa* (BOA)<sup>74</sup>.

D'autres opérateurs ont effectué des partenariats avec les banques en vue de fournir des services de paiement mobile. Par exemple, en Côte d'Ivoire, le groupe *MTN* a effectué un partenariat avec la *SGBCI* en octobre 2009 pour fournir le service *MTN Mobile Money*. L'opérateur *Moov* et la *Banque Internationale pour l'Afrique de l'Ouest* (BIAO), devenu aujourd'hui *Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance* (NSIA Banque), ont tissé un partenariat en janvier 2013 qui a donné naissance au service de paiement mobile *Flooz*<sup>75</sup>. Au Bénin, nous remarquons que l'opérateur de télécommunication *ETISALAT* a effectué un partenariat avec la *Banque Atlantique*<sup>76</sup>. Il y a aussi l'opérateur *SPACETEL* qui a mis en place un partenariat avec la *Diamond Bank*<sup>77</sup>. Au Burkina, l'opérateur *AIRTEL* s'est associé à *Coris bank* et *Ecobank Burkina*<sup>78</sup>. Au Niger, l'opérateur *CELTEL* s'est associé avec la *SONIBANK*, et la *Banque Atlantique*<sup>79</sup>. Au Togo, *Atlantique Togo* a mis en œuvre un partenariat avec la banque *ORABANK*<sup>80</sup>.

Au sein de la CEMAC, nous constatons l'existence de partenariats dans divers États. Au Cameroun, l'opérateur *MTN* a tissé un partenariat avec la banque *Afriland First Bank*<sup>81</sup>. Le groupe *Orange* a aussi effectué un partenariat avec la *banque internationale du Cameroun pour l'épargne et le crédit* (BICEC). En République centrafricaine, nous remarquons l'existence d'un partenariat entre le groupe *Orange* et la banque *ECOBANK*<sup>82</sup>. En République démocratique du Congo, nous pouvons

---

<sup>73</sup> Bassémory Koné, « La promotion de l'inclusion financière par le mobile banking en Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 183.

<sup>74</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan Sénégal, 2018 à la p 24.

<sup>75</sup> Bassémory Koné, « La promotion de l'inclusion financière par le mobile banking en Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 183.

<sup>76</sup> Cheick Oumar Sagara, *Etude de la confiance dans les transactions « M-banking » en Afrique : Le cas « Orange Money » au Mali*, Etudes Eurafriaines, Paris, L'Harmattan, 2019 à la p 64.

<sup>77</sup> Id., à la p 64.

<sup>78</sup> Id., à la p 64.

<sup>79</sup> Id., à la p 65.

<sup>80</sup> Id., à la p 65.

<sup>81</sup> Georgette Gaël Diane Biligil & Patrick-Nelson Daniel Essiane, « Mobile Money dans la CEMAC : Ce qu'il est, ce qu'il n'est pas, ce qu'il pourrait devenir... » (2017) 2 Lettre de la Recherche de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale 6-8.

<sup>82</sup> Id.

relever l'existence de deux partenariats. Le premier lie le groupe *MTN* et la banque *ECOBANK*, tandis que le deuxième concerne l'opérateur de téléphonie mobile *AIRTEL* et la *BGFI Bank*<sup>83</sup>. Dans un pays comme le Gabon, nous pouvons parler de trois partenariats. Le premier est effectué entre l'opérateur *AIRTEL* et la *Banque Gabonaise et Française Internationale* (BGFI Bank) avec le service *AIRTEL Money*. Le deuxième concerne l'opérateur *Moov* et la banque *ORABANK* pour les services *Flooz*. Le dernier est effectué entre *Gabon Télécom* et l'*Union Gabonaise de Banque* (UGB). Ils fournissent le service *Mobi Cash*<sup>84</sup>. Pour terminer, au Tchad, nous relevons deux partenariats. Le premier existe entre l'opérateur de téléphonie mobile *AIRTEL* et la banque *ECOBANK*. Le deuxième concerne l'opérateur de téléphonie mobile *TIGO* et la banque *ORABANK*<sup>85</sup>.

Cette pléthore de partenariats qui existent entre les banques et les opérateurs de téléphonie mobile nous démontre que celles-ci ne peuvent se départir de celles-là. Ainsi, force est de constater que les opérateurs de téléphonie mobile ont su, très subtilement, pénétrer un secteur d'activité dit « traditionnel », à savoir celui des finances, en se rendant indispensables dans le secteur des paiements mobiles. Pour notre part, nous pouvons dire que ces partenariats sont aussi à l'avantage des banques commerciales, qui auraient pu être submergées par le plein succès des opérateurs de téléphonie mobile. En effet, comme nous l'indique l'auteur Philippe Herlin :

« Les grands opérateurs télécoms, avec leur réseau téléphonique et leurs compétences informatiques, possèdent les moyens de créer ex nihilo des services bancaires performants et compétitifs qui rencontrent rapidement leur public. »<sup>86</sup> Il en ressort que les opérateurs de téléphonie mobile disposent d'une expertise dans le domaine des télécommunications dont ne bénéficient pas les structures bancaires. Il faut aussi dire que certains opérateurs de téléphonie mobile envisageaient même la possibilité de se transformer en de véritables banques, ce qui aurait été de nature à accroître la concurrence entre banques et opérateurs de téléphonie mobile, d'autant plus que les opérateurs n'auraient plus trouvé d'intérêt à continuer leurs partenariats avec les banques commerciales. D'ailleurs, les propos de monsieur Alban Luherne de la compagnie *Orange* et relayés par le professeur Abdoulaye Sakho laissent transparaître que, les partenariats entre banques

---

<sup>83</sup> Id.

<sup>84</sup> Id.

<sup>85</sup> Id.

<sup>86</sup> Philippe Herlin, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google: La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent Ed. 1*, Eyrolles, 2015 à la p 41.



commerciales et opérateurs de téléphonie mobile ont permis de limiter les ambitions que pouvaient nourrir certains opérateurs de se transformer en banque. Il peut être ainsi lu que :

« Allons-nous devenir une banque ? Aujourd’hui Orange en Afrique n’est pas une banque, elle n’en a pas le statut, mais dans chaque pays où nous sommes implantés nous avons une banque partenaire qui émet la monnaie électronique pour nous... La BOA est notre banque partenaire au Niger, bientôt en RDC. Nous avons également annoncé que dans le cadre de la nouvelle directive de la Banque Centrale des États de l’Afrique de l’Ouest, nous sommes en train de devenir “établissement de monnaie électronique”. C’est en cours en Côte d’Ivoire, au Mali et au Sénégal. Ce que nous percevons également c’est que le régulateur bancaire voyant l’essor du mobile money, veut pouvoir avoir une interaction directe et non par le filtre de la banque, avec les opérateurs de mobiles money »<sup>87</sup>.

Les importants revenus générés par les opérateurs de téléphonie mobile nous emmènent à nous interroger sur leur impact dans l’économie africaine.

## **Paragraphe 2 : La place insignifiante des structures africaines de téléphonie dans les services de paiements mobiles**

Le développement que connaît la téléphonie mobile sur le continent africain, s’il permet de faciliter la vie des populations qui s’y trouvent, ne leur profite toutefois pas pleinement. Cette réalité peut se vérifier tant au niveau des opérateurs de téléphonie mobile, qu’à celui des fabricants.

Concernant les opérateurs de téléphonie mobile, nous pouvons constater que la plupart de ceux qui sont présents sur le continent africain ne proviennent pas de celui-ci. Par exemple, l’opérateur *Orange* qui est l’un des principaux opérateurs de téléphonie du continent est d’origine française. Il y a aussi l’exemple de l’opérateur *Vodafone*, qui est une multinationale britannique. Il est vrai qu’il existe certains opérateurs africains comme *MTN* qui est d’origine sud-africaine, mais force est d’avouer que ces derniers occupent une place dérisoire sur le marché des paiements mobiles, comme constaté précédemment<sup>88</sup>.

---

<sup>87</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d’Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a_sakho.pdf)> à la p 106.

<sup>88</sup> Jacques Bonjawo, *Révolution numérique dans les pays en développement : L’exemple africain*, Malakoff, Dunod, 2011 à la p 31.

Relativement aux fabricants de téléphones mobiles, nous pouvons dire que ces derniers sont aussi étrangers au continent africain. En effet, les populations africaines exportent des téléphones mobiles de plusieurs endroits du monde, principalement fabriqués dans des États comme la Chine. À titre d'illustration, au Mali, des grossistes importent les téléphones mobiles de la France, de la Chine, ou de villes comme Dubaï, aux Émirats arabes unis. L'un d'entre eux témoigne en ces termes :

« Dubaï, c'est en quelque sorte une plaque tournante où se vendent tous les produits liés aux téléphones. Donc, certains ne vont en France que pour profiter des soldes. C'est pourquoi vous trouverez des téléphones sur lesquels c'est mentionné « Orange ». On vend plusieurs marques, on vend toutes sortes de téléphones chinois. Aussi, nous vendons les marques Samsung, Nokia, Erickson que nous appelons « originales ». Généralement les nouveautés chinoises : les doubles puces et autres, les gens aiment ça beaucoup, ces téléphones « marchent » bien »<sup>89</sup>

Si le continent africain veut parvenir à pleinement bénéficier des revenus générés par les paiements mobiles, il doit mettre en place des stratégies qui lui sont propres. En effet, comme nous pouvons le lire dans l'œuvre de l'auteur Alexis Dodo Dealoue, « Il n'est plus question qu'un fabricant extérieur vienne nous déverser ses produits 'prêts à consommer' manufacturés à Hong-kong (Chine), Bangalore (Inde) encore moins à Yokohama (Japon) ou Taipei (Taïwan). »<sup>90</sup> Aussi, selon Ibrahim Mo, « si nous ne nous occupons pas de notre avenir, si nous ne nous assurons pas que la jeunesse africaine se voit offrir concrètement les opportunités nécessaires pour réaliser son potentiel, alors il est illusoire d'espérer développer notre continent.»<sup>91</sup>

L'Afrique doit donc parvenir à élaborer des produits et services locaux, en vue de les consommer. D'abord, concernant les téléphones mobiles, l'auteur Mamadou Lamine Sylla nous dit que ces derniers pourraient être fabriqués en masse sur le continent africain, par la mise en place de sites de production de « gammes complètes » de téléphones mobiles<sup>92</sup>. À cet effet, l'Afrique pourrait bénéficier de la surcapacité de production qui prévaut sur d'autres continents, et mettre à la disposition des investisseurs un marché dynamique, ainsi qu'une double protection tarifaire et non

---

<sup>89</sup> Naffet Keita, *Téléphonie et mobilité au Mali*, Bamenda, Leiden, Langaa Research and Publishing Common Initiative Group and African studies centre, 2015 aux pp 55-56.

<sup>90</sup> Alexis Dodo Dealoue, *Pourquoi l'Afrique noire ne fabrique rien ? Science & technologie*, Paris, Harmattan Côte d'Ivoire, 2015 à la p 98.

<sup>91</sup> Id., à la p 96.

<sup>92</sup> Mamadou Lamine Sylla, *Pour mieux amarrer l'Afrique noire à l'économie mondiale globalisée*, Études africaines, Paris, L'Harmattan, 2015 à la p 136.

tarifaire. D'ailleurs, certaines matières premières permettant de fabriquer diverses composantes des téléphones mobiles se trouvent dans les sous-sols africains. Il en est ainsi du coltan en République Démocratique du Congo <sup>93</sup>.

Ensuite, les initiatives de certains Africains dans le domaine des télécommunications devraient être encouragées. À titre d'illustration, nous pouvons citer le cas du Camerounais Benjamin Lekoua qui a créé le téléphone mobile *X-net* <sup>94</sup>. Ce type d'initiatives menées par des jeunes africains doit être financée par le continent. Ces financements pourraient s'opérer au travers de la mise en place d'un prix « Nobel » africain, destiné à récompenser les jeunes chercheurs opérants dans le domaine de la technologie<sup>95</sup>.

De plus, l'Afrique pourrait mettre en place un opérateur panafricain de téléphonie mobile. Les revenus générés par ce dernier serviraient à combler plusieurs besoins comme le financement des infrastructures de télécommunications en Afrique<sup>96</sup>.

À la suite de notre analyse, nous pouvons relever divers points. D'abord, la téléphonie mobile a apporté plusieurs solutions en faveur de l'inclusion financière. Elle a propulsé l'essor des transactions dématérialisées à l'instar des prestations de services de paiements mobiles. Ensuite, nous relevons que des acteurs non bancaires se sont immiscés dans un secteur d'activité traditionnellement réservé aux institutions bancaires au travers des paiements mobiles. Ils sont parvenus à réaliser de nombreux partenariats en vue de fournir leurs services de paiements mobiles. Face à une telle situation, les consommateurs de ces services peuvent facilement se retrouver désemparés. Dans la suite de notre étude, nous aborderons les questions relatives à leur encadrement juridique d'une part, et celles qui concernent le contrôle des activités de paiements mobiles d'autre part.

---

<sup>93</sup> Id., à la p 136.

<sup>94</sup> Agence Ecofin, « X-Net, premier téléphone portable conçu par des Camerounais », (14 février 2012), en ligne: *Agence Ecofin* <<https://www.agenceecofin.com/mobile/1402-3384-x-net-premier-telephone-portable-concu-par-des-camerounais>>; Alexis Dodo Dealoue, *Pourquoi l'Afrique noire ne fabrique rien?* Science & technologie, Paris, Harmattan Côte d'Ivoire, 2015 à la p 70.

<sup>95</sup> Alexis Dodo Dealoue, *Pourquoi l'Afrique noire ne fabrique rien ?* Science & technologie, Paris, Harmattan Côte d'Ivoire, 2015 à la p 95.

<sup>96</sup> Mamadou Lamine Sylla, *Pour mieux amarrer l'Afrique noire à l'économie mondiale globalisée*, Études africaines, Paris, L'Harmattan, 2015 à la p 135.

# Partie 1 – L’encadrement juridique des consommateurs de services de paiements mobiles

Le droit de la consommation est un droit qui a fait l’objet de plusieurs controverses avant son admission. En effet :

« La seule fois où un de ses professeurs, à l’ENM [École Nationale de la Magistrature], avait parlé de droit de la consommation, c’était avec un dédain ironique, comme d’un droit à destination des imbéciles, des gens qui signent des contrats sans les lire et qu’il est démagogique de vouloir assister. Le fondement du droit civil, apprend-on dans les manuels, c’est le contrat. Et le fondement du contrat, c’est l’autonomie de la volonté et l’égalité des parties. Nul ne s’engage ou ne devrait s’engager contre son gré, ceux qui le font n’ont qu’à en accepter les conséquences : ils seront plus prudents la prochaine fois. »<sup>97</sup>

Comme nous pouvons le constater, ce droit n’est pas totalement autonome<sup>98</sup>, et fait l’objet d’une pluridisciplinarité en impliquant diverses branches du droit<sup>99</sup>. De nos jours, il permet de protéger les consommateurs contre les pratiques de certains professionnels<sup>100</sup>. Les premiers se définissent négativement par rapport aux seconds. En effet, il s’agit de toute personne qui n’agit pas comme un professionnel lorsqu’il se procure un bien ou un service dans un but personnel<sup>101</sup>. Ainsi, il peut être question de toute sorte de biens ainsi que de toutes prestations de services appréciables en argent, à l’exclusion de la fourniture de biens<sup>102</sup>. *A contrario*, le professionnel est : « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle, qu’elle soit commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou autre. »<sup>103</sup>

---

<sup>97</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 19.

<sup>98</sup> Yves Picod, *Droit de la consommation*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2018 à la p 4.

<sup>99</sup> Id., p 3.

<sup>100</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 20.

<sup>101</sup> Id., à la p 30.

<sup>102</sup> Jean Calais-Auloy & Henri Temple, *Droit de la consommation*, 9<sup>e</sup> édition éd, Précis Droit privé, Paris, Dalloz, 2015 aux pp 8-9.

<sup>103</sup> Id., à la p 4.

Ainsi, le droit de la consommation s'applique lorsqu'un contrat est conclu entre un professionnel et un consommateur<sup>104</sup>, comme il en est des services de paiements mobiles. Dans ce dernier cas, nous pouvons dire que la situation du consommateur peut être aggravée en raison de l'émergence des nouveaux acteurs du numérique, à l'instar des opérateurs de téléphonie mobile<sup>105</sup> que nous avons étudiés précédemment.

Au sein de l'espace OHADA, le législateur a mis en place certaines dispositions concernant directement le consommateur des services de paiements mobiles. En premier lieu, nous observons une protection accrue des fonds reçus du consommateur de services de paiements mobiles par les autorités de régulation financière (Chapitre 1), tandis qu'en second lieu, nous aborderons la question de la protection limitée des droits des consommateurs de services de paiements mobiles par les sources du droit (Chapitre 2).

## **Chapitre 1 : La protection accrue des fonds reçus des consommateurs par l'autorité de régulation financière**

La monnaie électronique peut être stockée sur des supports différents<sup>106</sup>. Dans le cadre des services de paiements mobiles, la monnaie électronique est stockée sur une puce USSD<sup>107</sup>, comme indiqué précédemment. Cette dématérialisation peut engendrer de nombreux risques de fraude, d'arnaque ou de vol pour les consommateurs de paiements mobiles<sup>108</sup>.

---

<sup>104</sup> Editions Francis Lefebvre, *Mémento Concurrence Consommation 2016 : A jour au 1er octobre 2015*, Levallois-Perret, Francis Lefebvre, 2015 à la p 207.

<sup>105</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 20.

<sup>106</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 84.

<sup>107</sup> Supra page 11-12.

<sup>108</sup> Koffi Yao Julien & Bechi Grah Félix, « Le numérique et l'activité de confection des pagnes traditionnels baoulé dans la région du Gbêkê » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408 à la p 111.

Au vu d'une telle situation, il convient d'une part d'analyser la question de la limitation des risques de liquidité (Section 1), et d'autre part celle concernant la limitation des risques liés à la fraude sur le porte-monnaie électronique (Section 2).

## **Section 1 : La limitation des risques de liquidité**

Les mesures de protection des fonds du consommateur permettent d'assurer la disponibilité des fonds des clients lorsqu'il est question d'un « décaissement » de la valeur électronique en espèces CEMAC<sup>109</sup>. Ces mesures constituent une priorité pour les concepteurs de la réglementation financière de services comme le paiement mobile <sup>110</sup>, d'autant plus que des cas de pertes de fonds ont déjà été relevés dans certains pays où les paiements mobiles sont effectués. Par exemple, en Ouganda, des employés du groupe *MTN* ont détourné la bagatelle de trois millions cinq cent mille dollars en mai 2012. Il s'agissait des fonds des clients de cette compagnie<sup>111</sup>.

Dans la zone UEMOA, les fonds des consommateurs sont protégés par des exigences concernant les fonds des clients d'une part (Paragraphe 1), et les établissements émettant de la monnaie électronique d'autre part (Paragraphe 2).

### **Paragraphe 1 : Les restrictions portant sur les fonds des clients des services de paiements mobiles**

En ce qui concerne les fonds des clients, nous pouvons relever plusieurs restrictions. À titre d'exemple, nous pouvons constater en premier lieu que les fonds des clients détenant de la monnaie électronique font l'objet d'un plafonnement. C'est dire qu'en principe, ces fonds ne peuvent excéder la somme de deux millions de francs CFA, comme nous l'indique l'article 31 de

---

<sup>109</sup> Michael Tarazi & Paul Breloff, « Émetteurs non bancaires de monnaie électronique : approches réglementaires pour protéger les fonds des clients » (2010) 63 CGAP, en ligne :

<<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-publications-diverses-emetteurs-non-bancaires-et-protection-des-clients-07-2010-note-focus.pdf>> à la p 3.

<sup>110</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne :

<<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 5.

<sup>111</sup> Jonathan Greenacre & Ross P Buckley, « Using Trusts to Protect Mobile Money Customers » (2014) 2015-27 Singapore Journal of Legal Studies 59-78 à la p 37.

l'instruction de 2015<sup>112</sup>. Une exception peut toutefois être effectuée à la suite d'une autorisation expresse de la banque centrale<sup>113</sup>. Cette action du législateur au sein de la zone UEMOA permet de limiter les risques relatifs à la perte de fonds des clients<sup>114</sup>.

Aussi, nous pouvons dire que la directive européenne sur la monnaie électronique exige que les établissements qui émettent de la monnaie électronique puissent protéger les fonds de leurs clients selon l'une des trois approches suivantes :

« (i) en les distinguant des autres fonds et en les déposant sur un compte séparé dans une banque, ou en les investissant dans des actifs liquides à faible risque (en outre, les fonds doivent être protégés des autres créanciers, en particulier dans le cas d'une insolvabilité de l'émetteur), soit (ii) en couvrant les fonds par une police d'assurance ou une garantie comparable. »<sup>115</sup>

À la suite de ces propos, nous pouvons constater que le législateur, tant dans la zone UEMOA que dans la zone CEMAC, s'inscrit dans la même veine. En effet, dans la zone UEMOA, la domiciliation des fonds des clients est dument encadrée. L'article 32 de l'instruction de 2015 déclare à cet effet que :

« Les fonds représentant la contrepartie de la monnaie électronique émise, doivent respecter les exigences suivantes : • être domiciliés, sans délai, dans un compte exclusivement dédié à cette fin auprès d'une ou de plusieurs banques ou systèmes financiers décentralisés de l'Union ; • être distinctement identifiés dans les comptabilités de l'établissement émetteur ainsi que de la banque ou du système financier décentralisé domiciliataire ; • faire l'objet, par l'établissement émetteur et la banque ou le SFD domiciliataire, d'une réconciliation quotidienne avec l'encours de la monnaie électronique émise. »<sup>116</sup>

Il en ressort que les fonds des clients sont protégés en étant détenus sur un compte bancaire, au travers d'une ou de plusieurs banques commerciales se situant au sein même de la zone<sup>117</sup>. Cette

---

<sup>112</sup> Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

<sup>113</sup> Id., article 32.

<sup>114</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne :

<<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 6.

<sup>115</sup> Id., à la p 6.

<sup>116</sup> Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

<sup>117</sup> Cette situation n'exclue toutefois pas les risques qui peuvent être liés à la faillite des banques commerciales. Cf. Michael Tarazi & Paul Breloff, « Émetteurs non bancaires de monnaie électronique : approches réglementaires pour protéger les fonds des clients » (2010) 63 CGAP, en ligne:

situation peut être observée au Kenya. Dans ce pays, la banque centrale kenyane a demandé à l'opérateur *Safaricom*, qui fournit des services de paiements mobiles au travers du service *M-pesa*, de déposer les fonds de ses clients dans une institution financière réglementée<sup>118</sup>.

En dernière position, nous pouvons dire que des conditions relatives au remboursement des fonds des clients ont été mises en place. L'article 35 de l'instruction de 2015 nous indique à cet effet que :

« Le détenteur de la monnaie électronique peut, à tout moment, exiger de l'établissement émetteur ou de son distributeur, le remboursement des unités de monnaie électronique non utilisées, dans les conditions prévues par le contrat visé à l'article 29 ci-dessus, à la valeur nominale en FCFA des unités de monnaie électronique. Le contrat conclu entre l'établissement émetteur et le porteur doit établir les conditions, les frais et le délai de remboursement des unités de monnaie électronique non utilisées, qui ne peut excéder trois jours ouvrés. »<sup>119</sup>

Il apparaît à la suite de ces propos que des mesures de restriction d'utilisation des fonds des clients sont imposées aux établissements émettant de la monnaie électronique, en vue de renforcer les premières qui sont relatives à la liquidité<sup>120</sup>.

## **Paragraphe 2 : Les restrictions portant sur les établissements émettant de la monnaie électronique**

Concernant les exigences des établissements émettant de la monnaie électronique, il faut remarquer que l'action des établissements émetteurs de monnaie électronique est limitée. Cette restriction se constate d'abord au travers des opérations de crédit. Ainsi, le professeur Ndiaye ne manque pas de nous indiquer que:

---

<<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-publications-diverses-emetteurs-non-bancaires-et-protection-des-clients-07-2010-note-focus.pdf>> à la p 3.

<sup>118</sup> Ignacio Mas & Dan Radcliffe, « Mobile Payments Go Viral: M-PESA in Kenya » (2011) 32 *The Capco Institute Journal of Financial Transformation* 169 à la p 174.

<sup>119</sup> Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

<sup>120</sup> Michael Tarazi & Paul Breloff, « Émetteurs non bancaires de monnaie électronique : approches réglementaires pour protéger les fonds des clients » (2010) 63 *CGAP*, en ligne:

<<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-publications-diverses-emetteurs-non-bancaires-et-protection-des-clients-07-2010-note-focus.pdf>> à la p 3.



« Les établissements émetteurs ne sont pas autorisés à consentir, sous quelque forme que ce soit, des services de crédit à leur clientèle. Le découvert y est donc formellement interdit. Ils ne peuvent, non plus, payer des intérêts sur les fonds perçus en contrepartie des unités de monnaie électronique émises. »<sup>121</sup>

Nous comprenons, à la suite de tels propos, qu'il s'agit bien d'une autre restriction appliquée par le législateur aux établissements émetteurs de monnaie électronique, en vue de protéger les fonds des clients. Au Sénégal, pays membre de l'UEMOA, l'opérateur *Orange* qui offre des prestations de services de paiements indique que : « L'Utilisateur ne pourra pas effectuer de Débit de son Compte Orange Money s'il ne dispose pas préalablement d'un Solde suffisant en UV pour effectuer une telle Transaction et payer les Frais correspondants. Le Compte Orange Money ne pourra à aucun moment présenter un Solde négatif ou débiteur »<sup>122</sup>. Il faut donc obligatoirement que le compte du consommateur soit rechargé avant d'effectuer des opérations.

Ensuite, nous pouvons constater que des exigences de capitaux doivent être respectées par ces établissements. Ainsi, l'article 22 de l'instruction de 2015 de la BCEAO nous indique que les capitaux propres d'un établissement de monnaie électronique doivent être constamment supérieurs ou égaux au montant du capital social minimum. En outre, ceux des établissements émetteurs de monnaie électronique doivent demeurer égaux ou supérieurs à trois pour cent de ses encours en monnaie électronique émise<sup>123</sup>.

Dans la zone CEMAC, le législateur a introduit une véritable innovation au travers des comptes de paiement. Pour preuve, ces derniers n'existaient pas dans le Règlement de 2011 relatif à l'exercice de l'activité d'émission de la monnaie électronique<sup>124</sup>. Ils se distinguent du compte bancaire qui est défini dans l'article 1<sup>er</sup> alinéa 7 du Règlement de 2018. Cette disposition indique que ces comptes sont ouverts et tenus dans ses livres par un établissement de crédit ou de microfinance, au nom d'une personne physique ou morale, en vue de la réalisation d'opérations de banque, d'opérations connexes ou d'opérations autorisées<sup>125</sup>. *A contrario*, les comptes de paiements sont

---

<sup>121</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 86.

<sup>122</sup> Orange Finances Mobiles Sénégal, *Formulaire de souscription du service Orange Money pour les personnes physiques, en ligne sur :*

« [https://www.orange.sn/sites/default/files/fichiers/formulaire\\_inscription\\_om\\_original.pdf](https://www.orange.sn/sites/default/files/fichiers/formulaire_inscription_om_original.pdf) » .

<sup>123</sup> Cf. Article 22 *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>124</sup> *Règlement n° 01/11 CEMAC relatif à l'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique*.

<sup>125</sup> Cf. Article 1<sup>er</sup> alinéa 7 du Règlement de 2018. *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale*.

ceux détenus au nom d'un ou de plusieurs clients au sein des livres d'un prestataire de services de paiement, en vue de l'exécution d'opérations de paiement<sup>126</sup>.

Ces dernières sont relatives aux actions qui consistent en un versement, un transfert ou un retrait de fonds nonobstant toute obligation sous-jacente entre le payeur d'une part, et le bénéficiaire d'autre part, ordonnée par le payeur et le bénéficiaire. La définition exclut cependant les opérations de paiement liées à l'émission et à la gestion de la monnaie électronique, ainsi que celles relatives à certains moyens de paiement<sup>127</sup>.

En conséquence, les établissements de paiement ne peuvent mettre à disposition des clients ou gérer les moyens de paiement cambiaux tels que le chèque, le billet à ordre, la lettre de change et le crédit documentaire. Ces services relèvent exclusivement des établissements de crédit et de microfinance<sup>128</sup>. C'est dire que si les institutions financières sont en mesure de disposer de comptes de paiements, il n'en est pas autant des établissements de paiement qui ne peuvent disposer de comptes bancaires. Les comptes de paiement permettent ainsi de limiter l'action des établissements de paiement, notamment en ce qui concerne les fonds des clients<sup>129</sup>.

Aussi, nous pouvons remarquer au sein de l'article 8 du Règlement de 2019 de la COBAC, qui est l'organe de supervision des activités bancaires au sein de la zone CEMAC, qu'une convention de compte de cantonnement doit être conclue avec une ou plusieurs banques en vue de l'obtention de l'agrément en qualité d'établissement de paiement. Ce compte est celui qui est exclusivement dédié à l'accueil des fonds des clients perçus par les établissements de paiement. L'article 54 du Règlement de 2018 indique clairement que ce compte doit détenir certaines caractéristiques<sup>130</sup>.

En premier lieu, ce compte doit être global. Cette caractéristique porte sur le solde du compte. Il doit être égal à la somme des fonds reçus de la clientèle et qui n'ont pas été remis aux bénéficiaires au plus tard le jour qui suit celui auquel ils ont été reçus. En deuxième lieu, le compte de cantonnement doit être séparé. Cette affirmation signifie qu'il doit être distinctement séparé de tout

---

<sup>126</sup> Id., article 1<sup>er</sup> alinéa 13.

<sup>127</sup> Id., article 1<sup>er</sup> alinéa 8.

<sup>128</sup> Id., article 7.

<sup>129</sup> Professeure Yvette Rachel Kalieu Elongo, « Le statut des établissements de paiement en zone CEMAC », (7 février 2020), en ligne : *Kalieu-elongo.com* <<http://kalieu-elongo.com/le-statut-des-etablissements-de-paiement-en-zone-cemac/>>.

<sup>130</sup> *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale.*

autre compte ouvert par l'établissement de paiement et qui appartient à ce dernier. Aussi, l'intitulé de ce compte doit mentionner l'affectation des sommes qui y sont déposées. En troisième position, le compte de cantonnement doit être individualisé. C'est dire que l'établissement de paiement doit disposer à tout moment de sa ventilation par titulaire de compte de paiement.<sup>131</sup>

Ensuite, les activités de dépôt ne sont pas l'apanage des établissements de paiement. Une telle situation relève du fait que les fonds reçus des clients demeurent leur propriété<sup>132</sup>. Cette situation peut se constater dans un État comme le Kenya. Dans celui-ci, les fonds reçus des consommateurs du service de paiement mobile *M-pesa* ne sont pas sous le contrôle, et ne font pas partie des actifs de l'opérateur *Safaricom*. Bien au contraire, ces fonds sont répartis entre plusieurs banques, de sorte que ces fonds puissent continuer à être la propriété des consommateurs, et puissent être inaccessibles aux créanciers de l'opérateur *Safaricom*, au cas où ce dernier serait mis en liquidation<sup>133</sup>.

Enfin, contrairement aux établissements de crédit et de microfinance qui peuvent permettre d'acquérir des unités de monnaie électronique, les établissements de paiement ne peuvent consentir à des services de crédit dans le cadre de la gestion et de l'émission de la monnaie électronique. De plus, ils ne peuvent procéder au paiement d'intérêts sur la base des fonds perçus en contrepartie des unités de monnaie électronique émises<sup>134</sup>. Le groupe *Orange* installé en République Démocratique du Congo respecte bien cette mesure. Ainsi, relativement aux conditions générales de vente de son service *Orange Money*, le groupe indique que :

« L'Utilisateur ne pourra pas effectuer de Débit de son Compte Orange Money s'il ne dispose pas préalablement d'un Solde suffisant en UV pour effectuer une telle Transaction et payer les Frais correspondants. Le Compte Orange Money ne pourra à aucun moment présenter un Solde négatif ou débiteur. »<sup>135</sup>

---

<sup>131</sup> Id.

<sup>132</sup> Id., article 52.

<sup>133</sup> Pascal Rodmacq, « Mobile Money en Afrique: M-PESA & Cie », (4 août 2014), en ligne: *Business en Afrique* <<https://business-en-afrique.net/mobile-money-en-afrique-m-pesa-cie/>>.

<sup>134</sup> Cf. Article 9 du Règlement de 2018. *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale*.

<sup>135</sup> Orange Money République Démocratique du Congo, *Conditions générales de vente du service Orange Money, en ligne* :

«[http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20\[lecture%20seule\]%20\[mode%20de%20compatibilite\]\\_0.pdf](http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20[lecture%20seule]%20[mode%20de%20compatibilite]_0.pdf)».

Le consommateur est donc tenu d'alimenter son compte de monnaie électronique, avant de réaliser toute opération. Il convient d'analyser les risques liés aux attaques qui peuvent être effectués sur le porte-monnaie électronique lorsque celui-ci est rechargé.

## **Section 2 : La limitation des risques de perte de fonds au travers de la fraude sur le porte-monnaie électronique des consommateurs de services de paiements mobiles**

L'avènement des TIC a favorisé une dématérialisation de l'objet des activités criminelles<sup>136</sup>. Dans les États de l'UEMOA, la fraude sur le porte-monnaie électronique peut se manifester au travers de l'action des fraudeurs (Paragraphe 1) d'une part, ou par la divulgation de données confidentielles d'autre part (Paragraphe 2).

### **Paragraphe 1 : L'accès au porte-monnaie électronique par l'action du fraudeur**

La notion d'accès a fait l'objet de débats doctrinaux entre les tenants d'une approche restrictive de l'accès, et ceux d'une approche extensive.

L'approche restrictive de l'accès est prônée par le professeur Buffelan. Selon ce dernier, « il y a accès dès lors qu'un individu (...) tente de s'introduire ou s'introduit dans un système de traitement automatisé de données »<sup>137</sup>. Au vu de ces propos, nous comprenons que cette approche est fondée sur un acte d'introduction dans un lieu matériel.

Concernant la conception extensive de l'accès, nous pouvons dire que l'approche intellectuelle est défendue par le professeur Gassin. Selon ce dernier, « on doit entendre par l'accès au système comme l'équivalent de l'accès à la capacité de penser d'une personne, bien qu'il n'y ait aucune similitude entre l'intelligence humaine et les traitements informatiques, y compris l'intelligence dite artificielle »<sup>138</sup>.

---

<sup>136</sup> Papa Assane Touré, *Le traitement de la cybercriminalité devant le juge : L'exemple du Sénégal*, Paris, L'Harmattan, 2014 à la p 45.

<sup>137</sup> Id., à la p 65.

<sup>138</sup> Id., à la p 65.

Le professeur Gassin base son argumentation sur un accès à l'immatériel et non au matériel. Sa thèse est critiquée par des auteurs comme le professeur Deveze qui s'inscrit dans une approche médiane de l'accès. Selon lui, l'accès frauduleux à un système d'information implique l'accomplissement de manipulations, ou de tout autres opérations qui permettent de communiquer avec le système. Cette approche semble être celle qui a été retenue par le législateur UEMOA qui parle d'un accès « frauduleux » dans la définition que nous avons relevé précédemment. À cet effet, le tribunal régional hors classe de Dakar, dans un jugement rendu le 18 septembre 2009, a éclairé notre lanterne sur la notion d'accès frauduleux à un système d'information. En effet :

« l'accès frauduleux à un système consiste à une intrusion, une pénétration par une personne dans le système sans y être autorisé, à l'aide de manipulations ou de manœuvres quelconques, c'est-à-dire à l'établissement d'une communication avec le système »<sup>139</sup>.

Ainsi, en Afrique de l'Ouest, la directive C/DIR/1/08/11 portant lutte contre la cybercriminalité dans l'espace de la CEDEAO prévoit certaines dispositions contre les cas de fraude <sup>140</sup>. Par exemple, l'article 4 de la directive nous indique que l'accès frauduleux à un système informatique constitue une infraction. Il s'agit du fait, pour toute personne, d'accéder ou de tenter d'accéder frauduleusement à tout ou partie d'un système informatique<sup>141</sup>. Cette disposition a été reprise par divers États au sein de cette organisation.

En Côte d'Ivoire, par exemple, le chapitre 3 de la loi relative à la cybercriminalité détermine les infractions spécifiques aux technologies de l'information et de la communication, et les peines d'emprisonnement qui y sont applicables. L'article 4 de cette loi dispose que « Est puni de un à deux ans d'emprisonnement et de 5.000.000 à 10.000.000 de francs CFA d'amende, quiconque accède ou tente d'accéder frauduleusement à tout ou partie d'un système d'information ». L'accès frauduleux à un porte-monnaie électronique est donc prohibé par le législateur ivoirien.

Au niveau de la CEMAC, la directive relative aux droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques ne définit pas clairement la fraude <sup>142</sup>. Il faut observer la législation interne des États pour percevoir certaines dispositions qui concernent ce phénomène.

---

<sup>139</sup> *Affaire Pneuméca*, 2009 TRHC.

<sup>140</sup> *Directive C/DIR/1/08/11 portant lutte contre la cybercriminalité dans l'espace de la CEDEAO*.

<sup>141</sup> *Id.*

<sup>142</sup> *Directive 07/08-UEAC-133-CM-18 fixant le cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques au sein de la CEMAC*.

Au Cameroun, par exemple, nous pouvons constater que la loi n°2010/012 du 21 décembre 2010 relative à la cybersécurité et à la cybercriminalité au Cameroun incrimine l'accès frauduleux à un système informatique, notamment au sein de son article 68. Cette disposition indique que :

« (1) Est puni d'un emprisonnement de cinq (05) à dix (10) ans et d'une amende de 10.000.000 (dix millions) à 50.000.000 (cinquante millions) FCFA ou de l'une de ces deux peines seulement, celui qui accède ou se maintient, frauduleusement, dans tout ou partie d'un réseau de communications électroniques ou d'un système d'information en transmettant, endommageant, provoquant une perturbation grave ou une interruption du fonctionnement dudit système ou dudit réseau. »<sup>143</sup>.

L'article 68 précité permet donc de combattre certaines pratiques qui visent à pénétrer frauduleusement un système de paiement mobile.

Toutefois, force est de constater que les différentes dispositions ne sont pas de nature à freiner les actions des malfaiteurs. Au sein de la CEMAC, dans un État comme le Cameroun, nous pouvons relever les cas d'arnaque par message et appels de faux agents.

Par exemple, un utilisateur de services de paiement mobile peut recevoir l'appel d'une personne se faisant passer pour un agent d'une structure de téléphonie mobile. Cette personne prétexte la nécessité de mises à jour du compte de paiement mobile avant de tenter de vider le porte-monnaie électronique du consommateur<sup>144</sup>. Il y a aussi des cas dans lesquels les victimes reçoivent des messages de la part des malfaiteurs. La Plateforme de Lutte Contre la Cybercriminalité (PLCC) explique le déroulement de ce type de processus :

« Tout commence par un message qui vous informe que vous avez reçu un transfert d'argent. Quelques minutes après, vous recevez l'appel d'un inconnu vous indiquant qu'il s'agit d'une erreur. Ensuite, votre interlocuteur peut vous demander deux choses : soit de bien vouloir restituer la moitié de l'argent ; soit de consulter votre solde pour vérification. Dans les deux cas, quand vous vous exécutez, votre compte est automatiquement débité, car vous avez effectué, à votre insu, un transfert en attente initié par votre interlocuteur. »<sup>145</sup>

---

<sup>143</sup> Loi n°2010/012 du 21 Décembre 2010 relative à la cybersécurité et la cybercriminalité au Cameroun.

<sup>144</sup> La rédaction FinTalk Mag, « 03 types d'arnaques de Compte Mobile Money au Cameroun », (3 juillet 2020), en ligne : *FinTalk Mag* <<https://fintalk-mag.com/2020/07/03/03-types-darnaques-de-compte-mobile-money-au-cameroun/>>.

<sup>145</sup> Anselme Akeko, « Côte d'Ivoire : la fraude au portefeuille électronique, une cyber-escroquerie redoutable » (2020) 64, en ligne : <<https://cio-mag.com/cote-divoire-la-fraude-au-portefeuille-electronique-une-cyber-escroquerie-redoutable/>>.

Toutes ces pratiques visent à avoir accès au porte-monnaie électronique du consommateur de services de paiements mobiles, afin de pouvoir vider totalement ou partiellement son porte-monnaie électronique.

Aussi, il faut dire qu'au cours des années 2017 et 2018, la fraude sur le porte-monnaie électronique figure parmi les cinq types d'infractions les plus récurrentes dans un pays comme la Côte d'Ivoire<sup>146</sup>. En République Démocratique du Congo, deux victimes témoignent. La première indique que : « j'ai reçu un message du genre : "vous avez reçu un virement en attente de 11 000 XAF dans votre compte MoMo. Taper\*106\*1\*1\*066494100\*11000\*VOTRE CODE MOMO#OK pour valider ". Dès que je l'ai fait mon compte a été vidé »<sup>147</sup>. La seconde, dans la même veine, explique en ces termes que : « J'ai été victime d'une arnaque par quelqu'un qui s'était fait passer pour un agent de MTN. Il m'avait dit que j'avais gagné un prix pour fidélité au réseau. In fine, en suivant ses instructions à la lettre, c'est un transfert que je lui avais fait sans que je ne m'en sois rendu compte »<sup>148</sup>. Les fraudes sont donc une réalité dans le domaine des paiements mobiles.

## **Paragraphe 2 : L'accès au porte-monnaie électronique par la divulgation de données confidentielles**

Dans le contexte africain, nous pouvons dire que la confidentialité des données personnelles des consommateurs de paiements mobiles est mise en danger par les consommateurs eux-mêmes. En effet, cette vulnérabilité<sup>149</sup> des consommateurs en matière de confidentialité est fondée sur des facteurs qui leur sont propres.

À titre d'illustration, nous pouvons constater qu'au niveau de l'Afrique, il existe une certaine solidarité entre les consommateurs de paiements mobiles, notamment en ce qui concerne les

---

<sup>146</sup> Adou Richard Christophe, *Présentation de la Loi n°2013-451 du 19 Juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité en Côte d'Ivoire*.

<sup>147</sup> Privat Tiburce Massanga & Théodora Miere, « Des opérateurs de téléphonie mobile aux opérateurs financiers : usage du mobile money au Congo-Brazzaville » (2020) 20 *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, en ligne : <<http://journals.openedition.org/rfsic/9767>>.

<sup>148</sup> Id.

<sup>149</sup> Il existe plusieurs vulnérabilités dans le domaine du numérique. À ce propos, voir : *Vulnérabilité (s) : l'appréhension des défis du numérique par le droit*, Lex-Electronica, 2020.

personnes issues d'une même famille ou de ménages différents dans le milieu rural. Cette solidarité peut s'expliquer par l'importance qui est particulièrement accordée aux relations interhumaines sur ce continent<sup>150</sup>. Ainsi, selon les auteurs Kouamé Kouadio Florentin, Djomo Armel Konan Kouassi, et Loukou Alain François :

« (...) le compte Mobile Money fait (...) l'objet d'innovation entre ménages ruraux. En effet, le compte Mobile Money d'un ménage peut être utilisé par plusieurs ménages. (...) Cette solidarité qui résulte de la solidarité traditionnelle en milieu rural est mise à profit dans le cadre de l'usage « collectif » du Mobile Money. »<sup>151</sup>

Les populations africaines, comme nous le révèlent ces propos, sont plus axées sur la solidarité que sur la confidentialité de leurs données. C'est dire que les membres des ménages ruraux peuvent communiquer aisément leurs données confidentielles. Il en est ainsi du code de confidentialité qui donne accès au compte de monnaie électronique. Les consommateurs mettent ainsi en danger leur confidentialité.

Dans la même veine, Fofana Mamadou nous explique que :

« A l'instar des autres pays de l'Afrique subsaharienne, les services de Mobile money sont nouveaux pour les Ivoiriens. D'ordinaire, les opérations de dépôt et de retrait d'argent se réalisent dans un établissement financier. Aujourd'hui, la vulgarisation du digital a rendu possible ces transactions par la téléphonie mobile et cela favorise les risques de fraude. Par ignorance, les utilisateurs participent plus ou moins à la commission de l'infraction, en communiquant des informations personnelles »<sup>152</sup>.

Cette ignorance des populations africaines peut être accentuée par l'analphabétisme, selon la PLCC<sup>153</sup>.

Dans certains cas, force est de constater que la divulgation de données confidentielles peut être opérée par des employés des opérateurs de téléphonie mobile. Comme le souligne le docteur Dali

---

<sup>150</sup> Arsène Kouassi Dongo, Konan Kouassi & Loukou Alain François, « Le paiement numérique des factures d'électricité en Côte d'Ivoire : Enjeux et contraintes » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408 à la p 169.

<sup>151</sup> Kouadio Florentin Kouamé, Armel Konan Kouassi Djomo & Alain François Loukou, « Le mobile money : une alternative au faible taux de bancarisation en milieu rural ivoirien » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, 2019 à la p 219.

<sup>152</sup> Anselme Akeko, « Côte d'Ivoire : la fraude au portefeuille électronique, une cyber-escroquerie redoutable » (2020) 64, en ligne : <<https://cio-mag.com/cote-divoire-la-fraude-au-portefeuille-electronique-une-cyber-escroquerie-redoutable/>>.

<sup>153</sup> Id.



Serge Lida, ces employés ne vivent pas en « vase clos », et peuvent entrer en interaction avec certains fraudeurs. Dans de telles situations, les employés peuvent être tentés de révéler plusieurs secrets et modes opératoires qui protègent les systèmes informatiques des paiements mobiles à ces cybercriminels<sup>154</sup>.

Pour remédier à de telles situations, plusieurs mesures doivent être mises en place relativement aux consommateurs et aux employés des structures fournissant des services de paiements mobiles.

Concernant les consommateurs, ces mesures devraient viser leur sensibilisation relativement à l'importance de la confidentialité de leurs données personnelles. Dans des États africains comme le Kenya, une organisation chargée de promouvoir et vendre les services sur téléphone mobile offerts par *WIZZIT*, un établissement non bancaire, a pu effectuer plusieurs efforts marquants. En effet, ils sont parvenus à intégrer à leur stratégie commerciale des mesures favorables à l'information des consommateurs sur le déroulement des transactions financières par la téléphonie mobile, en vue d'éviter que les consommateurs qui ne sont pas conscients de l'importance de la confidentialité de leurs informations continuent de les divulguer.<sup>155</sup>

De plus, le service *M-Pesa* a mené plusieurs actions en faveur de l'éducation de ses clients sur les questions de fraudes. À cet effet, il a effectué plusieurs communications sur ce sujet au travers de l'envoi de SMS, de messages radio dans les dialectes locaux des pays au sein desquels ils étaient diffusés, de sketches locaux et de publicités dans les journaux<sup>156</sup>.

Aussi, l'opérateur *Orange* qui fournit le service *Orange Money* a intégré en son sein une équipe centrale en vue de lutter contre la fraude sur l'argent mobile, et en faveur de la protection des clients d'*Orange Money* contre la fraude<sup>157</sup>.

---

<sup>154</sup> Anselme Akeko, « L'évolution de la cybercriminalité n'est pas une pathologie », (16 juin 2020), en ligne : *CIO Mag* <<https://cio-mag.com/levolution-de-la-cybercriminalite-nest-pas-une-pathologie/>>.

<sup>155</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 11.

<sup>156</sup> Lara Gilman & Michael Joyce, « L'argent mobile au service des personnes non bancarisées : La prévention du risque de fraude dans l'argent mobile » GSMA, en ligne : <[https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/12/MMU\\_Managing\\_the\\_Risk\\_of\\_Fraud\\_FR.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/12/MMU_Managing_the_Risk_of_Fraud_FR.pdf)> aux pp 5- 6.

<sup>157</sup> Id., aux p 2-3.

Au niveau des États, nous pouvons remarquer que des efforts sont effectués par la mise en place de structures comme la PLCC. Créée le 2 septembre 2011 en Côte d'Ivoire, cette plateforme est chargée des questions relatives à la cybercriminalité, et aux opérateurs de téléphonie mobile<sup>158</sup>. Il s'agit d'un démembrement de la Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques (DITT). Elle provient d'un accord entre la Direction Générale de la Police Nationale (DGPN) de Côte d'Ivoire, et l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI). La PLCC poursuit les missions suivantes :

« effectuer des enquêtes judiciaires portant sur les infractions visant ou utilisant des systèmes informatiques, apporter son assistance technique aux services de Police et aux services connexes chargés de l'application de la loi lors des enquêtes judiciaires ; • contribuer à la mise en place de moyens techniques et au développement de l'expertise pour l'examen et le traçage des systèmes d'information ; • mener des actions de sensibilisation et d'information sur la cybercriminalité auprès des populations et des autres services de l'administration publique et du secteur privé ; • participer à la définition et la mise en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et réglementaires dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité ; • contribuer à la formation technique des personnels pour le renforcement des capacités en matière de lutte contre la cybercriminalité. »<sup>159</sup>

La PLCC s'organise en plusieurs services. D'abord, il y a le service d'enquête qui a en charge les investigations concernant la commission d'une infraction liée à cybercriminalité. Il est dirigé par des Officiers de police judiciaire. Leur rôle consiste en la constatation d'infractions, au rassemblement de preuves numériques et en la recherche des auteurs de ces infractions. Ensuite, il y a le service de Coopération policière. Il consiste en une coopération entre la PLCC et les corps de police de différents États. Cette coopération a lieu dans le cadre d'enquêtes relatives à la cybercriminalité. Enfin, il y a le service de communication et de statistiques. Son rôle est la réalisation des supports de communication, la conception et l'organisation des manifestations. Il se divise en deux départements que sont le département de la communication et celui de la statistique<sup>160</sup>.

Au terme de cette analyse, nous pouvons dire que les fonds stockés au sein du porte-monnaie électronique sont protégés contre tout risque de liquidité<sup>161</sup> en premier lieu, et par des mesures

---

<sup>158</sup> Axel Désiré Dabié Nassa, *Numérique, espaces et sociétés en Afrique*, Harmattan Côte d'Ivoire, 2019 à la p 187.

<sup>159</sup> United Nations, *A propos de la PLCC*.

<sup>160</sup> Id.

<sup>161</sup> Le risque de liquidité est celui qui : « se retrouve, d'une part, lorsque l'établissement de crédit est susceptible de ne pas pouvoir faire face à ses engagements. Ainsi, lorsqu'une banque réalise des crédits à court terme avec des

visant à encadrer les risques de fraudes sur le porte-monnaie électronique en second lieu. Ces dernières ne sont toutefois pas suffisantes, et doivent être accentuées par des actions concrètes visant à prévenir ce type d'actions néfastes. Il convient, dans la suite de notre analyse, d'analyser la question des droits des usagers des services de paiements mobiles.

## **Chapitre 2 : La protection limitée des droits des consommateurs de services de paiements mobiles par les sources du droit**

Les consommateurs de services de paiements mobiles sont soumis à un contrat de consommation, étant donné qu'il est conclu avec un professionnel. Dans ce cadre, nous pouvons constater que les consommateurs disposent de certains droits, avant même la formation du contrat de service de paiements mobiles (Section 1) en premier lieu, et pendant l'exécution de ce contrat (Section 2) en second lieu.

### **Section 1 : La protection des droits des consommateurs avant la formation du contrat de services de paiements mobiles**

Les établissements de monnaie électronique sont tenus de procéder à l'identification des clients. Il existe ainsi des conditions rigides d'identification des personnes désirant détenir un porte-monnaie électronique dans les textes (Paragraphe 1). À cette situation, il faut ajouter le manque de transparence dans l'information précontractuelle des consommateurs (Paragraphe 2).

#### **Paragraphe 1 : L'admission d'une identification rigide pour l'obtention d'un porte-monnaie électronique par les sources du droit**

---

dépôts à vue, elle court un tel risque en cas de retrait massif de ces dépôts. D'autre part, ce risque se retrouve en matière de marché. Il s'agit alors du risque de ne pas pouvoir dénouer ou compenser une position en raison de la situation du marché, dans un délai déterminé et à un coût raisonnable. »Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012 à la p 227.

L'identification des clients consiste en un processus de connaissance client. Il vise à collecter certaines informations sur le client lors de l'entrée en relation, ou au cours de la relation d'affaires<sup>162</sup>. L'identification des clients est une question importante dans le cadre des paiements mobiles. Elle permet de contrôler les risques de blanchiment d'argent. En effet, il s'agit de :

- «-detect financial crimes,
- recognize and report suspicious banking transactions and activities,
- avoid its use for illicit activities,
- have protection against fraud. »<sup>163</sup>

L'identification des clients permet donc d'anticiper les actions que pourraient poser des personnes mal intentionnées. Les utilisateurs des services de paiements mobiles doivent obligatoirement être identifiés avant leur usage, comme nous pouvons le constater dans la zone UEMOA et dans la CEMAC. Toutefois, force est de dire qu'elle favorise l'exclusion d'une certaine catégorie de populations (1), même si des actions de vérification permettent d'inclure de nombreuses personnes désirant se faire identifier (2).

#### 1) L'exclusion des populations par l'exigence de documents officiels

Au sein de l'UEMOA, nous pouvons dire que l'instruction de 2015 de la BCEAO indique que le client de l'établissement de monnaie électronique doit fournir à ce dernier un document officiel en cours de validité, dont une copie est dument conservée par l'établissement. En ce qui concerne les mineurs non émancipés, nous pouvons constater que ces derniers doivent obtenir l'autorisation d'un tuteur ou d'un parent pouvant se faire identifier au travers d'un document en cours de validité<sup>164</sup>.

L'article 1<sup>er</sup> du contrat d'abonnement *d'Orange money* au Burkina Faso indique que « Toute souscription à un abonnement orange confère d'emblée le droit à un compte Orange Money sauf si Orange Money Burkina Faso S.A a des doutes sur l'identité et/ou la moralité de l'abonné. » C'est

---

<sup>162</sup> Pierre Debly, *Réglementations et régulation bancaire depuis la crise de 2008 : nouveaux acteurs, nouvelles règles, nouveaux régulateurs*, Paris, Maxima, 2019 à la p 134.

<sup>163</sup> Leonard Onyiriuba, *Bank Risk Management in Developing Economies: Addressing the Unique Challenges of Domestic Banks through risk management*, Amsterdam, Elsevier Science, 2016 à la p 139.

<sup>164</sup> Cf. Article 27 *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

dire que les personnes qui ne parviennent pas à remplir les conditions d'identification ne peuvent détenir de compte *Orange Money* au Burkina Faso<sup>165</sup>. En observant ce contrat d'abonnement du groupe *Orange Money* au Burkina Faso, nous pouvons constater que les pièces valides sont la carte nationale d'identité, le passeport, la carte consulaire, la carte militaire, ou la carte de réfugié<sup>166</sup>.

Au sein de la CEMAC, l'article 38 du règlement de 2018 est celui qui fixe les conditions de l'ouverture d'un compte de paiement ou de la souscription à un service de paiement. L'alinéa 3 de cette disposition indique expressément que le client doit pouvoir être identifié sur la base d'un document officiel présenté par ce dernier<sup>167</sup>.

D'ailleurs, la compagnie *Orange* qui est installée en République Démocratique du Congo indique expressément dans les conditions générales de vente de son service *Orange Money* que : « Orange peut refuser discrétionnairement toute demande d'ouverture de Compte orange Money, notamment dans l'hypothèse où la pièce d'identité n'est pas considérée comme satisfaisante ou si les informations fournies ne sont pas complètes et précises à tous égards »<sup>168</sup>. Le client doit donc parvenir à fournir toutes les pièces nécessaires à son identification.

Pour notre part, nous pouvons dire que les normes d'identification présentent plusieurs limites. D'abord, selon certains auteurs, les normes d'identification sont inefficaces, notamment dans les pays en développement. En effet, ces normes ont tendance à exclure une grande partie des populations africaines qui ne parviennent pas à se faire identifier. À titre d'exemple, nous pouvons signifier que dans un État comme le Niger, la majorité de la population ne détient pas de pièce d'identité valide<sup>169</sup>. Au Cameroun, l'accès aux documents officiels comme la carte nationale d'identité demeure difficile pour les populations<sup>170</sup>. Ainsi, les auteurs Yves Eonnet et Hervé

---

<sup>165</sup> Orange Money Burkina Faso, *Contrat d'abonnement Orange Money, en ligne* : [«https://www.orange.bf/fr/1/570/contrat-souscription-orange-money.pdf»](https://www.orange.bf/fr/1/570/contrat-souscription-orange-money.pdf) .

<sup>166</sup> Id.

<sup>167</sup> Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale.

<sup>168</sup> Orange Money République Démocratique du Congo, en ligne : [«http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20\[lecture%20seule\]%20\[mode%20de%20compatibilite\]\\_0.pdf»](http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20[lecture%20seule]%20[mode%20de%20compatibilite]_0.pdf) .

<sup>169</sup> Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 à la p 24.

<sup>170</sup> Franck Foute, « Je veux ma CNI » : le Cameroun face à une pénurie de cartes d'identité », (13 janvier 2021), en ligne : JeuneAfrique.com <<https://www.jeuneafrique.com/1103398/politique/je-veux-ma-cni-le-cameroun-face-a-une-penurie-de-cartes-didentite/>>.

Manceron affirment que les normes d'identification tendent à inciter les clients qui ne peuvent pas justifier leur identité à se diriger vers le secteur informel<sup>171</sup>.

Ensuite, l'identification des clients, comme nous pouvons le constater, est basée sur des documents. Certains auteurs affirment que lors des vérifications d'identité du client, l'accent est mis sur l'intégrité du document, au détriment de la personne qui l'a fourni<sup>172</sup>. Cette situation peut s'avérer problématique. En effet, le document peut être falsifié, ou le lien entre le document et la personne qui le fournit peut-être altérer.<sup>173</sup> À titre d'illustration, nous pouvons relever le cas des faux documents d'identité qui sont en constante augmentation depuis plus de 20 ans<sup>174</sup>. Ainsi, selon les auteurs Nicolas Dufour et Catherine Véret Jost :

« L'évolution des sociétés a conduit l'individu à user de stratagèmes pour séduire, devenir puissant et gagner de l'argent au détriment d'autrui. Il cherche également à se dissimuler, voire se cacher à travers une fausse identité. La Deuxième Guerre mondiale a montré combien les hommes étaient imaginatifs pour se créer des identités et de faux documents d'identité pour ne pas tomber dans les griffes de l'envahisseur. »<sup>175</sup>

Nous pouvons constater au travers de ces propos l'aptitude qu'à l'être humain à dissimuler son identité depuis plusieurs décennies. Les normes d'identification ne garantissent donc pas toujours la véritable identité des personnes désirant ouvrir un compte de monnaie électronique. Il pourrait ainsi être plus avantageux pour les consommateurs de réduire les inégalités, en mettant l'accent sur une identification plus inclusive et adaptée aux pays en développement, au lieu d'une approche basée sur la simple vérification de documents qui peuvent s'avérer peu fiables.

- 2) L'inclusion des populations par la vérification de l'identité des consommateurs des services de paiements mobiles

Les normes d'identification sont initialement destinées à l'ouverture de comptes bancaires. En effet, ces derniers permettent la réalisation diverse opérations comme les opérations de crédit, ou

---

<sup>171</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 à la p 107.

<sup>172</sup> Bart Custers & Lara Overwater, « Risk profiling of money laundering and terrorism funding: Practical Problems of Current Information Strategies » (2019) 10:3 *European Journal of Law and Technology* 29.

<sup>173</sup> Id.

<sup>174</sup> Catherine Véret Jost & Nicolas Dufour, *Lutter efficacement contre la fraude : enjeux stratégiques et opérationnels*, Perspectives organisationnelles, Paris, L'Harmattan, 2017.

<sup>175</sup> Id.

peuvent détenir des montants importants. *A contrario*, dans le cadre des comptes de monnaie électronique, nous pouvons dire que des mesures simplifiées permettant un gain de temps, et l'inclusion de toutes les catégories de populations doivent être préconisées. D'ailleurs, certaines institutions fournissant des services de paiements mobiles ont mis en place de tels procédés pour leurs clients<sup>176</sup>.

À titre d'illustration, en République Démocratique du Congo, les opérations d'identification menées par la *Trust Merchant Bank* sont effectuées en un temps relativement court. En effet, cette banque a élaboré le service *Pepele Mobile* au cours de l'année 2015. À cet effet, la banque a recruté des commerciaux qui ont pour principale mission de se déplacer au sein du pays pour procéder à l'identification de potentiels clients de ce service. Elle a aussi effectué des partenariats avec des commerçants au sein de plus de cent villes du pays. Les personnes concernées, en vue de s'identifier, doivent fournir leur nom, une carte d'électeur pour prouver leur identité, et un numéro de téléphone. Ils doivent aussi choisir un code de confidentialité et se faire prendre en photo.<sup>177</sup> La banque se déplace pour aller conquérir les clients non bancarisés, et pour faciliter les procédures. L'identification est effectuée presque instantanément avec les mesures qui ont été mises en place par la *Trust Merchant Bank*, et avec l'assistance des commerciaux.

Cette situation peut être aussi constatée au Kenya avec certains opérateurs de téléphonie mobile. En effet, dans ce pays, l'opérateur de téléphonie mobile *Safaricom* a mis en place un dispositif afin d'assister ses clients dans leur processus d'identification. Au cours de ce processus, les clients ne déboursent pas d'argent pour s'inscrire, et l'agent du point de vente effectue la majeure partie du travail.

D'abord, le client remplit un formulaire d'inscription papier, dans lequel il inscrit son nom, le numéro d'identification d'un de ses documents officiels en cours de validité, sa date de naissance, sa profession et son numéro de téléphone portable.

Ensuite, l'agent vérifie les informations d'identification du client, et les saisit dans une application insérée, à cette occasion, dans le téléphone portable du client. Si la carte SIM du client est ancienne et qu'elle ne contient pas l'application *M-Pesa*, l'agent procède à son remplacement. Le numéro de téléphone du client demeure toutefois le même. Par la suite, *Safaricom* envoie au client et à l'agent

---

<sup>176</sup> Yves Eonnet & Hervé Manceron, *Fintech : les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018 aux pp 128-129.

<sup>177</sup> Id., aux pp 128-129.

du point de vente un SMS de confirmation, pour signifier que l'opération d'enregistrement a bien été effectuée. Le SMS donne au client un mot de passe à quatre chiffres qu'il utilise pour activer son compte. Après avoir saisi ce mot de passe et son numéro d'identification, le client peut choisir un code secret. Cette action marque la fin du processus d'inscription<sup>178</sup>.

Au vu des avantages que peuvent proférer les cas de figure que nous venons d'analyser, nous pouvons dire que des mesures plus souples, en faveur de la vérification de l'identité des personnes désirant acquérir un porte-monnaie électronique, pourraient être envisagées et intégrées par le législateur au sein de l'OHADA. À titre d'illustration, une personne qui ne dispose pas de document officiel pourrait bénéficier des services de paiements mobiles après avoir fourni certaines informations sur son identité, et sous réserve d'un accompagnement spécial des employés de l'opérateur de téléphonie mobile dans le processus d'obtention des documents officiels. Une telle mesure permettrait d'inciter plusieurs personnes qui dépendent des services de paiements mobiles, à se faire identifier au niveau national. Dès lors, il convient de parler de la transparence dans l'information des consommateurs.

## **Paragraphe 2 : Le manque de transparence dans l'information précontractuelle des consommateurs**

Les obligations précontractuelles sont celles qui doivent être respectées avant la formation du contrat de consommation. Elles ont une fonction préventive, et visent à éclairer le consommateur sur le contenu du contrat qu'il s'apprête à conclure<sup>179</sup>. Les obligations précontractuelles ont aussi une fonction objective. C'est dire qu'elles portent sur l'objet du contrat, et qu'elles décrivent le bien ou le service qui est proposé<sup>180</sup>.

Aussi, les obligations précontractuelles peuvent être générales ou spéciales. Les obligations générales doivent être fournies par tous les professionnels. *A contrario*, les obligations spéciales

---

<sup>178</sup> Ignacio Mas & Dan Radcliffe, « Mobile Payments Go Viral: M-PESA in Kenya » (2011) 32 The Capco Institute Journal of Financial Transformation 169 à la p 175.

<sup>179</sup> Nicolas Dupont, « Les obligations légales d'information à la charge des professionnels : intérêts et limites » dans *Protection des consommateurs : Les nouveaux enjeux du consumérisme Versus*, Caen, Editions Management et Société, 2016 224 aux pp 80-81.

<sup>180</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 44.



existent dans des contrats spécifiques<sup>181</sup>. Un devoir précontractuel d'information existe dans toutes les situations au sein desquelles un futur contractant détient une information essentielle, que l'autre partie n'est pas à même d'acquérir par elle-même<sup>182</sup>.

Ainsi, selon l'auteur Jacques Ghestin dont les propos ont été repris par les professeurs Serge Kablan et Arthur Oulaï :

« [C]elle des parties qui connaissait, ou qui devait connaître, en raison spécialement de sa qualification professionnelle, un fait, dont elle savait l'importance déterminante pour l'autre contractant, est tenu d'en informer celui-ci, dès l'instant qu'il était dans l'impossibilité de se renseigner lui-même ou qu'il pouvait légitimement faire confiance à son cocontractant, en raison de la nature du contrat, de la qualité des parties, ou des informations inexacts que ce dernier lui avait fournies »<sup>183</sup>.

Il ressort de ces propos que trois critères peuvent être distingués, relativement à l'obligation précontractuelle d'information. Il s'agit notamment de la connaissance réelle ou présumée de l'information pour la partie à qui cette obligation incombe, la nature déterminante de l'information et l'impossibilité pour le contractant d'obtenir ces renseignements par ses propres moyens<sup>184</sup>.

Ainsi, l'accent doit être mis sur la compréhension du contrat par les consommateurs. Cette dernière n'est malheureusement pas favorisée au vu de l'absence des langues locales dans les contrats de services de paiements mobiles (1), et des défauts de lisibilité que peuvent présenter les contrats (2).

#### 1) L'absence des langues locales dans les contrats de services de paiements mobiles

Le professeur Benoît Moore relève deux causes de l'incompréhensibilité du contrat de consommation. Il déclare ainsi en ces termes que :

« L'incompréhensibilité du contenu contractuel provient essentiellement de deux sources. Tout d'abord, de l'utilisation de clauses tellement ambiguës qu'elles en deviennent incompréhensibles. On retrouve dans ce groupe, par exemple, la

---

<sup>181</sup> Nicolas Dupont, « Les obligations légales d'information à la charge des professionnels : intérêts et limites » dans *Protection des consommateurs : Les nouveaux enjeux du consumérisme Versus*, Caen, Editions Management et Société, 2016 224 aux pp 81-82.

<sup>182</sup> Yves Picod, *Droit de la consommation*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2018 à la p 181.

<sup>183</sup> Serge Kablan & Arthur Oulaï, « La formalisation du devoir d'information dans les contrats de cyberconsommation : analyse de la solution québécoise » (2009) 54 :4 mlj 627-668; Jacques Ghestin, *Traité de droit civil : La formation du contrat*, Paris, LGDJ, 1993.

<sup>184</sup> Id.

mauvaise traduction, la clause dont la syntaxe est lourde ou la clause inutilement longue. Cette incompréhensibilité, peut-être la plus fréquente, peut et doit être combattue tant en aval, où l'interprétation peut alors souvent remédier au problème, qu'en amont, cela dépendant alors de la volonté des rédacteurs de contrat. La seconde source d'incompréhensibilité découle quant à elle de l'utilisation de termes techniques qui quoique clairs, adéquats, voire uniques, demeurent incompréhensibles pour le consommateur raisonnable. »<sup>185</sup>

Pour notre part, nous avons pu identifier un autre facteur d'incompréhensibilité des contrats de services de paiements mobiles dans les langues employées. Il s'agit d'un facteur propre au continent africain.

Au sein de l'espace OHADA, force est de constater que seules les langues officielles sont d'une importance particulière. Ainsi, le législateur de la CEMAC précise au sein de l'article 10 du Règlement de 2018 que le contrat entre l'établissement de paiement et le consommateur doit être effectué dans la langue officielle de l'État choisi par le consommateur, et de façon bien lisible à peine de nullité<sup>186</sup>. Le législateur de l'UEMOA, pour sa part, ne donne aucune précision quant à ces informations. Ainsi, l'article 29 de l'instruction de 2015 de la BCEAO indique simplement que l'ouverture d'un compte de monnaie électronique est subordonnée à la conclusion d'un contrat signé par l'émetteur de monnaie électronique et le client<sup>187</sup>.

Selon nous, le législateur pourrait aller plus en profondeur sur cette question, en indiquant que les contrats puissent être exécutés dans la langue officielle de l'État membre de l'organisation, ou dans une des langues locales du pays. Une telle mesure permettrait au consommateur de mieux comprendre les contrats, étant donné que dans plusieurs États, malgré l'existence de langues dites « officielles », les populations s'expriment principalement dans des dialectes locaux.

Il y a, par exemple, le cas du Sénégal et du Mali. Dans le cas du Sénégal, nous pouvons dire que le législateur distingue la langue officielle, qui est le français, des langues nationales<sup>188</sup>. En effet, une étude a démontré que dans ce pays, 76,6% de la population s'exprimait en Wolof<sup>189</sup>, faisant ainsi

---

<sup>185</sup> Benoît Moore, « La réforme du droit de la consommation et l'équité contractuelle » (2005) Yvon Blais.

<sup>186</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC Relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

<sup>187</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

<sup>188</sup> Ibrahima Diouf, Cheikh Tidiane Ndiaye & Ndèye Binta Dieme, « Dynamique et transmission linguistique au Sénégal au cours des 25 dernières années » (2017) 46:2 cqd (Dynamiques linguistiques) 197-217.

<sup>189</sup> Id.

de cette dernière la langue véhiculaire du Sénégal <sup>190</sup>. Il existe aussi de nombreuses autres langues nationales telles que le Pulaar, le Sérere ou le Mandingue<sup>191</sup>. Au Mali, chaque groupe ethnique dispose de sa langue nationale. La langue la plus utilisée par les populations est le Bambara, au détriment du français<sup>192</sup>.

Il existe toutefois des États comme le Burkina Faso, au sein desquels des mesures attrayantes sont mises en place par le législateur. En effet, l'article 42 de la loi portant organisation de la concurrence au Burkina Faso indique que le recours à tout terme ou expression nationale, qui diffère de la langue officielle, est autorisé<sup>193</sup>. Elle dispose ainsi en ces termes :

« Dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, l'étendue et les conditions de garantie d'un bien ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances, l'emploi de la langue officielle est obligatoire. Toutefois, le recours à tout autre terme ou expression nationale équivalente est autorisé. »<sup>194</sup>

Ces propos nous laissent comprendre que des termes provenant de dialectes locaux peuvent être usités dans les contrats de services de paiements mobiles. Toutefois, cette mesure est limitée, étant donné que l'usage de la langue officielle demeure obligatoire. L'usage de la langue locale est, dans ce cas, limité à certaines expressions. Nous pensons que de telles mesures peuvent évoluer en permettant aux professionnels d'avoir le choix d'élaborer des contrats dans la langue officielle de l'État membre de l'OHADA, ou dans entièrement dans une langue locale.

## 2) Les défauts de lisibilité des termes du contrat de service de paiement mobile

Les risques de défaut de lisibilité sont accentués dans le cadre des contrats de masse, à l'instar des contrats de services de paiements mobiles. Ainsi, parlant des consommateurs, le professeur Benoît Moore déclare que :

« Non seulement n'a-t-il pas le temps de lire le contrat mais il a le sentiment, généralement avec raison, que cette lecture ne servira à rien. Le contrat de masse, a

---

<sup>190</sup> Sokhna Bao-Diop, *Le baynunk guñaamolo, une langue du sud du Sénégal: analyse phonologique, morphologique et syntaxique*, Études africaines Série linguistique, Paris, L'Harmattan, 2017 à la p 35.

<sup>191</sup> Ibrahima Diouf, Cheikh Tidiane Ndiaye & Ndèye Binta Dieme, « Dynamique et transmission linguistique au Sénégal au cours des 25 dernières années » (2017) 46:2 cqd (Dynamiques linguistiques) 197-217.

<sup>192</sup> Amzat Boukari-Yabara & Mathieu Guidère, *Mali*, Monde arabe/ Monde musulman, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 2017 à la p 34.

<sup>193</sup> *Loi n°016-2017/AN portant organisation de la concurrence au Burkina Faso*.

<sup>194</sup> Id.

écrit le Doyen Carbonnier, a quelque chose de sociologiquement rassurant : si tout le monde le fait, pourquoi pas moi. Cette réalité à laquelle s'ajoute le fait que bien souvent le représentant du commerçant n'a pas le pouvoir de modifier le contenu normatif du contrat, qu'il ne le connaît pas plus que le consommateur et que comme lui il n'est pas en mesure de le comprendre, fait en sorte que le contenu n'est aucunement négocié. Ce qui, disons-le, en va souvent autrement pour les stipulations essentielles, portant sur les prestations réciproques des parties qui, elles, souvent, font l'objet d'une certaine négociation ou, à tout le moins, sont clairement connues par le consommateur. »<sup>195</sup>

C'est dire que très souvent, le sens des clauses qui impliquent la responsabilité des professionnels peut être difficilement perceptible pour le consommateur, d'autant plus qu'elles peuvent être accompagnées de clauses peu utiles. Il en est ainsi de certaines informations mentionnées sur les reçus transmis aux consommateurs. En effet, lorsqu'il existe trop d'informations, les consommateurs ne procèdent pas à leur lecture<sup>196</sup>. Seuls les consommateurs les plus avisés se concentrent sur certaines informations importantes du contrat, comme son prix, en négligeant l'importance d'autres informations, telles que les voies de recours et les décharges de responsabilité<sup>197</sup>. Au titre de ces informations, nous pouvons relever au sein de l'UEMOA le cas de la description des usages possibles des unités de monnaie électronique au sein des contrats d'ouverture de compte de monnaie électronique<sup>198</sup>.

Au Sein de l'OHADA, certaines mesures ne facilitent pas réellement la bonne compréhension du service par le consommateur. Par exemple, au sein de l'UEMOA, l'article 30 de l'instruction de 2015 dispose en son alinéa 1<sup>er</sup> que : « L'établissement émetteur est tenu de mettre à la disposition de sa clientèle, de façon accessible, les conditions tarifaires applicables à ses opérations. »<sup>199</sup>

C'est dire que l'article précité n'indique pas la forme sous laquelle les tarifs applicables aux opérations doivent être affichés. Il en est de même au sein de la CEMAC au sein de l'article 10 du Règlement de 2018. Il ne précise pas la forme sous laquelle la tarification doit être affichée.

---

<sup>195</sup> Benoît Moore, « La réforme du droit de la consommation et l'équité contractuelle » (2005) Yvon Blais.

<sup>196</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 44.

<sup>197</sup> Nicolas Dupont, « Les obligations légales d'information à la charge des professionnels : intérêts et limites » dans *Protection des consommateurs : Les nouveaux enjeux du consumérisme Versus*, Caen, Editions Management et Société, 2016 224 à la p 84.

<sup>198</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>199</sup> Id.

Or, dans des États comme le Kenya, la pratique a prouvé que les consommateurs comprennent plus aisément les informations relatives à la tarification lorsque celle-ci est affichée en devise, et non en pourcentage<sup>200</sup>.

Aussi, les risques de surfacturation des consommateurs de services de paiements mobiles doivent être limités. Cette situation est possible au travers de certaines mesures. Par exemple, le groupe *Orange* en République Démocratique du Congo indique expressément, concernant la tarification, que : « La Tarification publiée par Orange inclut l'ensemble des Frais dus au titre de l'ouverture et de la gestion du Compte Orange Money ainsi que de l'utilisation du Service par l'Utilisateur. »<sup>201</sup> Cette précision permet de limiter les risques de surfacturation pour le consommateur qui peut se voir facturer des frais et commissions non autorisées<sup>202</sup>.

Dans la même veine, le législateur français donne plusieurs précisions sur la tarification. Dans l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, l'article 1er déclare que : « Toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros. »<sup>203</sup> Cette disposition, comme nous pouvons le remarquer, n'offre pas la possibilité aux professionnels d'afficher les prix au travers d'une technique non transparente. Malheureusement, l'article 30 de l'instruction de 2015 de la BCEAO

---

<sup>200</sup> Ignacio Mas & Olga Morawczynski, « Designing Mobile Money Services Lessons from M-PESA » (2009) 4 :2 Innovations, en ligne :  
<<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=835027069103089093001087001103113010029012059080064045010093007077000091069090079073031034034120015014035092096013071088089004010046014046085087117016030126110122026054014074097009112116104067010127031067027011027025081119001097102004116126116017090&EXT=pdf&INDEX=TRUE>> à la p 85.

<sup>201</sup> Orange Money République Démocratique du Congo, « Conditions générales de vente du service Orange Money », en ligne :  
<[http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20\[lecture%20seule\]%20\[mode%20de%20compatibilite\]\\_0.pdf](http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20[lecture%20seule]%20[mode%20de%20compatibilite]_0.pdf)>.

<sup>202</sup> Katharine McKee & Laura Brix, « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable » (2010) 60 CGAP, en ligne :  
<<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-French.pdf>> à la p 4.

<sup>203</sup> Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix.

ne précise pas les informations qui doivent être indiquées par le professionnel concernant les mesures tarifaires<sup>204</sup>.

De plus, le législateur au sein de l'OHADA doit préciser certaines exigences de lisibilité<sup>205</sup>, en vue de faciliter la lecture des contrats d'ouverture de compte. Il peut s'agir par exemple d'écrire le contrat dans des caractères de taille relativement grande. À titre d'illustration, au Pérou, les contrats mis à la disposition du public doivent être imprimés dans une police de trois millimètres, et des termes simples et compréhensibles doivent être employés par les professionnels<sup>206</sup>. Une taille minimale des caractères de la police est donc exigée des professionnels. Dès lors, il convient d'analyser le cas des droits des consommateurs au cours du contrat de service de paiement mobile.

## **Section 2 : La protection des droits des consommateurs pendant l'exécution du contrat de services de paiements mobiles**

La relation contractuelle entre le professionnel et le consommateur (Paragraphe 1) dans le cadre des services de paiements mobiles bénéficie d'un certain équilibre. Toutefois, il faut noter l'existence de plusieurs limites (Paragraphe 2) qui peuvent être améliorées.

### **Paragraphe 1 : La relation contractuelle du professionnel et du consommateur**

La relation du professionnel et du consommateur est marquée par la formation du contrat de services de paiements mobiles (1). Elle est aussi subordonnée à certaines conditions pour son maintiens (2), et peut s'éteindre par divers procédés (3).

#### 1) La formation du contrat de services de paiements mobiles

---

<sup>204</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

<sup>205</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 40.

<sup>206</sup> Jennifer Chien, « Designing Disclosure Regimes for Responsible Financial Inclusion » (2012) 78 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/Focus-Note-Designing-Disclosure-Regimes-for-Responsible-Financial-Inclusion-Mar-2012.pdf>> à la p 7.

Le contrat de prestation de services de paiements mobiles est un contrat d'adhésion. Il s'agit, entre autres, d'un contrat « qui comporte un ensemble de clauses non négociables, déterminées à l'avance par l'une des parties »<sup>207</sup>. Il est mis en exécution par le consentement du consommateur<sup>208</sup>.

Dans la zone UEMOA, l'article 29 de l'instruction de 2015 démontre que le consentement du consommateur se manifeste par la signature d'un contrat entre l'émetteur de monnaie électronique et le client<sup>209</sup>. En effet, selon le groupe *Orange* installé au Sénégal : « Tout titulaire d'un Accès Mobile orange peut faire une demande d'ouverture de Compte Orange Money et d'utilisation du Service. (...) L'Utilisateur peut demander l'ouverture d'un Compte Orange Money auprès de Distributeur au Sénégal »<sup>210</sup>. C'est dire que toutes les personnes qui disposent d'un numéro *Orange* au Sénégal peuvent bénéficier des services *Orange Money* dans ce pays.

Dans la zone CEMAC, l'article 10 est celui qui indique que le consentement du consommateur se manifeste par la conclusion d'un contrat avec l'établissement assujetti<sup>211</sup>.

## 2) Le maintien de la relation contractuelle du professionnel et du consommateur

Les relations contractuelles des professionnels et des consommateurs sont subordonnées à plusieurs conditions. Dans la zone CEMAC, l'article 23 du Règlement de 2018 nous indique à titre d'exemple que le contrat conclu entre le consommateur et l'établissement assujetti ne peut être modifié unilatéralement. Il faut, avant toute modification, que l'établissement assujetti consulte le consommateur, en formulant une proposition écrite laissant trace de sa réception. Le consommateur qui veut formuler un refus de la modification du contrat est tenu de le notifier à l'établissement assujetti avant la date à laquelle la modification doit prendre effet. Dans le cas contraire, le

---

<sup>207</sup> Eva Mouial Bassilana, « Le contrat » dans *Le droit économique au XXI<sup>e</sup> siècle : notions et enjeux* Droit & économie, 1<sup>e</sup> éd, Paris, LGDJ, 2020 726 à la p 224.

<sup>208</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 44.

<sup>209</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>210</sup> Orange Finances Mobiles Sénégal, *Formulaire de souscription du service Orange Money pour les personnes physiques*.

<sup>211</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC*.

consommateur est réputé avoir accepté la modification. Toutefois, le consommateur qui n'approuve pas la modification a la possibilité de résilier le contrat sans occasionner de frais et en conservant les effets de ce contrat jusqu'à l'échéance de la date à laquelle les modifications auraient pris effet <sup>212</sup>. Dans la zone UEMOA, nous remarquons qu'il n'existe aucune disposition concernant cette question au sein de l'instruction de 2015 de la BCEAO.

La preuve de l'obligation d'information incombe au professionnel<sup>213</sup>. Dans la CEMAC, l'article 15 du Règlement de 2018 indique expressément que l'établissement assujéti doit prouver qu'il satisfait à ses exigences en matière d'information<sup>214</sup>. Toutefois, dans la zone UEMOA, il existe une absence de précision quant à cette situation. En effet, l'article 29 de l'instruction de 2015 de la BCEAO indique que : « Le contrat de souscription conclu avec chaque client doit notamment énoncer que l'établissement émetteur de monnaie électronique est responsable, vis-à-vis du client, du bon dénouement des opérations réalisées par le distributeur. »<sup>215</sup> Nous nous interrogeons, à la suite de ces propos<sup>216</sup>, sur la signification du bon dénouement de ces opérations. Implique-t-elle la responsabilité du professionnel en cas de manquement à son obligation d'information ? Au vu de ce manque de transparence, il reviendra au juge de donner une interprétation de cette disposition.

### 3) L'extinction du contrat de services de paiements mobiles

#### *a) La nullité du contrat en cas de manquement du professionnel à son obligation d'information*

De nombreuses questions se posent face à la sanction de l'obligation d'information. Ainsi, pour une partie dominante de la jurisprudence, le contrat ne peut pas être annulé à défaut de vice du consentement. Dans ces cas-là, la nullité du contrat ne peut être obtenue que par la démonstration

---

<sup>212</sup> Id.

<sup>213</sup> Yves Picod, *Droit de la consommation*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2018 à la p 176.

<sup>214</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

<sup>215</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

<sup>216</sup> Id.



par le consommateur d'un des trois vices du consentement. Il s'agit en occurrence d'une erreur, d'un dol ou d'une violence<sup>217</sup>.

Toutefois, dans la zone CEMAC, l'article 10 du règlement de 2018 sur la protection des droits des consommateurs de services financiers nous éclaire à ce sujet. Il déclare expressément que le contrat d'ouverture de compte de paiement est frappé de nullité s'il ne mentionne pas plusieurs informations, comme les principales caractéristiques du service ou encore les obligations du consommateur et de l'établissement assujetti<sup>218</sup>. Il existe aussi des sanctions pénales à l'égard des professionnels qui manqueraient à leurs obligations d'information. Par exemple, l'article 49 du règlement de 2018 indique expressément que :

« Est puni d'un emprisonnement de six (6) mois à deux (2) ans et d'une amende de cent mille (100.000) à un million (1.000.000) de francs CFA, ou de l'une de ces deux peines seulement, tout dirigeant ou préposé d'un établissement assujetti qui fournit des informations sur le prix, la qualité des technologies, produits, ou services fournis à un consommateur. »<sup>219</sup>

À la suite de ces propos, nous pouvons constater l'existence de sanctions spécifiques aux professionnels qui manquent à leur obligation d'information sur le prix de leurs produits ou service. A contrario, au sein de l'UEMOA, il n'existe pas de sanctions spécifiques aux obligations d'informations du professionnel<sup>220</sup>. Cette réalité peut s'observer tant dans la loi malienne sur la protection des droits des consommateurs, que dans la loi burkinabé sur l'organisation de la concurrence que nous avons analysée précédemment<sup>221</sup>.

#### *b) La clôture du compte de paiement*

---

<sup>217</sup> Nicolas Dupont, « Les obligations légales d'information à la charge des professionnels : intérêts et limites » dans *Protection des consommateurs : Les nouveaux enjeux du consumérisme Versus*, Caen, Editions Management et Société, 2016 224 à la p 85.

<sup>218</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

<sup>219</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

<sup>220</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

<sup>221</sup> *Décret n° 2016-0482/P-RM du 7 Juillet 2016 fixant les modalités d'application de la loi n° 2015-036 DU 16 Juillet 2015 portant protection du consommateur ; Loi n°016-2017/AN portant organisation de la concurrence au Burkina Faso.*

Concernant la clôture d'un compte de paiement, l'article 14 du règlement de 2018 de la CEMAC indique que plusieurs garanties sont octroyées au consommateur. Il y a, à titre d'exemple, le récapitulatif des opérations réalisées sur le compte durant les douze derniers mois. Il est effectué à la demande du consommateur, gratuitement, sans condition, dans un délai de dix jours ouvrés suivants la demande de clôture de compte.

Aussi, il existe une garantie de restitution du solde créditeur du client. Elle s'effectue dans un délai de dix jours ouvrés, à compter de la demande de clôture de compte de paiement, lorsque le consommateur en fait la demande. Dans le cas où l'établissement assujéti est celui qui effectue la demande de clôture de compte, le délai cité précédemment court à partir de la notification par l'établissement assujéti au consommateur<sup>222</sup>. Toutefois, au niveau de l'UEMOA, nous remarquons qu'il n'existe pas de disposition sur la clôture des comptes de monnaie électronique. Le consommateur ne dispose donc d'aucune garantie en la matière<sup>223</sup>.

## **Paragraphe 2 : Les limites du législateur dans l'exécution du contrat de services de paiements mobiles**

Au sein du contrat de services de paiements mobiles, certaines limites peuvent être relevées tant dans la protection des consommateurs contre les clauses abusives (1), que dans les réclamations qu'ils peuvent effectuer (2) en cas de préjudice subi.

### 1) La protection du consommateur contre les clauses abusives

Les clauses abusives doivent être prohibées par le législateur de l'UEMOA. Par exemple, dans le code de consommation français, l'article L. 212-1 dispose que : « Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. »<sup>224</sup> Au niveau de la CEMAC, le législateur donne divers exemples de clauses

---

<sup>222</sup> Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.

<sup>223</sup> Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

<sup>224</sup> Code français de la consommation.

abusives. Ainsi, l'article 25 du Règlement de 2018 indique par exemple que les clauses qui visent à exonérer, exclure, réduire ou limiter la responsabilité de l'établissement assujéti pour les défauts, déficiences ou inadéquations de toutes sortes dans le service fourni sont des clauses abusives. Ces clauses sont réputées non écrites selon le législateur<sup>225</sup>.

Pour notre part, nous pouvons dire que le législateur pourrait aller plus en profondeur pour plusieurs raisons qui tirent leurs sources de l'arrêt Grupo<sup>226</sup>. En effet, cette affaire nous révèle que dans le cadre de certains litiges, l'ignorance du consommateur pourrait le conduire à ne pas invoquer le caractère abusif d'une clause<sup>227</sup>. Or, selon Élise Poillot, « La protection de la partie faible est une protection sans intérêt si elle échappe au contrôle du juge, dont l'on peut estimer qu'il est sans doute le meilleur garant des intérêts du consommateur »<sup>228</sup>. En vue d'appréhender ces cas de figure, l'arrêt Grupo a autorisé le juge national à examiner d'office la nullité de la clause dite abusive, lorsqu'il est saisi d'un litige opposant un professionnel à un consommateur<sup>229</sup>.

Ainsi, il ressort du point 26 de l'arrêt Grupo que « l'objectif poursuivi par l'article 6 de la directive, qui impose aux États membres de prévoir que les clauses abusives ne lient pas les consommateurs, ne pourrait être atteint si ces derniers devaient se trouver dans l'obligation de soulever eux-mêmes le caractère abusif de telles clauses (...) Il s'ensuit qu'une protection effective du consommateur ne peut être atteinte que si le juge national se voit reconnaître la faculté d'apprécier d'office une telle clause.»<sup>230</sup> A ce propos, l'auteur Éric Balate<sup>231</sup> reprend l'interprétation de l'article 6 précité par l'avocate générale Juliane Kokott qui affirme que le juge pourrait aller plus en profondeur. Elle déclare en effet que :

« L'article 6, paragraphe 1, de la directive 93/13 doit être interprété en ce sens qu'il ne s'oppose pas à ce qu'un juge national supprime une clause abusive et lui substitue une

---

<sup>225</sup> Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC à la p 01.

<sup>226</sup> *Océano Grupo Editorial SA c/Rocío Murciano Quintero (C-240/98) et Salvat Editores SA c/José M Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98), Emilio Viñas Feliú (C-244/98)*, [2000] I-4941.

<sup>227</sup> Id., point 26.

<sup>228</sup> Élise Poillot, « Regards européens sur la décision de la Cour suprême du Canada *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs et Dumoulin* » (2007) 37 :2 *Revue générale de droit* 491-514 à la p 511.

<sup>229</sup> Id., à la p 509.

<sup>230</sup> *Océano Grupo Editorial SA c/Rocío Murciano Quintero (C-240/98) et Salvat Editores SA c/José M Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98), Emilio Viñas Feliú (C-244/98)*, [2000] I-4941.

<sup>231</sup> Eric Balate, « Le consommateur » dans *Le droit économique au XXIe siècle : notions et enjeux* Droit & économie, 1<sup>e</sup> éd, Paris, LGDJ, 2020 726 à la p 169.

disposition complémentaire qui substitue à l'équilibre formel que le contrat établit entre les droits et les obligations des parties contractantes un équilibre réel de nature à rétablir l'égalité entre ces parties lorsque, premièrement, le contrat en cause ne peut être maintenu après la suppression de la clause abusive, deuxièmement, l'annulation du contrat aurait des conséquences particulièrement préjudiciables pour le consommateur et, troisièmement, il n'existe aucune disposition supplétive du droit national ou du contrat susceptible de remplacer la clause abusive. »<sup>232</sup>

## 2) Les réclamations des consommateurs de services de paiements mobiles

Tant dans la zone CEMAC que dans l'UEMOA, un dispositif de réclamation doit être mis en place pour le consommateur. Dans la zone UEMOA, l'article 30 de l'instruction de 2015 déclare que :

« (...) L'établissement émetteur est également tenu de mettre en place un dispositif d'écoute, de réception et de traitement des réclamations des clients et des accepteurs. Ce dispositif de réclamations doit : • être accessible par divers canaux à tout moment ; • engager l'établissement sur un délai de traitement des réclamations ; • assurer la traçabilité des réclamations reçues et traitées (...) »<sup>233</sup>

Le législateur, comme nous pouvons le comprendre, impose plusieurs conditions afin de faciliter les réclamations des consommateurs. Dans le cadre des services *Orange Money*, force est de constater qu'il existe, à titre d'illustration, des formulaires destinés à corriger les erreurs de transactions effectuées par les consommateurs<sup>234</sup>.

---

<sup>232</sup> Conclusions de l'avocate générale Juliane Kokott, (affaire C-81/19) NG, OH c/ SC Banca Transilvania SA, 2020.

<sup>233</sup> Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

<sup>234</sup> Orange Finance Mobile Sénégal, Formulaire de demande de correction d'une erreur de transaction.

Malheureusement, dans les faits, force est de constater que les consommateurs ne sont pas toujours bien renseignés sur les procédures de réclamations<sup>235</sup>. Plus précisément, les consommateurs ne savent pas qu'ils détiennent le droit de formuler des réclamations, ou d'obtenir la correction d'erreurs. Dans les rares cas dans lesquels ils sont conscients de leurs droits, les consommateurs ne savent pas à qui s'adresser pour l'exercer. Il y a aussi les cas dans lesquels les consommateurs savent à qui s'adresser et quand, mais n'obtiennent pas pour autant réparation<sup>236</sup>. Ces cas peuvent se justifier par l'existence de certaines lourdeurs administratives qui retardent les processus de réclamation. A titre d'illustration, au Congo :

« Tous les jours dans les agences des deux opérateurs du Mobile money, on traite des problèmes d'erreur de numéro destinataire. Pour récupérer ces fonds, la démarche administrative est très lourde et elle ne peut se faire auprès des franchisés. Parfois, il faut faire intervenir la police pour que le destinataire par erreur rembourse les fonds reçus, s'il les a déjà utilisés. »<sup>237</sup>

En Côte d'Ivoire, par exemple, il y a le cas de monsieur Louis Coulibaly. En effet, ce dernier est un consommateur du service *Orange Money*. En vue d'éviter les files d'attente dans les agences de la compagnie ivoirienne d'électricité (CIE), et de gagner du temps, monsieur Coulibaly a décidé de procéder au paiement de sa facture d'électricité par le biais de ce service offert par l'opérateur de téléphonie mobile *Orange* le 10 mars 2020.

À la suite de plusieurs tentatives effectuées sans succès, ce dernier est finalement parvenu à effectuer le paiement qui s'élevait à la modique somme de 56 mille 350 francs CFA. Toutefois, à la suite de cette opération, monsieur Coulibaly constate que son compte *Orange money* a été doublement prélevé de cette somme. Après ce constat, ce consommateur décida d'effectuer une

---

<sup>235</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne :

<<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 4 ; *ibid*.

<sup>236</sup> Katharine McKee & Laura Brix, « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable » (2010) 60 CGAP, en ligne :

<<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-French.pdf>> à la p 4.

<sup>237</sup> Privat Tiburce Massanga & Théodora Miere, « Des opérateurs de téléphonie mobile aux opérateurs financiers : usage du mobile money au Congo-Brazzaville » (2020) 20 Revue française des sciences de l'information et de la communication, en ligne : <<http://journals.openedition.org/rfsic/9767>>.

réclamation auprès de la compagnie *Orange*, en vue d'obtenir son dû. Cinq mois plus tard, le consommateur a affirmé qu'il n'avait pas obtenu réparation. Ainsi, il déclarait que : « Je ne fais que relancer le service client sur ce cas et personne n'est en mesure, de me dire exactement quand et comment je me ferai rembourser. Ils me demandent toujours de patienter. »<sup>238</sup> C'est dire combien de fois le système de réclamation présente des défaillances, et ne répond pas efficacement aux préoccupations exprimées par les consommateurs.

À la fin de notre analyse, nous pouvons déplorer les disparités qui existent entre les différents États. Dans la zone UEMOA, nous pouvons constater qu'il n'existe pas de cadre général sur la protection des droits des consommateurs. Ce constat est effectué par l'auteur Patrick Meagher lorsqu'il affirme que :

« Dans la région de l'UEMOA, la protection des consommateurs est généralement traitée dans le cadre de la législation nationale, tandis que les services financiers et les règles protégeant les clients dans ce contexte sont définis à l'échelon régional (UEMOA/BCEAO). Certains observateurs en Côte d'Ivoire se sont plaints du manque d'un cadre législatif effectif sur la consommation »<sup>239</sup> .

À la suite de ces propos, nous pouvons remarquer qu'il existe une véritable séparation entre la réglementation relative à la protection des droits des consommateurs d'une part, et celle encadrant les services financiers, notamment ceux effectués par la téléphonie mobile d'autre part. Cette dernière comprend certaines normes visant à protéger spécifiquement les clients de services financiers. En effet, la majeure partie des réglementations internes des États, en ce qui concerne la protection des droits du consommateur, est d'inspiration communautaire. Elle provient de la volonté marquée des États membres de la CEDEAO de mettre en place un véritable marché commun en ce qui concerne les problématiques nouvelles à l'instar des TIC. D'ailleurs, chaque État membre a procédé à la transposition des divers actes édictés à cet effet par cette organisation<sup>240</sup>.

---

<sup>238</sup> Léon Richard Yao, « Orange money : Des réclamations sans fin pour Louis », (7 septembre 2020), en ligne : <<https://pepesoupe.com/consommateur/orange-money-des-reclamations-sans-fin-pour-louis/>>.

<sup>239</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, by Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 26.

<sup>240</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn///IMG/pdf/article\\_a\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn///IMG/pdf/article_a_sakho.pdf)> à la p 105.

Dans la zone CEMAC, plusieurs États ont mis en place un dispositif en faveur de la protection du consommateur. Au Cameroun, par exemple, il existe la loi-cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun. Cette loi qui fixe un cadre général de protection du consommateur précise toutefois en son article 1er alinéa 3 qu'elle concerne les transactions bancaires et financières<sup>241</sup>. En outre, il faut relever l'arrêté n° 000005-MINFI du 13 janvier 2011 portant institution du Service Bancaire Minimum Garanti qui existe aussi au Cameroun<sup>242</sup>. Toutefois, le nouveau Règlement relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires est celui qui s'applique désormais au sein de la zone CEMAC. Il s'applique directement au sein des États membres, conformément à l'article 41 du traité révisé de la CEMAC<sup>243</sup>.

Ces disparités se font ressentir au sein même du contrat de paiement mobile. En effet, les consommateurs de la zone CEMAC sont mieux outillés que ceux de la zone UEMOA. Il convient, dès lors, d'analyser la supervision de ces activités.

## **Partie 2 – La supervision des services de paiements mobiles au sein de l'OHADA**

Monsieur Hervé Bourges dont les propos ont été repris par l'auteur Amadou Niokhor Mbengue nous dit que la réglementation n'est autre chose que : « le fait du pouvoir exécutif qui, selon les principes fixés par le pouvoir législatif, définit précisément les règlements qui doivent être observés dans tous les domaines d'activités »<sup>244</sup>. Cette dernière a montré ses limites en tant qu'instrument de gestion des politiques publiques. À cet effet, plusieurs alternatives ont été mises en place afin

---

<sup>241</sup> *Loi-Cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun.*

<sup>242</sup> *Arrêté n° 000005-MINFI du 13 janvier 2011 portant institution du Service Bancaire Minimum Garanti.*

<sup>243</sup> *Traité révisé de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC).*

<sup>244</sup> Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* (Mémoire, Université de Montréal, 2016) à la p 10.

de pouvoir contrôler certains secteurs d'activité économique<sup>245</sup>. Parmi ces dernières, il y a notamment la régulation que notre auteur oppose à la réglementation<sup>246</sup>.

Dans le cadre des paiements mobiles, nous pouvons dire que cette dernière doit nécessairement faire l'objet d'une collaboration entre les autorités qui ont la charge de la mettre en œuvre (Chapitre 1) d'une part, et que la supervision de ces activités doit être renforcée (Chapitre 2) pour un contrôle plus efficace des activités de paiements mobiles d'autre part.

---

<sup>245</sup> Flückiger, Alexandre, « Régulation, dérégulation, autorégulation : l'émergence des actes étatiques non obligatoires » (2004) 123:2 Revue de droit suisse 159-303 à la p 168.

<sup>246</sup> Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* (Mémoire, Université de Montréal, 2016) à la p 10.



# **Chapitre 1 : La nécessité d'une collaboration entre les principales autorités de régulation des services de paiements mobiles**

Au sein de l'OHADA, il existe plusieurs autorités de régulation relativement à un secteur d'activité donné. Dans le cadre du paiement mobile, nous pouvons dire que cette activité démontre la convergence des intérêts de plusieurs organes de régulation dans l'exercice des activités de paiements mobiles (Section 1). Malheureusement, nous constatons malgré une telle situation, la divergence des actions de ces organes de régulation (Section 2).

## **Section 1 : La convergence des intérêts des principales autorités de régulation des services de paiements mobiles**

Le droit, notamment en ce qui concerne le domaine du commerce électronique, est multidisciplinaire. Il fait appel à plusieurs domaines d'activité. Ainsi, des personnes disposant de diverses compétences peuvent être impliquées dans un même service.

Le professeur Vincent Gautrais fait état de cette multidisciplinarité du droit. En effet, le commerce électronique est pour lui une composante du droit des activités économiques<sup>247</sup>. Par conséquent, il ne peut ni être dissocié de cette discipline, ni faire l'objet d'un isolement face à certains autres domaines d'activité avec lesquels il est complémentaire. Ses propos sont les suivants :

« Le commerce électronique est un domaine hybride, bâtard, un domaine de convergence de matières qui n'avaient pas normalement pour habitude d'être confrontées. Mais le cyberspace oblige au rapprochement. Aussi, il importe assurément de sortir de l'isolement que tant le droit que l'informatique vénèrent, développent, consacrent, par leur spécialité et leur langue respectives. »<sup>248</sup>

---

<sup>247</sup> Mouhamadou Sanni Yaya, *Le droit de l'OHADA face au commerce électronique* (Thèse de droit, Université de Montréal et Université de Paris-Sud 11, 2011) à la p 54.

<sup>248</sup> Professeur Vincent Gautrais, « Libres propos sur le droit des affaires électroniques » (2006) 10 :3 Lex Electronica, en ligne: <[https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3\\_gautrais.pdf](https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_gautrais.pdf)> à la p 5.

Les services de paiements mobiles démontrent bien ce cas de figure, étant donné qu'il s'agit de transactions traditionnelles effectuées au moyen de dispositifs novateurs<sup>249</sup>. L'auteur Madise nous rappelle bien cette réalité en nous parlant de la fonction du paiement mobile. Il déclare les propos suivants:

« How can one sum up mobile money? From a function viewpoint, it can be said that mobile money is a financial service comprising a payment system and a remittance service. It is based on a telecommunications network but it is not a telecommunications service »<sup>250</sup>.

S'il apparaît à la suite de cette assertion que les paiements mobiles relèvent plus du secteur financier que de celui des télécommunications, il faut tout de même remarquer qu'il existe au travers de celui-ci une véritable convergence<sup>251</sup> entre deux secteurs d'activités qui avaient autrefois tendance à s'ignorer<sup>252</sup>. Les auteurs Suwandaarachchi Chaminda Methsiri, Bahri Shamsul et Fauzi Ali déclarent ainsi que : « Mobile money is an emerging field that interconnects the telecommunication and finance industries. »<sup>253</sup> Les paiements mobiles réunissent donc le secteur des télécommunications, et le secteur bancaire et financier.

Ce « mariage »<sup>254</sup> entre ces deux secteurs d'activité suscite l'intérêt de chaque organe en charge de leur régulation. En effet, les régulateurs doivent être compétents afin d'évaluer les questions techniques et les questions propres à leur secteur d'activité. Ils doivent être en mesure de statuer avec discernement à leur sujet. Chaque autorité de régulation dispose ainsi de son domaine d'expertise<sup>255</sup>. Dans son sens organique, la régulation correspond aux autorités administratives ou

---

<sup>249</sup> Laetitia Chaix, « Le paiement mobile : modèles économiques et régulation financière » (2013) 112 :4 Revue d'économie financière 277-298 à la p 293.

<sup>250</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice dans Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 350.

<sup>251</sup> Jadis, il semblait que le droit et l'économie étaient des disciplines divergentes, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Serge Schweitzer & Loïc Floury, *Droit et économie : Des divergences aux convergences*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2019 à la p 11.

<sup>252</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a.\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a._sakho.pdf)>.

<sup>253</sup> Chaminda Methsiri Suwandaarachchi, Shamsul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries e12129 à la p 2.

<sup>254</sup> Serge Schweitzer & Loïc Floury, *Droit et économie: Des divergences aux convergences*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2019 à la p 12.

<sup>255</sup> Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* Université de Montréal, 2016) à la p 36.

publiques indépendantes<sup>256</sup>. D'ailleurs, la doctrine assimile ces dernières aux autorités de régulation. À cet effet, la professeure Marie-Anne Frison-Roche nous indique que la régulation n'est autre chose que :

« l'appareillage juridique qui crée et maintient des équilibres dans des secteurs spécifiques qui ne peuvent les créer ou les maintenir par leur propre force, cet équilibre s'établissant le plus souvent entre un principe de concurrence et des principes a-concurrentiels ou anticoncurrentiels »<sup>257</sup>.

Cette définition nous permet d'analyser ces autorités de régulation. En effet, les autorités administratives indépendantes sont des organes créés par une loi, et agissant au nom et pour le compte de l'État. Elles ne relèvent toutefois pas de l'autorité du gouvernement dans leur action de régulation d'un secteur d'activité déterminé. Aussi, ces dernières disposent d'un pouvoir réglementaire et sont en mesure, selon leur nature, de formuler des recommandations ou des injonctions<sup>258</sup>. Si certaines Autorités administratives indépendantes substituent partiellement l'État dans ces secteurs d'activités, d'autres veillent *a contrario* au respect de certaines libertés<sup>259</sup>. En ce qui concerne les paiements mobiles, il faut dire que tant le domaine des TIC que celui du secteur financier fait l'objet d'une régulation, comme nous avons pu le constater précédemment. Le premier domaine d'activité est régulé au plan national, tandis que le second est régulé au niveau communautaire<sup>260</sup>. Dans ce cadre, nous allons analyser le rôle des autorités de régulation dans le secteur des TIC (Paragraphe 1), et celui de l'autorité de régulation dans le secteur bancaire (Paragraphe 2).

---

<sup>256</sup> La notion d'Autorités administratives indépendantes a été abordée pour la première fois dans la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978 instituant la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), notamment à l'article 11. Cf. Alain Bensoussan, *La protection des données personnelles de A à Z*, Abécédaires, Bruxelles, Bruylant, 2017 à la p 19.

<sup>257</sup> Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012 à la p 11.

<sup>258</sup> Alain Bensoussan, *La protection des données personnelles de A à Z*, Abécédaires, Bruxelles, Bruylant, 2017 à la p 19.

<sup>259</sup> David Forest, *Droit des données personnelles*, Droit en action, Paris, Gualino, 2011 à la p 25.

<sup>260</sup> *International financial supervisory convergence: how much should there be? How best to assess the appropriate level of cross border supervision and enforcement?* par Zoltán Sárkány, 2012 à la p 1.

## **Paragraphe 1 : Le rôle de l'autorité de régulation du secteur des télécommunications**

Au niveau de la CEDEAO, il faut dire que l'Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des Technologies de l'information et de la communication (TIC) du 19 janvier 2007 aborde la question des Autorités Nationales de Régulation. Le champ d'application de cet acte est limité. En effet, l'article 2 alinéa 2 de l'acte indique expressément qu'il exclut la réglementation en matière de politique et de contenu audiovisuel<sup>261</sup>. Il définit ces dernières comme des « Organisme(s) chargé(s) par un État membre d'une quelconque des missions de régulation prévues par le présent acte additionnel »<sup>262</sup>.

À titre d'illustration, au sein de la Côte d'Ivoire, pays membre de la CEDEAO, cette autorité n'est autre que l'ARTCI. Elle a été créée par l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012, au travers de la fusion du Conseil des Télécommunications de Côte d'Ivoire (CTCI), et de l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI)<sup>263</sup>. L'article 71 de cette ordonnance nous indique qu'il s'agit d'une autorité administrative indépendante. Elle est dotée de la personnalité juridique d'une part, et de l'autonomie financière d'autre part<sup>264</sup>. Aussi, cette autorité dispose de plusieurs missions qui sont décrites au sein de l'article 72 de cette ordonnance<sup>265</sup>. À l'issue de cette disposition, nous pouvons distinguer les missions de régulation du secteur des télécommunications, la régulation du secteur postal, la gestion des transactions électroniques, la sécurité des réseaux et des systèmes d'information, et la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de la régulation du secteur des TIC, l'ARTCI est chargée de faire appliquer les lois et les règlements régissant ce secteur. À cet effet, elle agit suivant quatre axes. Le premier est relatif à la délivrance des habilitations à exercer des activités de télécommunication et l'allocation des

---

<sup>261</sup> CEDEAO, *Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)*.

<sup>262</sup> Cf. Article 1<sup>er</sup> *Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)*.

<sup>263</sup> Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, « A propos de l'ARTCI », en ligne : <<https://www.artci.ci/index.php/accueil/creation-et-missions2.html>>.

<sup>264</sup> *Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication*.

<sup>265</sup> Id.

ressources rares. Le second concerne l'encouragement au développement des télécommunications. Le troisième axe concerne la définition des règles et normes, et le dernier axe est relatif à la régulation de la concurrence et au règlement des litiges<sup>266</sup>.

En ce qui concerne les transactions électroniques, l'ARTCI exerce une mission de certification conformément à la loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux Transactions Électroniques<sup>267</sup>. Dans ce cadre, elle procède par exemple à l'audit et à la certification des systèmes d'information des personnes morales établies en Côte d'Ivoire et exerçant des activités de Transactions Électroniques. L'autorité délivre aussi des certificats électroniques<sup>268</sup>.

Relativement à la protection des données à caractère personnelles, la principale mission de l'ARTCI est de veiller au respect des dispositions de la loi ivoirienne relative à la protection des données à caractère personnelles, lors des traitements de données<sup>269</sup>. En effet, le traitement des données effectuées par les établissements de monnaie électronique est soumis à une déclaration ou une autorisation de l'ARTCI. Aussi, dans l'exercice de leurs activités, les établissements de monnaie électronique doivent désigner un correspondant à la protection des données à caractère personnel qu'ils communiquent à l'ARTCI<sup>270</sup>.

En outre, nous pouvons dire que l'ARTCI dispose de plusieurs pouvoirs pour exercer ses missions. Il s'agit de pouvoirs normatifs, de surveillance et de contrôle, de perquisition et de saisie, d'enquête et de constatation d'infractions, de sanctions et de règlement des litiges<sup>271</sup>.

Concernant le pouvoir normatif, il faut dire que l'ARTCI prend des décisions visant à définir et à élaborer des règles en matière de TIC, d'activités postales, de protection des données à caractère personnel et de sécurité des réseaux et système d'information<sup>272</sup>. Par exemple, dans le cadre de la protection des données à caractère personnelles, l'ARTCI a rendu une décision qui indique les conditions dans lesquelles les données à caractère personnelles peuvent être supprimées. Par exemple, l'ARTCI indique que les professionnels doivent mettre en place une fonctionnalité

---

<sup>266</sup> Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, *Rapport annuel d'activités 2019*, à la p 10.

<sup>267</sup> *Loi n° 2013-546 du 30 Juillet 2013 relative aux transactions électroniques en Côte d'Ivoire*.

<sup>268</sup> Linda Mourot, *Règlementation des services financiers mobile en Côte d'Ivoire*, 2016.

<sup>269</sup> *Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel en Côte d'Ivoire*.

<sup>270</sup> Linda Mourot, *Règlementation des services financiers mobile en Côte d'Ivoire*, 2016.

<sup>271</sup> *Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication*.

<sup>272</sup> Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, *Rapport annuel d'activités 2019*, à la p 13.

automatisée qui efface les données à caractère personnelles dont la durée de conservation est arrivée à terme<sup>273</sup>.

Relativement à son pouvoir de contrôle et de surveillance, l'ARTCI veille au respect des obligations des opérateurs et des fournisseurs de services dans le secteur des TIC. Elle s'assure du respect de la réglementation en matière de sécurité des réseaux et systèmes d'information et en matière de protection de données à caractère personnel<sup>274</sup>.

Au travers de son pouvoir de perquisition et de saisie, l'ARTCI peut accéder aux locaux, terrains ou moyens de transport à usage professionnel qui sont utilisés par les opérateurs et fournisseurs de services de TIC. L'ARTCI peut aussi effectuer des saisies des équipements ou installations<sup>275</sup>.

Le pouvoir d'enquête et de constatation d'infractions permet à l'ARTCI de rechercher et constater au travers d'un procès-verbal, les infractions prévues par la réglementation du secteur des TIC. Les procès-verbaux sont transmis au Procureur de la République de Côte d'Ivoire<sup>276</sup>.

Le pouvoir de sanction de l'ARTCI l'autorise à sanctionner les actes des professionnels du secteur des TIC qui ne constituent pas d'infraction pénale. Ainsi, elle prononce des sanctions administratives et pécuniaires à l'égard des opérateurs et fournisseurs de services de TIC, et des responsables de traitement de données à caractère personnel qui ne répondent pas aux exigences de la réglementation en vigueur dans le domaine des TIC<sup>277</sup>. À titre d'illustration, l'ARTCI a pris, au cours de l'année 2019, une décision à l'encontre de l'opérateur *MTN Côte d'Ivoire* pour manquement à ses obligations de qualité de service au cours de l'année 2017. Dans sa démarche, l'ARTCI a prononcé une sanction pécuniaire d'un montant de un milliard sept cent quarante et un million deux cent cinq mille deux cent soixante-sept francs CFA<sup>278</sup>. Il s'agit d'une somme importante qui pourrait dissuader les professionnels de porter atteinte à la loi.

---

<sup>273</sup> Cf. Article 7 *Décision n°2014-0022 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire portant conditions de la suppression des liens vers les données à caractère personnel, des copies ou des reproductions de celles-ci existant dans les services de communication électronique accessibles au public*, 2014.

<sup>274</sup> Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, *Rapport annuel d'activités 2019*, à la p 13.

<sup>275</sup> Id., à la p 13.

<sup>276</sup> Id., à la p 13.

<sup>277</sup> Id., à la p 13.

<sup>278</sup> *Décision n°2019-0465 du conseil de régulation de l'Autorité de Régulation des télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 14 Janvier 2019 portant sanction de l'opérateur MTN Côte d'Ivoire (MTN CI) pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2017*.

Pour ce qui est du règlement des litiges, l'article 104 de l'ordonnance de 2012 indique que l'ARTCI connaît en 1<sup>er</sup> ressort de tout litige pouvant survenir dans le secteur des TIC<sup>279</sup>. Dans l'affaire opposant l'association des consommateurs des télécommunications de Côte d'Ivoire (ACOTELCI) aux sociétés *Orange Côte d'Ivoire*, *MTN Côte d'Ivoire* et la société *Moov Côte d'Ivoire*, le tribunal de commerce d'Abidjan s'est déclaré incompétent au profit de l'ARTCI. En effet, la cour a affirmé qu'elle n'est pas compétente à statuer en premier ressort sur les litiges qui n'excédant pas la somme de 25 000 000 de FCFA. Aussi, elle a affirmé que l'article 104 de l'ordonnance de 2012 confère une compétence *ratione materiae* et *ratione personae* à l'ARTCI dans les litiges qu'elle connaît en premier ressort. La cour a aussi affirmé que l'article 109 de l'ordonnance de 2012 n'offrait pas la possibilité aux consommateurs de saisir les juridictions étatiques en cas de litige dans le domaine des télécommunications, et qu'en la matière, l'ARTCI a une compétence exclusive. Cette compétence exclusive qui est conférée à l'ARTCI au travers de l'article 113 de l'ordonnance de 2012 exclut la compétence des juridictions étatiques, en premier ressort, dans le domaine des télécommunications<sup>280</sup>.

Toutefois, il faut préciser que les décisions de cette institution sont susceptibles de recours. En effet, l'article 113 de l'ordonnance de 2012 indique que :

« Les décisions de nature juridictionnelle prises par l'ARTCI, notamment celles prises en application de la présente ordonnance, sont susceptibles de recours. Le recours n'est pas suspensif, sauf pour les sanctions pécuniaires. Toutefois, le sursis à exécution de la décision peut être ordonné si celle-ci est susceptible d'entraîner des conséquences manifestement excessives. Dans ce cas, la demande de sursis à exécution est présentée au premier président de la Cour d'Appel d'Abidjan qui statue comme en matière de référé. Les décisions à caractère administratif que l'ARTCI prend dans l'accomplissement de ses missions sont susceptibles de recours en annulation dans les conditions définies par la loi portant création, organisation et fonctionnement de la Cour Suprême (...) »<sup>281</sup>

Il ressort de cette disposition que tant les décisions administratives, que les décisions juridictionnelles de l'ARTCI sont susceptibles de recours. C'est dire que son pouvoir est limité.

---

<sup>279</sup> Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication.

<sup>280</sup> Association des consommateurs des télécommunications de Côte d'Ivoire (ACOTELCI) contre société Orange Côte d'Ivoire, MTN Côte d'Ivoire et Moov Côte d'Ivoire, Tribunal de commerce d'Abidjan.

<sup>281</sup> Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication.

En outre, nous pouvons constater que l'ARTCI comprend un Comité des Consommateurs. Il est institué par la décision n°2013-0004 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 septembre 2013 portant création, composition et fonctionnement du Comité des Consommateurs<sup>282</sup>. Ce comité favorise le dialogue entre l'ARTCI, et les associations des consommateurs dans le domaine des TIC, des transactions électroniques, de la protection des données à caractère personnel et de la lutte contre la cybercriminalité<sup>283</sup>. L'institution d'un tel organe démontre la volonté de cette autorité de régulation de prendre en considération les besoins des consommateurs.

Au niveau de la CEMAC, le législateur a mis en place le Règlement N° 21/08-UEAC-133-CM-18 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des États membres de cette organisation. Il indique en son article 4 que chaque État membre doit mettre en place une autorité chargée de réguler le secteur des communications électroniques<sup>284</sup>.

En vue d'illustrer nos propos, nous pouvons prendre pour exemple le cas du Cameroun, pays membre de la CEMAC. Au sein de ce dernier, c'est la loi camerounaise sur les communications électroniques qui institue cette organisation. Ainsi, l'article 36 alinéa 2 indique que :

« L'Agence (...) assure pour le compte de l'État, la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication. Elle veille également au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques. »<sup>285</sup>

À la suite de ces propos, nous pouvons constater que cette organisation met en œuvre la législation relative aux TIC au Cameroun. Le décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 détermine l'organisation et le fonctionnement de l'agence de régulation des télécommunications (ART). L'article 2 de ce texte nous indique que cette organisation dispose de la personnalité juridique et de l'autonomie

---

<sup>282</sup> *Décision n°2013-0004 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 septembre 2013 portant création, composition et fonctionnement du Comité des Consommateurs.*

<sup>283</sup> *Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, Rapport annuel d'activités 2019, à la p 19.*

<sup>284</sup> *Règlement N° 21/08-UEAC-133-CM-18 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des Etats membres de la CEMAC.*

<sup>285</sup> *Loi n°2010/013 du 21 Décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun.*



financière<sup>286</sup>. Toutefois, elle exerce ses attributions sous la tutelle technique du ministère camerounais des Télécommunications, et sous la tutelle financière du ministère camerounais en charge des finances. C'est dire que l'ART n'est pas totalement indépendant de l'État.

Parmi ses nombreuses missions, nous pouvons relever qu'elle a en charge la protection des consommateurs, conformément à l'article 4 du décret de 2012. Ainsi, elle mène plusieurs actions en faveur de ce dernier. Par exemple, l'ART a dénoncé les cas d'arnaques des consommateurs sur les réseaux de télécommunications, et a incité les consommateurs à plus de vigilance face à ces pratiques provenant de personnes mal intentionnées<sup>287</sup>.

Dans ce cadre, l'ART collabore avec les associations de protections des consommateurs. Il y a, par exemple, l'association des régulateurs de télécommunications d'Afrique centrale (ARTAC)<sup>288</sup>. L'ART collabore aussi avec les administrations publiques compétentes en matière de protection du consommateur, comme le ministère des Postes et Télécommunications du Cameroun, le ministère du Commerce, ou encore le Conseil National de la Consommation.<sup>289</sup> Le Conseil National de Consommation au Cameroun est institué par l'article 25 de la loi sur la protection des droits des consommateurs. Ainsi, il s'agit d'un organe consultatif qui a pour mission :

« - De promouvoir l'échange de vues entre les pouvoirs publics, les organisations de protection des intérêts collectifs des consommateurs et les organisations patronales ; - De favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales sur les questions relatives à la protection du consommateur ; - D'émettre des avis sur tous les projets de textes à caractère législatif et réglementaire susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation de biens et services ou sur la protection du consommateur ; - D'étudier toutes les questions relatives à la consommation de biens et services ou à la protection du consommateur qui lui sont soumises par le gouvernement. »<sup>290</sup>

---

<sup>286</sup> Décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence de régulation des télécommunications (ART).

<sup>287</sup> Communiqué sur les cas d'arnaques constatés sur les réseaux de télécommunication, par Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, 0003878/ART/DG/DAJPC/CPC/CEA/CA, Yaoundé, 2016.

<sup>288</sup> Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique Centrale, « Présentation – ARTAC », en ligne : <<http://artac.site/index.php/presentation/>>; Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, « Nouvelles de l'ART » *Nouvelles de l'ART* (mars 2005), en ligne : <<http://www.art.cm/sites/default/files/documents/ART%2012.pdf>>.

<sup>289</sup> Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, « Journée mondiale des droits du consommateur 2019 : l'ART à votre service » *Nouvelles de l'ART* (avril 2019), en ligne : <<http://www.art.cm/sites/default/files/documents/NART%2057-21%20flashage%20net%20p.pdf>> aux pp 8-9.

<sup>290</sup> Loi-Cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun.

Le Conseil National de Consommation est donc principalement axé sur l'intérêt des consommateurs.

En ce qui concerne ses pouvoirs, l'article 5 du même texte nous indique que cette institution dispose des pouvoirs de régulation, de contrôle, d'investigation, d'injonction, de coercition et de sanction<sup>291</sup>. À cette fin, elle peut :

«

- a) Commettre ses agents assermentés qui peuvent, de ce fait :
  - accéder aux locaux, terrains ou moyens de transport à usage professionnel ;
  - demander communication de tout document professionnel et en prendre copie;
  - recueillir, sur convocation ou sur place, les renseignements et justifications ;
- b) fixer les procédures de sa saisine en cas de litiges entre opérateurs et de leur règlement
- c) constater ou faire constater les infractions qui ne peuvent se révéler que par un contrôle systématique et pluriel des intervenants dans le secteur par les officiers de police judiciaire ainsi que les agents assermentés et commis à cette fin ;
- d) recueillir des informations et des documents nécessaires auprès des opérateurs/exploitants des réseaux et fournisseurs de services, dans le cadre de leur convention et de leur cahier des charges, pour s'assurer du respect par ceux-ci des obligations qui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- e) prononcer le retrait du titre d'exploitation à l'encontre de tout titulaire d'une autorisation qui ne se conforme pas à la mise en demeure qui lui a été adressée, dans le respect des formes et procédures ayant régi sa délivrance ;
- f) prendre des mesures conservatoires nécessaires pour faire assurer la continuité du service et protéger les intérêts des usagers. »<sup>292</sup>

L'ART dispose donc de pouvoirs importants. Toutefois, dans le domaine du règlement des litiges, nous pouvons constater que son pouvoir est limité, étant donné que les litiges que connaît l'ART sont ceux qui opposent plusieurs professionnels.

Aussi, nous constatons l'existence d'échanges entre les autorités de régulation du secteur des TIC des pays de l'UEMOA et de la CEMAC afin de trouver des solutions susceptibles de mieux réguler certaines activités comme les paiements mobiles<sup>293</sup>.

---

<sup>291</sup> Décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence de régulation des télécommunications (ART) aux pp 9-16.

<sup>292</sup> Décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence de régulation des télécommunications (ART).

<sup>293</sup> Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, *Rapport annuel d'activités 2019*, à la p 22.

Dès lors, il convient d'analyser l'autorité de régulation bancaire qui est aussi importante dans le domaine des paiements mobiles, comme nous venons de le souligner.

## **Paragraphe 2 : Le rôle de l'autorité de régulation du secteur bancaire**

Au niveau de la zone CEMAC, nous constatons que les autorités de supervision bancaire sont la COBAC, les autorités monétaires<sup>294</sup> ainsi que la BEAC. La première est une autorité administrative pouvant prendre des actes de la même nature faisant grief<sup>295</sup>. Il s'agit de la principale autorité de régulation bancaire au sein de la zone CEMAC<sup>296</sup>.

L'article 43 du Règlement de 2018 de la CEMAC laisse transparaître que cet organe a la responsabilité de veiller au respect, par les établissements assujettis, des dispositions de prévention des pratiques commerciales déloyales et de garantir la protection des consommateurs de produits et services bancaires. À cette fin, la COBAC procède à plusieurs contrôles. D'abord, il y a le contrôle de conformité des pratiques commerciales des établissements assujettis, ou encore le contrôle de conformité des contrats, produits ou services. Ensuite, le règlement prévoit un contrôle d'adéquation des règles, procédure et moyen mis en place par les établissements assujettis. De plus, nous relevons le contrôle du traitement des réclamations des consommateurs par les établissements assujettis. Enfin, il y a le contrôle du respect des règles déontologiques par les établissements assujettis<sup>297</sup>.

En cas de non-respect des dispositions prévues par ce Règlement, la COBAC peut, conformément à l'article 44 de ce dernier, prononcer des mesures d'assainissement, de restructuration, ou des mesures disciplinaires en vue de sanctionner les établissements assujettis qui ont manqué à leurs obligations<sup>298</sup>. En outre, des sanctions pécuniaires peuvent être prononcées par la COBAC en fonction de la gravité des manquements et des avantages que l'établissement assujetti a pu tirer de ces derniers. Relativement aux faits qui sont susceptibles de revêtir une qualification pénale,

---

<sup>294</sup> Cette autorité est celle en charge de la monnaie et du crédit au sein d'un État membre de la CEMAC, comme nous l'indique l'article 2 du Règlement de 2018. *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale* à la p 18.

<sup>295</sup> *Régulation et intégration bancaires dans la CEMAC*, Université de Dschang, Presses Universitaires d'Afrique, 2015 aux pp 424-427.

<sup>296</sup> Manuel Roland Tcheumalieu Fansi, *Droit et pratique bancaire dans l'espace OHADA*, Etudes africaines, Paris, L'Harmattan, 2013 à la p 25.

<sup>297</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC Relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC*.

<sup>298</sup> Id.

l'article 45 du même règlement nous indique qu'ils doivent être communiqués par la COBAC, aux autorités judiciaires des États membres de la CEMAC<sup>299</sup>.

En ce qui concerne l'Afrique de l'Ouest, il existe plusieurs autorités de supervision<sup>300</sup>. Toutefois, l'autorité qui a principalement la charge de la régulation du secteur financier est la BCEAO. Ainsi, l'article 37 de l'instruction de 2015 dispose que : « La Banque Centrale peut effectuer, à tout moment, un contrôle sur place des établissements de monnaie électronique, en y associant, le cas échéant, les autres Autorités de supervision. »<sup>301</sup>

Il ressort de cette disposition que des contrôles inopinés de la BCEAO sur les établissements de monnaie électronique peuvent être effectués. Aussi, les établissements de monnaie électronique sont tenus de transmettre plusieurs informations à la Banque Centrale. Entre autres, il s'agit de leurs états financiers annuels, arrêtés au 31 décembre de l'année écoulée. Ils doivent être certifiés par un ou plusieurs Commissaires aux Comptes inscrits à l'ordre des Experts comptables, conformément aux prescriptions de l'Acte uniforme de l'OHADA portant organisation et harmonisation des comptabilités des entreprises<sup>302</sup>. Outre ces examens annuels, il existe des vérifications mensuelles et trimestrielles.

Concernant les exigences mensuelles, nous pouvons dire que les établissements émetteurs doivent communiquer plusieurs données à la BCEAO dans un délai maximum de quinze jours calendaires, à compter de la fin du mois concerné. Ces données sont relatives à l'encours de la monnaie électronique. Elles doivent être accompagnées des justificatifs du solde du compte de cantonnement, conformément au canevas qui figure en Annexe IV de l'Instruction de 2015 de la BCEAO<sup>303</sup>.

---

<sup>299</sup> Id.

<sup>300</sup> L'article 36 de l'instruction de 2015 nous indique qu'il y a la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, la Commission Bancaire de l'UMOA et le Ministre en charge des Finances dans l'État membre de l'organisation. *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)* à la p 201.

<sup>301</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>302</sup> Cf. Article 37 *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>303</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 100.

Relativement aux exigences trimestrielles, nous pouvons constater qu'au cours de chaque trimestre de l'année civile, les établissements émetteurs communiquent à la BCEAO un rapport sur leurs activités, conformément au canevas figurant en Annexe V de l'instruction de 2015 de la BCEAO. Ce rapport doit être transmis dans un délai maximum de quinze jours calendaires suivant la fin de la période considérée<sup>304</sup>.

Aussi, nous pouvons constater que les pouvoirs de contrôle des autorités de supervision sont étendus aux distributeurs, sous-distributeurs et autres partenaires techniques liés à l'activité d'émission de monnaie électronique, conformément à l'article 37 de l'instruction de 2015.

Les établissements de monnaie électronique qui ne respectent pas leurs engagements envers les Autorités de supervision encourent plusieurs sanctions. L'article 40 de l'instruction de 2015 indique qu'il s'agit des sanctions suivantes : « • l'avertissement ; • la suspension ou l'interdiction de tout ou partie des opérations ; • toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ; • le retrait de l'agrément ou de l'autorisation d'émettre de la monnaie électronique. »<sup>305</sup>

En outre, la BCEAO peut prononcer une sanction pécuniaire à l'encontre de l'établissement émetteur de monnaie électronique qui ne remplit pas ses obligations. Le montant peut être égal au maximum à vingt-cinq pour cent du capital social minimum requis. À titre d'exemple, les établissements de monnaie électronique encourent des pénalités en fonction des jours de retard. Ainsi, ils encourent la somme de 5.000 FCFA durant les quinze premiers jours, 10.000 FCFA durant les quinze jours suivants, et 15.000 FCFA au-delà de ces délais. La pénalité de retard doit être versée dans un délai particulier. En effet, elle est due à compter de la date de réception de la mise en demeure adressée à l'établissement de monnaie électronique par le BCEAO. Le décompte des pénalités est effectué mensuellement par cette dernière<sup>306</sup>.

Aussi, la pénalité doit être transmise au travers de l'émission d'un ordre de virement bancaire ou d'un chèque bancaire en faveur de la Banque Centrale, dans un délai de trente jours calendaires suivant la notification de la sanction. Dans le cas contraire, la BCEAO peut procéder à des mesures

---

<sup>304</sup> Id., à la p 100.

<sup>305</sup> *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

<sup>306</sup> Cheikh Abdou Wakhab Ndiaye, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 101.

plus radicales telles que le retrait de l'agrément octroyé à l'établissement de monnaie électronique pour l'exercice de ses activités prévu par l'article 38 de l'instruction de 2015<sup>307</sup>.

Les autorités de régulation disposent de nombreuses missions et attributions, comme nous pouvons le constater. Malgré cette réalité, il apparaît un véritable manque de collaboration entre ces différents organes que nous analyserons subséquemment.

## **Section 2 : La divergence des actions des autorités de régulation des services de paiements mobiles**

Au sein de l'espace OHADA, les services de paiements mobiles sont soumis à une régulation essentiellement bancaire (Paragraphe 1), qui présente de nombreuses limites (Paragraphe 2) que nous analyserons.

### **Paragraphe 1 : L'existence d'une régulation essentiellement bancaire des services de paiements mobiles**

Les activités de paiements mobiles sont généralement régulées uniquement par les autorités de régulation financière<sup>308</sup>. Au sein de l'espace OHADA, nous pouvons constater une réelle absence de collaboration entre les autorités de régulation des TIC et du secteur financier. En d'autres termes, nous pouvons dire que les services de paiements mobiles sont soumis essentiellement à une régulation bancaire. Il s'agit du : « fait d'encadrer et de contrôler l'activité bancaire, en la soumettant au respect de diverses normes, pour en maîtriser les risques afin de préserver la sécurité des déposants, la stabilité du système financier et les grands équilibres économiques »<sup>309</sup>.

À ce propos, le professeur Abdoulaye Sakho nous dit que : « Il n'y a pas encore de coordination dans la régulation aussi bien en réglementation que dans la pratique. Dans la réglementation, chaque régulateur possède sa propre procédure de contrôle de l'entrée des opérateurs dans le

---

<sup>307</sup> Cf. Article 40 *Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)*.

<sup>308</sup> Chaminda Methsiri Suwandaarachchi, Shamshul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* e12129 à la p 3.

<sup>309</sup> Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012 à la p 13.

marché. »<sup>310</sup> En effet, chaque autorité de régulation exerce ses attributions dans son domaine d'expertise. Cette réalité peut s'observer dans la procédure de contrôle de l'entrée des opérateurs dans le marché<sup>311</sup>. Dans leurs démarches, les opérateurs de téléphonie mobile sont soumis à la réglementation de l'autorité de régulation des TIC, et à celle de l'autorité de régulation du secteur bancaire. À cet effet, ils doivent disposer d'une autorisation des autorités de régulation des TIC, en plus de l'agrément de la BCEAO que nous avons précédemment analysé au sein de l'Afrique de l'Ouest. Il existe donc une réelle confusion face à ces exigences<sup>312</sup>.

Cette situation provient notamment du fait que les paiements mobiles ne relèvent pas réellement du mandat de la majeure partie des autorités de régulation. Ces mandats portent généralement sur la disponibilité, l'accès et la qualité des réseaux, la sécurité, le respect des règles anticoncurrentielles et la protection des données clients<sup>313</sup>.

En outre, force est de constater que dans la majeure partie des États de l'UEMOA, les services de paiements mobiles sont considérés par les autorités de régulation comme des services à valeur ajoutée. Il en est ainsi au Bénin, pays au sein duquel l'ARCEP, autorité de régulation du secteur des TIC, ne considère pas les paiements mobiles comme une offre de service principale des opérateurs de téléphonie mobile. Ainsi, aucun cadre de coordination entre la BCEAO et l'ARCEP n'a été mis en place pour discuter des questions relatives aux services de paiements mobiles<sup>314</sup>.

En revanche, certains pays à l'instar de la Côte d'Ivoire sont plus avancés sur la question. En effet, dans ce pays, ces services sont considérés comme relevant de la compétence de l'ARTCI. Cet organe accorde donc une certaine considération à ces services. À titre d'exemple, nous pouvons dire que le 7 mars 2019, les opérateurs *MTN*, *Moov* et *Orange* ont transféré des messages électroniques à leurs abonnés en Côte d'Ivoire. Ils avaient pour objectif de les informer de la hausse des tarifs des services de paiements mobiles au sein de l'État ivoirien. À la suite de cette situation, l'ARTCI a exigé des opérateurs l'arrêt immédiat de cette décision au motif que les opérateurs sont

---

<sup>310</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn///IMG/pdf/article\\_a.\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn///IMG/pdf/article_a._sakho.pdf)> à la p 106.

<sup>311</sup> Id., à la p 106.

<sup>312</sup> Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* Université de Montréal, 2016) à la p 85.

<sup>313</sup> *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 aux pp 27-28.

<sup>314</sup> Id., à la p 66.

tenus de l'informer préalablement des tarifs et conditions générales d'offre de service au moins un mois avant de les porter à la connaissance du public<sup>315</sup>. Aussi, une collaboration entre la BCEAO et l'ARTCI est prévue en vue de mieux réguler le secteur des services financiers numériques, dont les paiements mobiles<sup>316</sup>. Analysons maintenant les limites que présente la régulation bancaire.

## **Paragraphe 2 : Les limites de la régulation bancaire dans la protection des consommateurs**

Les auteurs Suwandaarachchi Chaminda Methsiri, Bahri Shamshul et Fauzi Ali affirment que la régulation bancaire des services de paiements mobiles est inadaptée. Ils justifient cette opinion par l'implication du secteur des télécommunications dans les opérations de paiements mobiles. Cette dernière rendrait obsolète la régulation bancaire <sup>317</sup>. Dans la même veine, le professeur Olufunmilayo Arewa déclare que :

« Hence, when it comes to regulation, we need to recognize that the field of technology is not neutral. It is part of a broader architecture influenced by embedded values. If we borrow technologies or legal frameworks without understanding the values they build on, the outcome may be inconsistent with our own values and country-specific context »<sup>318</sup>.

Ces propos laissent transparaître l'importance des télécommunications dans la régulation des paiements mobiles qui ne peut être occultée.

Aussi, il faut dire que les autorités de régulation bancaire sont chargées de mettre en œuvre une réglementation prudentielle, et poursuivent des objectifs essentiellement financiers.

---

<sup>315</sup> « Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire - COMMUNIQUE », en ligne : <<https://www.artci.ci/index.php/accueil/a-la-une2/395-communiquetarifs-mobile-money.html>>; Anselme Akéko, « Côte d'Ivoire / Mobile Money : l'augmentation des frais sur les transactions, suspendue », (8 mars 2019), en ligne: *Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal* <<http://www.osiris.sn/Cote-d-Ivoire-Mobile-Money-I.html>>.

<sup>316</sup> *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 à la p 79.

<sup>317</sup> Chaminda Methsiri Suwandaarachchi, Shamshul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* e12129 à la p 3.

<sup>318</sup> John Sharp, Lena Gronbach & Riaan de Villiers, dir, « Digital Finance in Africa's Future: Innovations and Implications » (2019) *Human Economy Research Programme, Centre for the Advancement of Scholarship, University of Pretoria*, en ligne: <[https://www.academia.edu/43337258/Digital\\_Finance\\_in\\_Africa\\_s\\_Future\\_Innovations\\_and\\_Implications](https://www.academia.edu/43337258/Digital_Finance_in_Africa_s_Future_Innovations_and_Implications)> à la p 30.



D'abord, nous remarquons que les banques centrales soumettent les différents acteurs et les consommateurs des services de paiements mobiles à des règles rigides et initialement destinées aux institutions bancaires, tant dans la zone UEMOA que dans la zone CEMAC. Il s'agit de règles prudentielles qui ne sont pas toujours adaptées à la protection des droits des consommateurs. À cet effet, l'auteur Madise nous indique que:

« This is more concerned with the operational soundness of financial institutions. It delimits the area within which banks and other prudentially regulated institutions can operate. It deals with issues such as capital adequacy reserves as well as liquidity requirements. It also includes the fit and proper test requirement for senior management. It is mainly concerned with the risk taken by institutions regarding their investments and assets. »<sup>319</sup>

Au vu de cette définition, nous pouvons constater qu'une réglementation prudentielle est principalement axée sur les intérêts financiers. En effet, elle tend à lutter contre les risques systémiques, en vue de maintenir l'équilibre financier des établissements de crédit. Ces risques ne sont autres que : « la menace pesant sur un secteur d'activité particulier, lorsque la défaillance d'un seul agent économique est de nature à entraîner des comportements en chaîne pouvant faire s'écrouler tout le secteur »<sup>320</sup>. À cet effet, les auteurs Laura Brix et Katherine Mckee déclarent que :

« Plusieurs types de lois et de réglementations contribuent à protéger les consommateurs et les aident à bénéficier d'un traitement équitable sur le marché. L'élément de base est une réglementation non prudentielle de protection des consommateurs régissant le comportement des prestataires à l'égard des utilisateurs de services financiers. »<sup>321</sup>

Ces propos mettent en exergue les limites de la réglementation prudentielle en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs.

Dès lors, nous pouvons affirmer qu'une réglementation prudentielle ne peut permettre de protéger que partiellement les droits des consommateurs de paiements mobiles. Cette situation peut

---

<sup>319</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 167.

<sup>320</sup> Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012 à la p 223.

<sup>321</sup> Katharine McKee & Laura Brix, « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable » (2010) 60 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-French.pdf>> à la p 4.

s'observer lorsque certaines règles prudentielles servent à la fois des objectifs prudents et non prudents<sup>322</sup>. Il en est ainsi, à titre d'illustration, des normes destinées à la protection de la clientèle. En effet, ces dernières permettent de positionner au centre de la régulation et de la supervision bancaire le contrôle de la « conduite des affaires »<sup>323</sup>. À ce propos, l'auteur Madise nous indique que :

« This looks at how the institution conducts its business. Issues such as consumer protection and money laundering are therefore topical. Other than systemic risk, consumer protection ranks second as a “fundamental rationale for financial regulation”. Consumer protection includes having a system that ensures the integrity of any data stored and transferred. »<sup>324</sup>

En effet, le « business conduct regulation »<sup>325</sup> permet de mieux contrôler la manière dont certaines institutions, comme les opérateurs de téléphonie mobile, effectuent leurs opérations. Pour mettre en place une telle réglementation, deux cas de figure peuvent être envisagés. Le premier consiste à élaborer des règles essentiellement commerciales afin de réglementer ces institutions et les consommateurs<sup>326</sup>. Le deuxième cas consiste à établir des normes particulières pour garantir l'intégrité de ces opérations<sup>327</sup>.

Le huitième titre du règlement de 2018 de la CEMAC nous permet de constater que des normes basées sur la « conduite des affaires » ont été intégrées dans la législation bancaire de cette organisation. Elles prévoient en effet plusieurs normes en vue de la réglementation, de la supervision et du contrôle des pratiques commerciales des établissements assujettis. À titre d'illustration, l'article 43 du Règlement de 2018 indique que :

« Le prestataire de services de paiement met à disposition du client les moyens appropriés lui permettant de faire une opposition sur les instruments de paiement en sa possession en cas de perte ou de vol et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour empêcher toute utilisation du moyen de paiement dès opposition »<sup>328</sup>.

---

<sup>322</sup> Id., à la p 4.

<sup>323</sup> Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012 à la p 317.

<sup>324</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 166.

<sup>325</sup> Id., à la p 166.

<sup>326</sup> Id., à la p 166.

<sup>327</sup> Id., à la p 166.

<sup>328</sup> *Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale*.

Cette mesure laisse transparaître la volonté du législateur de garantir le bon déroulement des opérations de paiement. *A contrario*, au niveau de l'UEMOA, nous constatons que la conduite des affaires n'a pas réellement été intégrée au sein de la législation bancaire. Il n'existe pas de textes destinés à encadrer spécifiquement les dérives commerciales des professionnels.

Or, dans le domaine des paiements mobiles, une protection adéquate des consommateurs est nécessaire. À cet effet, l'auteur Patrick Meagher nous fait remarquer que : « Comme avec les services financiers d'une manière générale et plus spécialement dans l'optique de toucher les non bancarisés, le bon développement des SFN [services financiers numériques] repose pour une grande part sur une protection appropriée des consommateurs. »<sup>329</sup> Il existe donc un dysfonctionnement entre le législateur au niveau de la CEMAC qui est plus avancée en matière de protection des consommateurs que celui de la CEDEAO.

Ensuite, il faut préciser que la seule introduction de la « conduite des affaires » ne suffit pas à garantir la protection des consommateurs. Il faut aussi que l'autorité de régulation bancaire décide de se positionner en faveur des consommateurs. À ce sujet, l'auteur Erik Gerding reprend les propos du professeur Levitin. Il affirme que :

« Placing the two missions together in a single agency ensures that one will trump the other, and historically consumer protection has not won out... Federal banking regulators have the authority to regulate for consumer protection, but are not motivated to do so, in part because of its conflict with their safety-and soundness mission »<sup>330</sup>.

Ces propos démontrent que l'autorité de régulation bancaire ne peut réellement privilégier les droits des consommateurs au détriment des intérêts financiers. Par exemple, nous pouvons constater en Afrique de l'Ouest que la protection des consommateurs de services financiers ne figure pas parmi les missions de la BCEAO<sup>331</sup>.

---

<sup>329</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 26.

<sup>330</sup> Erik F Gerding, « The Subprime Crisis and the Link between Consumer Financial Protection and Systemic Risk » (2009) Florida International University Law Review 25 à la p 8.

<sup>331</sup> Les missions de la BCEAO sont les suivantes : «

- définir et mettre en œuvre la politique monétaire au sein de l'UMOA,
- veiller à la stabilité du système bancaire et financier de l'UMOA,
- promouvoir le bon fonctionnement et assurer la supervision et la sécurité des systèmes de paiement dans l'UMOA,
- mettre en œuvre la politique de change de l'UMOA dans les conditions arrêtées par le Conseil des Ministres,

La collaboration entre les autorités de régulation, comme nous l'indique l'auteur Régis Bouyala, pourrait permettre aux autorités de régulation du secteur des TIC et du secteur bancaire de combler leurs lacunes, étant donné que les faits constituant une faiblesse pour l'un constituent un facteur de force pour l'autre, et vice versa. Dans sa démarche, l'auteur cite la théorie de l'avantage comparatif de David Ricardo, selon laquelle un échange entre les différents protagonistes serait plus bénéfique qu'un affrontement<sup>332</sup>. Mais, en quoi devrait précisément consister cette coordination? Selon Denise Dias, il s'agit des actions suivantes :

- « • Échanger des informations, y compris les statistiques relatives aux réclamations, les rapports de fraudes ainsi que les données relatives aux actions intentées contre les institutions contrôlées ou leur direction.
- Mener des activités conjointes telles que des examens, des recherches, des enquêtes, l'harmonisation des réglementations et de la communication d'information, ainsi que l'éducation et/ou la sensibilisation des consommateurs.
- Coordonner les réponses apportées aux questions relatives aux consommateurs, à l'échelon du groupe ou du marché, dans le domaine du contrôle et des réglementations.
- Publier des déclarations conjointes et collaborer avec les représentants du secteur pour résoudre les problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs, et atteindre des objectifs stratégiques communs. »<sup>333</sup>

Cette assertion nous indique les principes de base de la coordination entre les principales autorités de régulation, en vue de la protection des droits des consommateurs. En outre, ils nous interrogent sur la véritable forme que l'autorité de régulation des services de paiements mobiles doit revêtir. Faut-il aboutir à une fusion entre les autorités des TIC et celle du secteur financier ?

---

• gérer les réserves officielles de change des États membres de l'UMOA ». Tidiani Sidibe, *La pratique de l'activité bancaire et financière en zone UEMOA*, Études africaines Série Banque, Paris, L'Harmattan, 2016 aux pp 42-43.

<sup>332</sup> Régis Bouyala, *La révolution FinTech*, Les essentiels de la banque et de la finance, Paris, RB édition, 2016 aux pp 96-97.

<sup>333</sup> Denise Dias, « Mise en œuvre de la protection des consommateurs dans les pays émergents et en développement » (2013) CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/Technical-Guide-Implementing-Consumer-Protection-Aug-2013-French.pdf>> aux pp 3-4.

Dans les services au sein desquels la convergence de plusieurs secteurs d'activité prévaut, il faut dire que cette question trouve toute sa légitimité<sup>334</sup>. En vue de répondre à cette interrogation, il convient d'appréhender les alternatives à cette régulation « traditionnelle » inadaptée.

En premier lieu, nous relevons que le « self-regulation » ainsi que la co-régulation se présentent comme de bonnes alternatives à la régulation traditionnelle<sup>335</sup>. Selon la professeure Marie-Anne Frison-Roche : « L'autorégulation désigne un système apte à définir ses équilibres par ses seules forces ou, s'il y a un dysfonctionnement en son sein, de les rétablir également par ses seules forces. »<sup>336</sup> En d'autres termes, il s'agit de l'élaboration et du respect de règles par des acteurs d'un secteur déterminé. L'application de ces dernières est assurée par ces acteurs<sup>337</sup>. En ce qui concerne leur nature, il faut dire qu'il s'agit de règles privées constituant une alternative à la réglementation d'origine étatique<sup>338</sup>. Toutefois, il faut relever que ces règles n'ont d'effets qu'entre ces acteurs et sont donc limitées. Il convient dès lors d'analyser le cas de la co-régulation.

En effet, il s'agit d'une intersection entre l'autorégulation et la réglementation. Dans ce cas de figure, les acteurs du secteur d'activité concerné sont consultés en amont, c'est-à-dire au moment de la négociation des termes de la loi destinée à encadrer ladite activité<sup>339</sup>. Certains auteurs comme le professeur Abdoulaye Sakho s'interrogent sur l'efficacité d'une co-régulation effectuée par l'autorité des TIC et l'autorité en charge de la régulation financière<sup>340</sup>. Pour illustrer nos propos, nous pouvons observer le cas du Malawi.

---

<sup>334</sup> Ana Teresa Aldana J & Azucena Vallejo C, « Telecommunications, Convergence and Regulation (Telecomunicaciones, Convergencia y Regulación) (Spanish) » (2010) 12:23 *Revista de Economía Institucional* 165-197 à la p 290.

<sup>335</sup> Constantijn Van Oranje et al, « Responding to Convergence: Different approaches for Telecommunication regulators » (2008) RAND Europe, en ligne : <<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=433000088031098025108096073088017124028072042008084011092124080113084028108099086005098003032035018116033080105106122022084083106080012039033087073099119065001099089032030091086098100087070089096093075076068023000124002072071003122103067094103083001&EXT=pdf&INDEX=TRUE>> à la p 7.

<sup>336</sup> Marie-Anne Frison-Roche, « Autorégulation », (10 décembre 2015), en ligne : *Marie-Anne Frison-Roche* <<https://mafr.fr/fr/article/autoregulation/>>.

<sup>337</sup> Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* Université de Montréal, 2016) à la p 29.

<sup>338</sup> David Forest, *Droit des données personnelles*, Droit en action, Paris, Gualino, 2011 à la p 18.

<sup>339</sup> Id., à la p 19.

<sup>340</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a.\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a._sakho.pdf)> aux pp 106-107.

Dans cet État, il existe une autorité en charge de la protection des droits des consommateurs. Il s'agit de la Malaŵi Communications Regulatory Authority (MACRA). Cette autorité qui agit dans le secteur des télécommunications a en charge la protection des consommateurs, la promotion de la concurrence et le pouvoir d'enquêter et de traiter les plaintes des consommateurs<sup>341</sup>. *A contrario*, la *Reserve Bank of Malaŵi* est chargée de réguler le secteur financier, notamment celui des opérations de paiement. Elle accorde des licences aux opérateurs qui désirent procéder à la réalisation d'activités liées à l'émission de la monnaie électronique à l'instar des paiements par la téléphonie mobile<sup>342</sup>.

Ainsi, dans le cadre d'un paiement effectué par la téléphonie mobile, si un client rencontre un problème en raison de la mauvaise qualité du réseau, il peut se tourner vers la MACRA pour obtenir réparation de ses droits qui ont été lésés. *A contrario*, lorsqu'il s'agit d'une problématique liée à des questions financières comme le remboursement de ses fonds, le problème est traité conformément à la réglementation mise en œuvre par la banque centrale du Malawi.

Une telle situation est contraignante pour le client qui peut se retrouver désemparé, surtout pour les clients les plus vulnérables, étant donné qu'il doit pouvoir identifier le problème et savoir de lui-même vers quelle institution se tourner<sup>343</sup>. Pour cette raison, Thokozani Chimbe, directrice des services juridiques à la MACRA, affirme que les situations dans lesquelles deux autorités de régulation règlementent le même service, chacun en s'intéressant à son domaine d'expertise, ne peuvent plus perdurer. À cet effet, elle déclare les termes suivants : « Ideally, if there were one law and regulatory framework to regulate mobile money, it would make everyone's life easier. There is a need to develop specific laws on how mobile money should be regulated »<sup>344</sup>.

Il ressort de ces propos la nécessité d'améliorer les procédures et la réglementation des transactions de paiements mobiles. Le professeur Abdoulaye Sakho, dans la même veine, nous dit que : « on

---

<sup>341</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 284.

<sup>342</sup> Id., aux pp 270-273.

<sup>343</sup> Id., à la p 284.

<sup>344</sup> Id., à la p 285.

doit pouvoir proposer un régime juridique et concevoir des mécanismes de contrôle des opérateurs et de leurs opérations dans ce secteur des services financiers par téléphone mobile. »<sup>345</sup>

Pour notre part, nous rejoignons les auteurs qui soutiennent la thèse selon laquelle la régulation bancaire doit être maintenue. À titre d'exemple, les auteurs Thierry Bonneau et Thibault Verbiest soutiennent l'opinion selon laquelle les fintechs doivent être soumises aux autorités bancaires et financières existantes<sup>346</sup>.

Toutefois, un cadre bien organisé doit être mis en place en vue d'un véritable dialogue entre les autorités de régulation issus de secteurs convergents.

Ainsi, en vue de mieux appréhender la convergence, le docteur Ibrahim Patrick Congo propose une réorganisation du secteur des télécommunications, par une politique communautaire efficace. Elle se matérialiserait par la mise en place d'un organe communautaire au niveau de l'UEMOA. Il réunirait les instances de régulations nationales compétentes dans le domaine des télécommunications, de l'audiovisuel et d'internet<sup>347</sup>. Cet organe pourrait être créé en marge de la Commission de l'UEMOA, et serait détaché de toute tutelle<sup>348</sup>. Il aurait pour mission de :

« garantir l'application des dispositions communautaires par les régulateurs nationaux à travers le renforcement de la coopération entre les régulateurs nationaux, et entre ces derniers et la Commission ; jouer le rôle de conseil auprès de la Commission, des régulateurs nationaux et tous les acteurs du secteur ; être le médiateur sur les questions relatives à la réglementation, à la régulation et les éventuels litiges transfrontaliers qui peuvent survenir »<sup>349</sup>.

---

<sup>345</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a_sakho.pdf)> à la p 99.

<sup>346</sup> Thierry Bonneau & Thibault Verbiest, *Fintech et droit : quelle régulation pour les nouveaux entrants du secteur bancaire et financier ?* 2<sup>e</sup> éd, Les essentiels de la Banque et de la Finance, Paris, RB édition, 2020 à la p 28.

<sup>347</sup> Ibrahim Patrick Congo, *Convergence des technologies de l'information : plaidoyer pour une nouvelle normativité des communications dans l'espace UEMOA* Université de Montréal, 2017) aux pp 210-211.

<sup>348</sup> Cette commission dispose en son sein d'un département chargé du développement de l'Entreprise, de l'Énergie, des Télécommunications et du Tourisme. Il n'existe malheureusement pas de département spécifiquement dédié aux communications électroniques, comme le déplore monsieur Patrick Congo. Cf. *Décision n°305/2015/PCOM/UEMOA portant organisation de la Commission de l'UEMOA* à la p 30; Ibrahim Patrick Congo, *Convergence des technologies de l'information : plaidoyer pour une nouvelle normativité des communications dans l'espace UEMOA* Université de Montréal, 2017) aux pp 208-211.

<sup>349</sup> Ibrahim Patrick Congo, *Convergence des technologies de l'information : plaidoyer pour une nouvelle normativité des communications dans l'espace UEMOA* Université de Montréal, 2017) aux pp 212-213.

En outre, le docteur Ibrahim Patrick Congo nous dit que cet organe communautaire pourrait bénéficier d'un pouvoir de sanction. En occurrence, il s'agirait de mise en demeure, de sanctions pécuniaires et de sanctions privatives de droit<sup>350</sup>.

Pour notre part, nous pouvons dire que nous abondons pleinement dans ce sens. En effet, un tel organe, outre la simple réunion des autorités nationales de régulation du secteur des télécommunications<sup>351</sup>, permettrait de pleinement s'inscrire dans l'optique de la convergence, d'où l'intérêt que nous lui portons.

Ainsi, il favoriserait un échange étroit entre ces dernières, et avec tout autre organe s'inscrivant dans le cadre d'une activité impliquant une convergence avec le domaine des télécommunications. C'est dire que cet organe pourrait mieux communiquer avec l'organe de régulation du secteur des finances dans le cadre d'activités comme les paiements mobiles. Nous préconisons, d'ailleurs, qu'un tel organe puisse être aussi mis en place au sein de la zone CEMAC, ce qui permettrait de faciliter le dialogue dans le domaine des communications électroniques dans l'ensemble de l'espace OHADA.

Au terme de cette analyse, nous constatons que les paiements mobiles impliquent deux secteurs d'activités. Il s'agit de celui des TIC, et du secteur bancaire. Aussi, chaque domaine d'activité est-il régulé par une autorité administrative indépendante qui dispose de plusieurs pouvoirs pour accomplir ses missions. En outre, cette situation est marquée par la sectorisation de ces autorités de régulation qui agissent séparément dans le cadre de leurs activités. Cette situation doit être améliorée par le rapprochement des diverses autorités de régulation. Ce rapprochement pourrait permettre le renforcement du cadre juridique et du contrôle des activités, au travers d'actions comme des échanges d'informations. Il faudrait aussi que la supervision soit renforcée en vue d'être mieux adaptée aux activités de paiements mobiles et à la protection des droits des consommateurs.

---

<sup>350</sup> Id., aux pp 290-291.

<sup>351</sup> Il existe déjà au sein de l'UEMOA le Comité des régulateurs des télécommunications (CRTEL) qui réunit les autorités nationales de régulation du secteur des télécommunications. Malheureusement, il ne s'inscrit pas dans le cadre de la convergence, et se limite à un rôle consultatif. D'ailleurs, l'article 4 de la décision portant organisation de cet organe nous révèle qu'il est directement rattaché à la commission de l'UEMOA. Il n'est donc pas indépendant. Cf. *Décision n 09/2006/CM/UEMOA portant création du Comité des régulateurs des télécommunications*; Ibrahim Patrick Congo, *Convergence des technologies de l'information : plaidoyer pour une nouvelle normativité des communications dans l'espace UEMOA* (Université de Montréal, 2017) à la p 210.



## **Chapitre 2 : Le renforcement de la supervision des services de paiements mobiles par les autorités de régulation des services de paiements mobiles**

La supervision des services de paiements mobiles doit être mieux adaptée aux activités de paiements mobiles, et à la protection des consommateurs. Il faut ainsi mettre en place une supervision participative (Section 1), et procéder à l'amélioration du cadre juridique applicable au consommateur en y intégrant des normes favorables au consommateur (Section 2).

### **Section 1 : L'élaboration d'une supervision participative**

La supervision des services de paiements mobiles présente de nombreux défis. Ils sont relevés par les auteurs Suwandaarachchi Chaminda Methsiri, Bahri Shamsul et Fauzi Ali qui déclarent les propos suivants :

« Regulators found it challenging to provide adequate regulatory responses to new and emerging technological products. The factors are many and multifaceted. First, the rate of technological change and product innovation is getting faster by the day (...) . Second, regulators often lack the technical skills and resources to develop rules and regulations that protect both the users and the innovators. »<sup>352</sup>

Il peut être constaté au travers de cette affirmation que la rapidité à laquelle apparaissent et évoluent certains services novateurs, dont les paiements mobiles, rend laborieuse la quête d'une supervision adaptée à ces services. Toutefois, il existe de nombreuses méthodes qui peuvent être mises en œuvre en vue de trouver un modèle de supervision adéquat. Il s'agit, entre autres, de l'élaboration d'une supervision proportionnelle aux risques générés par les services de paiements mobiles (Paragraphe 1), et de la réalisation de l'interopérabilité (Paragraphe 2).

---

<sup>352</sup> Chaminda Methsiri Suwandaarachchi, Shamsul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries e12129 à la p 2.

## **Paragraphe 1 : La mise en place d'une supervision proportionnelle aux risques générés par les paiements mobiles**

L'innovation est entendue, depuis ces dernières années, comme la créativité financière<sup>353</sup>. L'auteur Régis Bouyala constate cette réalité dans son œuvre consacrée aux fintechs. Il déclare dans celle-ci que : « Régulation et innovation sont effectivement rarement en phase, ainsi que l'on peut l'observer dans la plupart des industries soumises au vent de l'innovation. »<sup>354</sup>.

En effet, le retard des autorités de régulation sur les pratiques peut être justifié par la rapidité d'évolution de ces nouveaux services. À cet effet, plusieurs auteurs se sont positionnés en faveur de la mise en place d'un cadre juridique adapté à ces changements en prônant l'instauration d'un cadre juridique neutre. Dans cette situation, nous pouvons relever les propos de Denise Dias et Katharine Mckee qui sont les suivants : « (...) imposer des normes et protocoles spécifiques au sein d'un secteur en rapide croissance entraverait l'innovation. Toute exigence spécifique ne doit être imposée que pour corriger des problèmes identifiés au niveau d'activités existantes. »<sup>355</sup>

Il en ressort que la mise en place de mesures spécifiques pourrait être de nature à entraver l'innovation que constituent les paiements mobiles, ce qui constituerait une véritable menace pour l'inclusion financière des populations. Afin d'éviter un tel cas de figure, une régulation adéquate aux paiements mobiles doit être élaborée. À cet effet, les auteurs Schweitzer et Flourey nous indiquent que : « (...) le droit est jugé en dernier ressort par ses effets sur la société. Lorsque des développements sociaux font que les règles juridiques sont sérieusement décalées par rapport à leur mission sociale, il faut aux juristes un système d'alarme les avertissant qu'une réforme est de mise. »<sup>356</sup>

---

<sup>353</sup> Hubert de Vauplane, « Les Fintech et la réglementation bancaire et financière » (2015) 339 Banque & Stratégie (Révolution digitale), en ligne : <<https://www.kramerlevin.com/images/content/1/5/v4/1528/1509-Banque-Strategie-Vauplane-Hubert-de-Les-Fintech-et-la-reglementation-bancaire-et.pdf>> à la p 32.

<sup>354</sup> Régis Bouyala, *La révolution FinTech*, Les essentiels de la banque et de la finance, Paris, RB édition, 2016 à la p 62.

<sup>355</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 10.

<sup>356</sup> Serge Schweitzer & Loïc Flourey, *Droit et économie : Des divergences aux convergences*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2019 à la p 20.

En ce qui concerne les paiements mobiles, nous pouvons dire qu'il ne s'agit pas nécessairement de mettre en place une surréglementation<sup>357</sup>, mais plutôt une meilleure régulation de ces services<sup>358</sup>.

Ainsi, nous pouvons affirmer que l'approche usitée doit permettre la sauvegarde de l'innovation<sup>359</sup>. La régulation doit donc être effectuée en fonction des risques que l'activité de paiement mobile est susceptible d'engendrer<sup>360</sup>. À cette fin, les deux « concepts » suivants peuvent être mis en place: « enabling approach and proportionate regulation »<sup>361</sup>. Mais, en quoi consistent concrètement ces derniers?

La première approche permet aux opérateurs non bancaires d'effectuer leurs activités dans un environnement de contrôle incluant à la fois des exigences prudentielles et de conduite de marché<sup>362</sup>. La deuxième concerne les risques générés par les établissements non bancaires. En effet : « Dans une démarche de supervision proportionnelle, les anticipations du superviseur doivent être à la mesure du profil de risque de l'EME (les risques liés aux activités de l'EME) et de son importance systémique »<sup>363</sup>. Il en ressort que les risques doivent être évalués en fonction du produit. Cette évaluation est d'autant plus nécessaire lorsque l'on constate que les banques et les émetteurs de monnaie électronique à l'instar des opérateurs de téléphonie mobile qui fournissent

---

<sup>357</sup> Les États d'Afrique de l'Ouest sont des exemples de surréglementation. Ce phénomène se définit comme suit : « lorsque le coût lié aux efforts de garantie de l'égalité de l'information des fournisseurs et des consommateurs réduit la disponibilité des produits et des services sur le marché et/ou entraîne une hausse des prix excluant de facto les populations pauvres et peu éduquées. In fine, la surréglementation réduit la taille du marché, poussant acheteurs et vendeurs vers le secteur informel. »Alliance pour l'inclusion financière, « La protection des consommateurs : Harmoniser les règles en matière d'inclusion financière » (2010) Alliance pour l'inclusion financière, en ligne: <<https://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20consumer%20protection-french.pdf>> à la p 6.

<sup>358</sup> Vanessa Mak, « Financial Services and Consumer Protection » dans Christian Twigg-Flesner, dir, *Research Handbook on EU Consumer and Contract Law* Research handbooks in European law, Cheltenham, United Kingdom, Edward Elgar Publishing, 2016 591 à la p 15.

<sup>359</sup> Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>> à la p 10.

<sup>360</sup> Denise Dias, « How Can Licensing Regimes Keep Up with Financial Innovation in 2020? », (26 février 2020), en ligne: CGAP <<https://www.cgap.org/blog/how-can-licensing-regimes-keep-financial-innovation-2020>>.

<sup>361</sup> Chaminda Methsiri Suwandaarachchi, Shamshul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries e12129 à la p 3.

<sup>362</sup> *Mobile Money: the Opportunity for India*, par Simone di Castri & Brian Muthiora, 2013 à la p 6.

<sup>363</sup> *Guide de la supervision des émetteurs de monnaie électronique*, par Stefan Staschen & Denise Dias, Washington D.C, CGAP, 2018 à la p 4.

les services de paiements mobiles, disposent de divers champs d'activités, ainsi que de profils de risques différents<sup>364</sup>.

La supervision proportionnelle doit revêtir diverses caractéristiques. Il s'agit en l'occurrence d'un cadre « ni trop restrictif ni trop contraignant »<sup>365</sup>. À cet effet, dans l'espace OHADA, plusieurs auteurs préconisent l'élaboration de mesures spécifiques. Par exemple, il y a le cas de la mise en place de normes KYC proportionnelles aux risques générés par les services de paiements mobiles. Il s'agirait d'établir des normes d'identification graduées en fonction des risques, afin de favoriser l'inclusion financière pour les personnes qui ne disposent pas de documents officiels d'identité<sup>366</sup>. Ces normes pourraient être élaborées en fonction de la nature des services, ou du montant des transactions. Par exemple, au Mexique, la Banque centrale a introduit en 2011 des exigences de KYC fondées sur les risques pour l'ouverture de compte de faible montant. Ces mesures ont porté leurs fruits, étant donné qu'il y a eu environ 9,1 millions de comptes ouverts deux ans après l'introduction de plusieurs niveaux de normes KYC<sup>367</sup>.

Aussi, nous pouvons dire que la proportionnalité est appréciée différemment par les autorités de supervision compétentes. Il leur revient de déterminer les critères retenus pour déterminer cette proportionnalité. La méthode appliquée par une autorité de supervision en particulier ne peut être textuellement transposée par une autre<sup>368</sup>. Plusieurs approches innovantes permettent d'effectuer cette étude<sup>369</sup>.

La Tanzanie et le Kenya sont deux États d'Afrique de l'Est qui ont mis en place une approche particulière concernant le principe de proportionnalité. Il s'agit du « test and learn ». Cette dernière

---

<sup>364</sup> Id., à la p 4.

<sup>365</sup> Timothy Lyman, Mark Pickens & David Porteous, « Réguler la banque à distance transformationnelle : Comment la téléphonie mobile et d'autres innovations technologiques facilitent l'accès aux services financiers » (2008) 43 CGAP, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Regulating-Transformational-Branchless-Banking-Mobile-Phones-and-Other-Technology-to-Increase-Access-to-Finance-Jan-2008-French.pdf>> à la p 7.

<sup>366</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 11.

<sup>367</sup> *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 à la p 50.

<sup>368</sup> *Guide de la supervision des émetteurs de monnaie électronique*, par Stefan Staschen & Denise Dias, Washington D.C, CGAP, 2018 à la p 4.

<sup>369</sup> World bank group, « How Regulators Respond to Fintech: Evaluating the Different Approaches—Sandboxes and Beyond » 5 Fintech Note, en ligne: <<http://documents1.worldbank.org/curated/en/579101587660589857/pdf/How-Regulators-Respond-To-FinTech-Evaluating-the-Different-Approaches-Sandboxes-and-Beyond.pdf>>.

permet d'accorder diverses dérogations aux entreprises nouvelles au travers de règles flexibles<sup>370</sup>. En effet, ces entreprises ne sont pas soumises à certaines règles afin de permettre qu'elles puissent expérimenter de nouvelles technologies. Aussi, cette approche a l'avantage de permettre au régulateur d'observer et d'identifier les risques que peut générer le nouveau service. Ainsi, le régulateur sera en mesure d'élaborer une réglementation appropriée aux risques générés par le service<sup>371</sup>. Il convient donc d'analyser le cas du Kenya, avant celui de la Tanzanie.

- *Exemple du Kenya :*

Au Kenya, il faut dire que l'environnement mis en place par la banque centrale kenyane a été favorable au développement des services de paiements mobiles. En effet, cette institution a élaboré une véritable politique d'inclusion financière. Pour preuve, elle est membre de l'organisation « Alliance for Financial Inclusion » (AFI), et a mis en œuvre plusieurs politiques en faveur de l'inclusion financière des populations. Au titre des mesures mises en place par la banque centrale, nous pouvons identifier la baisse du coût de la tenue de comptes, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de comptes de dépôt et de prêt dans le pays<sup>372</sup>. Concernant les paiements mobiles, il faut dire que ce pays a fait le choix de mettre en place une licence permettant un accès simplifié aux acteurs bancaires et non bancaires à ce type de services<sup>373</sup>. Cette mesure a facilité l'accès des acteurs non bancaires, qui fournissent les services de paiements mobiles.

Aussi, une évaluation des risques a été effectuée. En effet, le service *M-Pesa* n'est pas considéré comme un service bancaire malgré les nombreux contrôles internes auquel l'opérateur *Safaricom* a dû faire face. Au détriment de la volonté de certains acteurs du domaine de la finance, la banque centrale kenyane a affirmé que le service *M-Pesa* n'engendrait pas de risque systémique pour l'économie. En effet:

« The initial conception that M-Pesa was not a banking service was key to the service's initial take-off. The bold decision by the central bank to adopt what Mas

---

<sup>370</sup> Id., à la p 11.

<sup>371</sup> Id., à la p 11.

<sup>372</sup> Peter Ondiege, « Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda » (2015) Center for Global Development (CGD), en ligne: <<https://www.cgdev.org/sites/default/files/Background-Paper-Financial-Inclusion-Ondiege.pdf>> à la p 7.

<sup>373</sup> Peter Ondiege, « Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda » (2015) Center for Global Development (CGD), en ligne: <<https://www.cgdev.org/sites/default/files/Background-Paper-Financial-Inclusion-Ondiege.pdf>> à la p 26.

and Ng'weno describe as an “experiment first, then regulate” later stance was also instrumental in the initial phase that laid the foundations for the success of the service. This light-touch regulation facilitated the initial pilot phase in the development of the service. »<sup>374</sup>

Cette décision de la banque centrale kenyane rejoint celle de l’auteur Madise. Ce dernier affirme en effet que les paiements mobiles présentent des risques plus faibles que ceux du marché financier<sup>375</sup>. La détermination des risques que pouvaient générer le service *M-pesa* au Kenya a été effectuée au travers d’une action conjointe entre la Banque centrale kenyane et les opérateurs de téléphonie mobile Vodafone et *Safaricom* qui fournissent des services de paiements mobiles. Ainsi :

« The CBK worked in close partnership with Vodafone and Safaricom to assess the opportunities and risks involved prior to the launch and as the system developed. They were conscious that premature regulation might stifle innovation, so they chose to monitor closely and learn, and formalize the regulations later. »<sup>376</sup>

La Banque Centrale kenyane a mené une politique inclusive en intégrant des personnes ayant des compétences diverses.

Dans la même veine, les auteurs Stefan Staschen et Denise Dias nous disent que : « La supervision des EME est plus simple que celle des banques, car la loi impose aux EME un champ d’activité plus restreint. Par conséquent, ils présentent en principe moins de risques que les banques. »<sup>377</sup> *A contrario*, dans d’autres États comme le Nigeria, la Banque centrale nigériane a estimé que les services de paiements mobiles réalisés dans un modèle comme celui du Kenya pourraient engendrer des risques systémiques au sein du Nigeria<sup>378</sup>. C’est dire que les modèles ne peuvent être textuellement transplantés d’un État à un autre.

Le modèle kenyan fait aussi l’objet de vives critiques. Certains auteurs affirment ainsi que le service *M-Pesa* profite aux opérateurs de téléphonie mobile, au détriment des populations. En effet,

---

<sup>374</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 233.

<sup>375</sup> Id., à la p 166.

<sup>376</sup> Ignacio Mas & Dan Radcliffe, « Mobile Payments Go Viral: M-PESA in Kenya » (2011) 32 *The Capco Institute Journal of Financial Transformation* 169 à la p 173.

<sup>377</sup> *Guide de la supervision des émetteurs de monnaie électronique*, by Stefan Staschen & Denise Dias, Washington D.C, CGAP, 2018 à la p 46.

<sup>378</sup> Peter Ondiege, « Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda » (2015) Center for Global Development (CGD), en ligne: <<https://www.cgdev.org/sites/default/files/Background-Paper-Financial-Inclusion-Ondiege.pdf>> à la p 12.

il faut dire que le modèle *M-Pesa* est marqué par une absence d'intermédiation bancaire. Il est basé sur le modèle « opérateur centré », au sein duquel l'opérateur de téléphonie mobile fournit la technologie, et est responsable de la gestion des transactions, en l'occurrence des paiements mobiles. Il est aussi chargé de la distribution des divers droits de propriété<sup>379</sup>. Ainsi, les clients de *M-Pesa* ne disposent pas d'un compte de dépôt. Les intérêts que génère leur compte client sont directement reversés à la société *M-Pesa* et gérés par la fondation *M-Pesa*, qui est une organisation indépendante à but non lucratif. Ces sommes ne sont ainsi pas astreintes à toute forme de taxes<sup>380</sup>.

Aussi, il faut dire que les bénéfices générés par *M-Pesa* ne profitent pas à l'État kenyan et aux populations. En effet, bien que par le biais d'une communication efficace les populations kenyanes parviennent à identifier le service *M-Pesa* comme appartenant à leur pays<sup>381</sup>, force est de constater que l'État kenyan ne dispose que de 35% d'actions dans cette entreprise. Ainsi, 40% appartiennent à l'entreprise britannique *Vodafone* et 25% des actions reviennent à des investisseurs privés<sup>382</sup>. Ainsi, lorsque l'État proposait l'élaboration d'une taxe d'environ 2% sur les transactions de ce service au profit du financement d'un programme de santé pour les populations kenyanes, l'opérateur *Safaricom* s'est vigoureusement opposé, en affirmant que cette taxe pourrait dissuader les populations d'avoir recours aux services *M-Pesa*<sup>383</sup>. Aussi, dans certains États comme

---

<sup>379</sup> Laetitia Chaix, « Le paiement mobile: modèles économiques et régulation financière » (2013) 112:4 *Revue d'économie financière* 277-298 à la p 281; Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 257.

<sup>380</sup> Serena Natile, « Digital Finance Inclusion and the Mobile Money "Social" Enterprise: A Socio-Legal Critique of M-Pesa in Kenya » (2020) 45:3 *GESIS - Leibniz Institute for the Social Sciences (Social Finance, Impact Investing, and the Financialization of the Public Interest)*, en ligne: <[https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references_tab_contents)> à la p 84.

<sup>381</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 aux pp 241-242.

<sup>382</sup> Serena Natile, « Digital Finance Inclusion and the Mobile Money "Social" Enterprise: A Socio-Legal Critique of M-Pesa in Kenya » (2020) 45:3 *GESIS - Leibniz Institute for the Social Sciences (Social Finance, Impact Investing, and the Financialization of the Public Interest)*, en ligne: <[https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references_tab_contents)> aux pp 85-86.

<sup>383</sup> Milford Bateman, Maren Duvendack & Nicholas Loubere, « Is fin-tech the new panacea for poverty alleviation and local development? Contesting Suri and Jack's M-Pesa findings published in Science » (2019) *Review of African Political Economy*, en ligne: <<file:///C:/Users/lidag/Downloads/IsfintechthenewpanaceaforpovertyalleviationandlocaldevelopmentContestingSuriandJacksMPesafindingspublishedinSciencecopy.pdf>> à la p 8.

l'Ouganda, la Banque centrale a estimé que le modèle kenyan ne permettait pas de contrôler la valeur monétaire des services de paiements mobiles<sup>384</sup>. Il convient d'analyser le cas de la Tanzanie.

- *Exemple de la Tanzanie :*

En Tanzanie, nous relevons aussi la mise en place de politiques favorables à l'inclusion financière au travers de réformes telles que l'augmentation du nombre d'institutions financières et non financières, ce qui a instauré une véritable concurrence dans le secteur bancaire. Mieux, cette situation a permis une meilleure pénétration des services financiers dans l'ensemble du pays<sup>385</sup>. Dans ce contexte particulier, la *Bank of Tanzania* (BOT) a décidé de mettre en place une approche innovante pour les services de paiements mobiles. En effet:

« In Tanzania, the regulator made a progressive decision: to let regulation follow innovation and support financial inclusion while managing risks. This approach has enabled the country's mobile money market to flourish. By engaging closely with MNOs (and their respective partner banks), the BOT has been able to offer the private sector a degree of freedom in rolling out new products, responding with sufficient safeguards where necessary. The BOT has applied the lessons from the oversight of service providers to develop more comprehensive regulations. »<sup>386</sup>

Ces propos nous démontrent qu'en Tanzanie, l'autorité de régulation bancaire s'est positionnée en faveur de l'inclusion financière au travers d'une régulation innovante. Dans ce cadre, la BOT a autorisé les opérateurs de téléphonie mobile à exercer leurs activités sans bénéficier d'un agrément de la banque. Elle a plutôt transmis aux nouveaux entrants du secteur des paiements mobiles une lettre de non-objection. Cette lettre mentionnait les différentes mesures que devaient mettre en place les nouveaux acteurs. Il y avait, à titre d'exemple, la fourniture d'un plan de gestion des risques à la BOT, l'élaboration de mesures visant à garantir la protection des fonds des clients, la soumission des données mensuelles sur le volume et la valeur des transactions, Etc.<sup>387</sup>.

---

<sup>384</sup> Peter Ondiege, « Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda » (2015) Center for Global Development (CGD), en ligne: <<https://www.cgdev.org/sites/default/files/Background-Paper-Financial-Inclusion-Ondiege.pdf>> à la p 27.

<sup>385</sup> Id., à la p 7.

<sup>386</sup> *Enabling mobile money policies in Tanzania: A "test and learn" approach to enabling market-led digital financial services*, Rapport de recherche, par Simone di Castri & Lara Gidvani, Rapport de recherche, 2014.

<sup>387</sup> *Enabling mobile money policies in Tanzania: A "test and learn" approach to enabling market-led digital financial services*, Rapport de recherche, par Simone di Castri & Lara Gidvani, Rapport de recherche, 2014 à la p 11.



En Tanzanie, les services de paiements mobiles sont fournis par l'entreprise *Vodafone* qui a adopté le même modèle que celui fourni par le service *M-Pesa*. Toutefois, ce service n'a pas eu le même succès qu'au Kenya, en raison de facteurs économiques, politiques et sociaux.

En premier lieu, nous pouvons indiquer que le système économique kenyan est basé depuis son indépendance sur le capitalisme, tandis que celui de la Tanzanie repose sur le socialisme. En effet, le concept de « Ujamaa » contenu dans la déclaration d'Arusha a encouragé les populations à se regrouper dans les villages. Elle est donc uniformément et majoritairement répartie dans ces zones, contrairement à la population kenyane qui demeure urbaine<sup>388</sup>.

Ensuite, il faut remarquer que la Tanzanie, en termes de superficie, est environ deux fois plus importante que le Kenya. Tandis que le premier État fait 945 090 km<sup>2</sup>, le deuxième correspond à 582 646 km<sup>2</sup> en termes de superficie<sup>389</sup>. Enfin, nous pouvons dire que le sentiment d'appartenance au sein des populations n'est pas le même. Au Kenya, le service *M-Pesa* est très apprécié de ces dernières. *A contrario*, en Tanzanie, l'entreprise *Vodafone* qui est originaire de Grande-Bretagne, malgré les efforts publicitaires au travers de slogans érigés en swahili, l'une des langues locales en Tanzanie, n'est pas considéré comme un service originaire de ce Pays<sup>390</sup>. Ainsi, abondant dans le même sens que notre expert en fintech Stephen Mwaura, nous pouvons dire que les pays de l'OHADA peuvent s'inspirer du modèle kenyan, qui présente de nombreux atouts et favorise l'inclusion financière. Toutefois, une adaptation de ce modèle devra être effectuée en fonction du contexte de chaque pays<sup>391</sup>. Il faut aussi que les infrastructures des services de paiements mobiles puissent être accessibles.

## **Paragraphe 2 : Le renforcement de la concurrence par l'interconnexion et l'interopérabilité**

---

<sup>388</sup> Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019 à la p 241.

<sup>389</sup> Dominique Auzias & Jean-Paul Labourdette, *Tanzanie Kenya Carnet de voyage*, Petit futé, dir, 2010 à la p 12.

<sup>390</sup> Id., aux pp 241-242.

<sup>391</sup> John Sharp, Lena Gronbach & Riaan de Villiers, dir, « Digital Finance in Africa's Future: Innovations and Implications » (2019) Human Economy Research Programme, Centre for the Advancement of Scholarship, University of Pretoria, en ligne:

<[https://www.academia.edu/43337258/Digital\\_Finance\\_in\\_Africa\\_s\\_Future\\_Innovations\\_and\\_Implications](https://www.academia.edu/43337258/Digital_Finance_in_Africa_s_Future_Innovations_and_Implications)> à la p 30.

Dans le cadre des paiements mobiles, la concurrence procure plusieurs avantages. D'abord, en ce qui concerne les prix du marché, la concurrence pousse les prestataires de services de paiements à mettre en place des tarifs concurrentiels. Ainsi, ces derniers sont conduits à baisser leurs tarifs en vue d'attirer les clients potentiels. Ensuite, la concurrence a un impact sur la qualité des services. En effet, la concurrence incite les prestataires de services de paiements à améliorer leur service en vue de fidéliser leur clientèle<sup>392</sup>.

Au sein de l'OHADA, nous avons pu remarquer dans les premières lignes de notre étude, l'existence d'opérateurs de téléphonie mobile qui dominent littéralement le marché, comme l'opérateur *Orange*<sup>393</sup>. Cette situation peut s'avérer problématique à plusieurs niveaux. Par exemple, dans le cas du Kenya que nous venons d'analyser, l'opérateur *Safaricom* est celui qui domine le marché des paiements mobiles avec 64.2% des parts du marché. Il est suivi de Airtel qui détient 26.8% des parts du marché, de *Telkom Kenya* qui en possède environ 6.0%, et de l'opérateur *Equitel* qui possède 3.0% des parts du marché<sup>394</sup>. En effet, l'opérateur *Safaricom* est celui qui détient la technologie utilisée dans les services de paiements mobiles. Il s'agit des canaux USSD. Ainsi, cet opérateur peut avoir un impact sur la concurrence, en décidant d'accorder l'accès à cette technologie à ses concurrents, ou de le restreindre<sup>395</sup>. Dans un pays comme le Pakistan, les opérateurs de téléphonie mobile qui détiennent les canaux USSD n'en ont autorisé l'accès qu'à certains de leurs partenaires. Au Kenya, en revanche, l'accès à l'USSD est accordé à un prix relativement élevé<sup>396</sup>. Pour remédier à ce type de situations, l'interconnexion et l'interopérabilité semblent être la meilleure approche. Dans le cadre de la CEDEAO, l'Acte additionnel A/SA/2/1/07 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC définit l'interconnexion comme :

---

<sup>392</sup> Rafe Mazer & Philip Rowan, « Competition in Mobile Financial Services: Lessons from Kenya and Tanzania » (2016) *The African Journal of Information and Communication*, en ligne: <[https://www.researchgate.net/publication/316446196\\_Competition\\_in\\_Mobile\\_Financial\\_Services\\_Lessons\\_from\\_Kenya\\_and\\_Tanzania](https://www.researchgate.net/publication/316446196_Competition_in_Mobile_Financial_Services_Lessons_from_Kenya_and_Tanzania)> à la p 40.

<sup>393</sup> *Supra* pages 14-15.

<sup>394</sup> Njuguna S Ndung'u, « A Digital Financial Services Revolution in Kenya: The M-Pesa Case Study » (2021) African Economic Research Consortium, en ligne: <<https://aercafrica.org/wp-content/uploads/2021/02/A-Digital-Financial-Services-Revolution-in-Kenya.pdf>> à la p 68.

<sup>395</sup> Njuguna S Ndung'u, « A Digital Financial Services Revolution in Kenya: The M-Pesa Case Study » (2021) African Economic Research Consortium, en ligne: <<https://aercafrica.org/wp-content/uploads/2021/02/A-Digital-Financial-Services-Revolution-in-Kenya.pdf>> à la p 68.

<sup>396</sup> *Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD*, par Michel Hanouch & Gregory Chen, Washington D.C, CGAP, 2015 à la p 2.

« la liaison physique et logique des réseaux de communications publics utilisés par la même entreprise ou une entreprise différente, afin de permettre aux utilisateurs d'une entreprise de communiquer avec les utilisateurs de la même entreprise ou d'une autre, ou bien d'accéder aux services fournis par une autre entreprise. Les services peuvent être fournis par les parties concernées ou par d'autres parties qui ont accès au réseau. L'interconnexion constitue un type particulier d'accès mis en œuvre entre opérateurs de réseaux publics »<sup>397</sup>.

Il en ressort que certains acteurs tels que les opérateurs de téléphonie mobile doivent ouvrir l'accès des réseaux de communications qu'ils détiennent à leurs concurrents. Le partage du canal USSD est un bon exemple d'interconnexion<sup>398</sup>. Au niveau de la CEMAC, la directive n°08/08-UEAC-133-CM-18 relative à l'interconnexion et à l'accès des réseaux et des services de communications électroniques dans les pays membres de la CEMAC déclare en son article 3 alinéa 3 que l'interconnexion ne peut être refusée que si la demande n'est pas raisonnable, au regard de l'interopérabilité ou de la compatibilité, et si l'exploitant n'a pas la capacité technique de la satisfaire. De plus, toute décision de refus doit être justifiée et notifiée par l'opérateur qui refuse l'interconnexion. Il doit aussi informer l'autorité de régulation des TIC<sup>399</sup>.

Au sein de l'UEMOA, nous notons par exemple qu'en Côte d'Ivoire, l'ARTCI exige que les opérateurs de téléphonie mobile ouvrent le canal USSD aux fournisseurs de services externes<sup>400</sup>. Toutefois, il faut dire que dans les faits, certains opérateurs de téléphonie mobile facturent à des prix relativement élevés l'accès à cette technologie, ou l'ont restreint sur le plan de la durée ou de la qualité de la connexion<sup>401</sup>. Nous remarquons aussi que dans d'autres situations, les opérateurs de téléphonie mobile limitent ou refusent l'accès au canal USSD à leurs concurrents. Ils fondent leur décision sur le fait que l'USSD n'a pas été créé dans le but d'être commercialisé, et que, de ce fait, ils ne disposent pas d'un modèle d'entreprise éprouvé qui leur permettrait d'offrir l'accès à cette technologie. Paradoxalement, nous pouvons remarquer que lorsque les opérateurs de

---

<sup>397</sup> Acte Additionnel A/SA/2/1/07 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC.

<sup>398</sup> Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 32.

<sup>399</sup> Directive n°08/08-UEAC-133-CM-18 relative à l'interconnexion et à l'accès des réseaux et des services de communications électroniques dans les pays membres de la CEMAC.

<sup>400</sup> Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 32.

<sup>401</sup> Id., à la p 33.

téléphonie mobile sont constitués en établissement de monnaie électronique, ces derniers fournissent l'accès à ce canal à ces établissements<sup>402</sup>.

Certains auteurs affirment que pour remédier à ces cas de figure, les opérateurs de téléphonie mobile qui détiennent certaines technologies doivent être contraints à en autoriser l'accès à leurs concurrents sans aucune discrimination, et sans que les tarifs d'accès à cette technologie ne soient trop élevés<sup>403</sup>. Ainsi, dans certains États comme l'Inde, le prix de l'USSD est déterminé par les autorités de régulation des services de paiements mobiles<sup>404</sup>.

Au sein de la CEMAC, l'interopérabilité est définie par l'instruction n°001/GR/2018 relative à la définition de l'étendue de l'interopérabilité et de l'interbancaire des systèmes de paiement monétique dans la CEMAC<sup>405</sup>. L'article 1er de cette instruction déclare qu'il s'agit de la « propriété des règles d'échange de deux réseaux à être compatible entre eux, de façon à échanger des données ou des opérations l'un de l'autre. »<sup>406</sup> En d'autres termes, l'interopérabilité permet aux clients d'un service de paiement d'envoyer de l'argent vers tout autre service financier<sup>407</sup>. Elle permet aussi aux consommateurs de ne plus être contraints à effectuer des paiements à des destinataires affiliés au même prestataire de service de paiement qu'eux.

Dans la zone UEMOA, nous pouvons constater que l'interopérabilité n'en est encore qu'à ses balbutiements. Ainsi, selon Patrick Meagher : « Les SFN en Côte d'Ivoire et dans la région de l'UEMOA pourraient être décrits comme composés de circuits fermés et de règles de fonctionnement distinctes, avec une interopérabilité limitée mais qui progresse »<sup>408</sup>. C'est dire que l'interopérabilité n'est pas encore une réalité dans la zone UEMOA malgré l'existence de certains partenariats.

---

<sup>402</sup> *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 à la p 11.

<sup>403</sup> Rafe Mazer & Philip Rowan, « Competition in Mobile Financial Services : Lessons from Kenya and Tanzania » (2016) *The African Journal of Information and Communication*, en ligne : <[https://www.researchgate.net/publication/316446196\\_Competition\\_in\\_Mobile\\_Financial\\_Services\\_Lessons\\_from\\_Kenya\\_and\\_Tanzania](https://www.researchgate.net/publication/316446196_Competition_in_Mobile_Financial_Services_Lessons_from_Kenya_and_Tanzania)> à la p 43.

<sup>404</sup> Id., à la p 43.

<sup>405</sup> *Instruction n° 001/GR/2018 relative à la définition de l'étendue de l'interopérabilité et de l'interbancaire des systèmes de paiement monétiques dans la CEMAC*.

<sup>406</sup> Id.

<sup>407</sup> *La question de l'interopérabilité : Une évaluation de la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion des services d'argent mobile pour les clients et les opérateurs*, par Neil Davidson & Paul Leishman, GSMA aux pp 2-3.

<sup>408</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 aux pp 32-33.

En effet, il existe certains accords entre les opérateurs de téléphonie mobile. Par exemple, les opérateurs *Orange* Côte d'Ivoire et *Airtel* au Burkina Faso ont connecté leurs offres de paiements entre ces deux pays<sup>409</sup>. Il y a aussi l'exemple de *MTN* Côte d'Ivoire et *Airtel* Burkina Faso. Cette collaboration entre *MTN* et *Airtel* a permis l'augmentation de la valeur des transactions de plus de dix fois entre juin 2014 à février 2015. Ces accords permettent la baisse des coûts relatifs aux frais des paiements transfrontaliers<sup>410</sup>. Il existe aussi des plateformes comme le *GIM-UEMOA*, dont sont membres certains opérateurs de téléphonie mobile comme *Orange*. Cette plateforme permet aux clients d'institutions bancaires d'accéder à leur compte bancaire, et d'effectuer des transactions financières au travers de leur téléphone mobile. Toutefois, son adoption demeure limitée<sup>411</sup>.

Des efforts en faveur de l'interopérabilité sont effectués. À titre d'illustration, nous pouvons indiquer que la BCEAO a mis en place une « feuille de route pour l'interopérabilité ». Elle bénéficie de l'appui de la *Banque Africaine de Développement* (BAD) et de la *Fondation Gates* pour sa réalisation<sup>412</sup>.

Dans la zone CEMAC, nous pouvons constater que l'interopérabilité a été instaurée depuis juillet 2020 au travers de la plateforme *GIMACPAY*<sup>413</sup>. Cette plateforme permet d'effectuer des paiements entre différents prestataires de services de paiements mobiles, qu'il s'agisse d'opérateurs de téléphonie mobile, d'institutions bancaires ou de micro finance. Elle permet aussi la réalisation de transferts internationaux de l'étranger vers des comptes mobiles dans la CEMAC. La solution *GIMACPAY* a été privilégiée au détriment de solutions nationales d'interopérabilité, comme nous l'indique Valentin Mbozo'o, Directeur Général du groupement interbancaire monétique de l'Afrique centrale (GIMAC)<sup>414</sup>. L'interopérabilité au sein de la CEMAC a porté de bons fruits. En

---

<sup>409</sup> Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne : <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a.\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a._sakho.pdf)> à la p 107.

<sup>410</sup> *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l'UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016 à la p 8.

<sup>411</sup> Id., à la p 27.

<sup>412</sup> *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire : étude diagnostique*, par Patrick Meagher, Washington D.C, CGAP, 2017 à la p 32.

<sup>413</sup> Achille Mbog Pibasso, « Zone CEMAC : l'interopérabilité booste les paiements électroniques », (5 mars 2021), en ligne : *Financial Afrik* <<https://www.financialafrik.com/2021/03/05/zone-cemac-linteroperabilite-booste-les-paiements-electroniques/>>.

<sup>414</sup> Idriss Linge, « L'écosystème GIMACPAY, « une grande première africaine » (Valentin Mbozo'o) », (4 août 2020), en ligne : *Agence Ecofin* <<https://www.agenceecofin.com/monetique/0408-79052-l-ecosysteme-gimacpay-une-grande-premiere-africaine-valentin-mbozoo>>.

effet, entre juillet 2020 et février 2021, nous pouvons noter une hausse des transactions. Elles ont généré plus de 33 milliards de FCFA. À titre d'illustration, au niveau du Cameroun, le GIMAC affirme que plus d'un million de transactions, et plus de 8 milliards de FCFA ont été enregistrés entre les opérateurs *MTN* et *Orange*<sup>415</sup>.

Au-delà de la supervision proportionnelle, nous pouvons dire que les règles encadrant les services de paiements mobiles doivent être plus axées sur la protection des consommateurs de ces services. À cet effet, le cadre juridique qui prévaut au sein de l'espace OHADA doit être amélioré. Il convient, dès lors, d'analyser les mesures qui pourraient être élaborées à cet effet.

## **Section 2 : L'intégration de mesures favorables aux consommateurs de services de paiements mobiles dans le cadre juridique de l'espace OHADA**

Le cadre juridique des services de paiements mobiles doit être en faveur des consommateurs. Ainsi, il faudrait un véritable renforcement des moyens de défense mis à sa disposition en cas de litige. Ainsi, il faudrait que des dispositions puissent prévoir un mécanisme non juridictionnel de règlement des conflits (Paragraphe 1), ainsi que le renforcement de l'action processuel des associations de protection des droits des consommateurs (Paragraphe 2).

### **Paragraphe 1 : Les mécanismes non juridictionnels de règlement des litiges dans le cadre des prestations de paiements mobiles: Le cas de la médiation**

La médiation consiste pour les consommateurs à se présenter volontairement devant un tiers, le médiateur, en vue de chercher un règlement amiable dans un litige de droit privé. Le médiateur est un tiers professionnel, neutre, indépendant et impartial<sup>416</sup>. Il aide les parties à trouver une solution

---

<sup>415</sup> Achille Mbog Pibasso, « Zone CEMAC : l'interopérabilité booste les paiements électroniques », (5 mars 2021), en ligne : *Finacial Afrik* <<https://www.finacialafrik.com/2021/03/05/zone-cemac-linteroperabilite-booste-les-paiements-electroniques/>>.

<sup>416</sup> Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195 à la p 163.

au litige, et ne rend pas de jugement<sup>417</sup>. Il existe plusieurs exemples de médiation sur le continent africain (1) qui peuvent inspirer le législateur au sein de l'OHADA. Toutefois, la médiation mise en place par le législateur au sein de l'OHADA doit évoluer (2) pour s'adapter aux réalités de notre société.

## 1) Les origines africaines de la médiation

### a) *La palabre africaine, une véritable technique de médiation*

La palabre est une procédure coutumière permettant aux autorités traditionnelles, et aux acteurs impliqués dans un conflit, de dialoguer en vue de trouver un consensus<sup>418</sup>. Elle se déroule généralement sous « l'arbre à palabre » qui peut être un baobab, ou tout autre arbre imposant. La palabre peut aussi se dérouler dans un carrefour ou un hangar aménagé spécialement pour la circonstance<sup>419</sup>.

Cette procédure se déroule en plusieurs étapes. Dans la première, le problème donnant lieu au litige est identifié. Ensuite, le chef traditionnel est saisi par l'un des protagonistes. Ce dernier nomme un ou deux modérateurs, qui doivent être caractérisés par la sagesse, ce qui constitue un gage de son impartialité. Cette sagesse se perçoit au travers d'éléments tels que la bonne manipulation de la parole, la connaissance accrue des us et coutumes, la connaissance des contes et l'usage des proverbes ou d'adages. Au cours de la palabre, il faut dire que le plaignant et l'accusé sont écoutés. Des témoins peuvent aussi intervenir au cours de la procédure. Pour finir, le chef traditionnel, avec l'avis de ses conseillers que sont les modérateurs, est celui qui est chargé de trancher le litige<sup>420</sup>.

Au sein du continent africain, il faut dire que les moyens alternatifs de règlement des conflits sont privilégiés par les populations. En effet, au cours d'une enquête réalisée dans une ville ivoirienne appelée Bouaké, un témoin déclarait que : « (...) Dans la tête des gens c'est très mal vu que d'aller porter plainte à la police ou de convoquer quelqu'un à la justice. Les membres de la communauté

---

<sup>417</sup> Jean Calais-Auloy & Henri Temple, *Droit de la consommation*, 9e édition éd, Précis Droit privé, Paris, Dalloz, 2015 à la p 599.

<sup>418</sup> *Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits en Afrique subsaharienne*, by Niagalé Bagayoko & Fahiraman Rodrigue Koné, 2, Montréal, Centre FrancoPaix en résolution des conflits et missions de paix, 2017 aux pp 21-22.

<sup>419</sup> Joseph Kuate, « La pratique de la Réconciliation dans les traditions africaines » (2018) *Dehoniana* 51-63 à la p 3.

<sup>420</sup> Id., aux pp 3-4.

vont te traiter de méchant. Parce que chez nous en Afrique on règle les choses en famille »<sup>421</sup>. C'est dire combien les populations africaines sont généralement hostiles aux moyens juridictionnels de règlement des litiges.

Dans certains États d'Afrique de l'Ouest, les médiateurs traditionnels sont connus et organisés. Par exemple, au Mali, ce sont les castes qui représentent les familles ayant traditionnellement exercé une fonction de médiation sociale, tel le forgeron, le griot, ou encore le cordonnier. Ces derniers sont regroupés au sein du Réseau des communicateurs traditionnels pour le développement (RECOTRADE)<sup>422</sup>.

*b) La médiation par les Bashingantahe*

Les Bashingantahe sont un peuple issu du Burundi. Ils disposent de plusieurs fonctions au sein de cette communauté. En effet :

« - Ils sont les gardiens de la coutume et des mœurs. Ils servent de modèles au milieu. - Ils veillent à la sécurité des personnes et des biens, à la concertation et à la concorde dans leurs milieux. - Ils instruisent et tranchent les palabres dans un esprit non répressif, mais de conciliation. - Ils constituent une régulation du pouvoir suivant un réseau de Conseillers allant de la Colline jusqu'à la Cour du Roi (...) »<sup>423</sup>

Ces propos nous démontrent l'importance de ce peuple dans la gestion de la cité. De plus, les Bashingantahe sont garants du concept d'ubushingantahe qui correspond à une action de témoignage, de médiation et d'arbitrage en vue de rétablir la véracité des faits et la justice conciliatrice<sup>424</sup>. Concernant la médiation, il faut dire qu'il existe une personne occupant la place de médiateur. Il s'agit du Mushingantahe.

En effet, ce dernier est « Un homme responsable du bon ordre, de la tranquillité, de la vérité et de la paix dans son milieu. Et cela, non pas en vertu d'un pouvoir administrativement attribué, mais de par son être même, de par sa qualité de vie, que la société voulait reconnaître à sa personne en lui conférant une investiture »<sup>425</sup>.

---

<sup>421</sup> *Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits en Afrique subsaharienne*, par Niagalé Bagayoko & Fahiraman Rodrigue Koné, 2, Montréal, Centre FrancoPaix en résolution des conflits et missions de paix, 2017 à la p 25.

<sup>422</sup> Id., à la p 42.

<sup>423</sup> Zénon Manirakiza, « Modes traditionnels de règlement des conflits : l'institution d'ubushingantahe » (2002) 1-2 Au coeur de l'Afrique 39-58 à la p 3.

<sup>424</sup> Id., à la p 2.

<sup>425</sup> Id., à la p 2.



Ainsi, à la différence du chef coutumier dans l'arbre à palabre, le Mushingantahe a pour rôle d'aider les différentes parties à la médiation, à trouver une solution conforme à leurs intérêts. En effet, c'est seulement dans le cadre de l'arbitrage que les Bashingantahe peuvent prendre une décision en vue de régler un différend<sup>426</sup>.

## 2) La médiation dans l'espace OHADA

### a) *L'usage de la médiation dans le règlement des petits litiges*

Au sein de l'OHADA, la médiation est encadrée par l'acte uniforme sur les médiations adopté en 2017 par le conseil des ministres de l'OHADA<sup>427</sup>. En effet, l'acte n'effectue pas de distinction entre la médiation, la conciliation, la négociation, la facilitation, ou encore l'expertise amiable. C'est dire que l'acte uniforme sur la médiation s'applique même si les parties qualifient le processus selon une des dénominations précitées<sup>428</sup>. La médiation peut provenir des parties. Il s'agit alors d'une médiation conventionnelle. Elle peut aussi être mise en place par une juridiction étatique, mais avec l'accord des parties. Il est alors question de médiation judiciaire. En outre, la médiation peut provenir d'un tribunal arbitral ou d'une entité publique compétente<sup>429</sup>.

Aussi, il faut dire que la médiation repose sur plusieurs principes. D'abord, il y a le principe de la liberté des parties. Par celui-ci, la médiation ne peut être imposée aux parties en litige. Aussi, chaque partie peut mettre fin à la procédure, sans justification et sans que son action ne puisse engendrer de conséquences. Ensuite, nous pouvons relever le principe de confidentialité institué par l'article 10 de l'acte uniforme relatif à la médiation. Cet article dispose que : « Toutes les informations relatives à la procédure de médiation doivent demeurer confidentielles, sauf convention contraire des parties, à moins que leur divulgation soit exigée par la loi ou rendue

---

<sup>426</sup> Id., aux pp 10-11.

<sup>427</sup> *Acte uniforme OHADA relatif à la médiation*.

<sup>428</sup> Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195 aux pp 162-163.

<sup>429</sup> Béatrice Brenneur, *La médiation pour tous : dans l'espace OHADA et en Afrique de l'Ouest : théorie, pratique et cadre juridique de la médiation*, Paris, L'Harmattan, 2018 à la p 134.

nécessaire pour la mise en œuvre ou l'exécution de l'accord issu de la médiation. »<sup>430</sup> Il en ressort que la confidentialité s'impose aux parties. Elle s'impose aussi au médiateur et à toute personne associée à l'accomplissement de la médiation, sauf dans les cas limitativement énumérés par la disposition citée précédemment<sup>431</sup>. Toutes ces caractéristiques laissent transparaître les avantages de la médiation. Il s'agit en effet d'une procédure relativement souple. De plus, elle nécessite peu de moyens.

L'article 35 du règlement de 2018 de la CEMAC institue la médiation au sein des États membres de l'organisation. Il précise que cette procédure est organisée par le Comité National Économique et Financier sous la supervision de la Commission Bancaire<sup>432</sup>.

À cet effet, l'article 36 du Règlement de 2018 indique que la saisine du médiateur est gratuite. Le même article nous précise qu'avant la mise en place de toute médiation, une démarche écrite doit avoir été effectuée auprès du professionnel. Elle doit avoir fait l'objet d'un rejet total ou partiel, ou doit être restée sans suite dans un délai raisonnable, à compter de la réception du dossier.<sup>433</sup>

*A contrario*, dans la zone UEMOA, nous pouvons constater qu'un tel moyen n'est pas prévu dans l'instruction de 2015 de la BCEAO.

Pour notre part, nous pensons qu'au sein du dispositif juridique de la zone UEMOA sur la protection des droits des consommateurs de services financiers que nous préconisons, il pourrait être introduit des dispositions sur le recours à la médiation en cas de litige de consommation. Un tel recours devrait être encouragé par le législateur et non imposé<sup>434</sup>.

---

<sup>430</sup> Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195 à la p 164.

<sup>431</sup> Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195 à la p 165.

<sup>432</sup> Cf. Article 35 *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC Relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC*.

<sup>433</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC Relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC*.

<sup>434</sup> Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195 à la p 163.

*b) L'évolution de la médiation vers la dématérialisation des procédures*

Au sein de l'espace OHADA, nous pensons que la médiation doit être accessible par voie électronique, afin de faciliter les procédures.

À titre d'illustration, en novembre 2016, un projet particulier a été mis en place au Québec. En effet, l'Office de la protection du consommateur du Québec, avec la collaboration du Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, a mis en place la Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe). Il permet de résoudre gratuitement les litiges de consommation. Pour son fonctionnement, cette plateforme s'appuie sur une mise à jour de la technologie *ECODIR* (Electronic Consumer Dispute Resolution) développée au début des années 2000<sup>435</sup>.

Il existe diverses étapes en vue d'avoir accès à cette plateforme. D'abord, il faut d'adresser à l'Office de la protection du consommateur du Québec (OPC). À cette étape, un agent est chargé de vérifier que le consommateur répond à trois critères. En effet, le problème doit être de nature civile, le consommateur doit avoir la connaissance de l'outil internet, et le problème soulevé doit concerner un professionnel qui participe au projet PARLe. À la suite de cette vérification, l'Agent fait parvenir au consommateur un courriel lui indiquant les renseignements nécessaires à la création d'un compte sur PARLe et à l'utilisation de la plateforme<sup>436</sup>.

Le processus PARLe se déroule dans un délai relativement court, qui s'élève à un maximum de 35 jours. Au terme de ce processus, le médiateur est en mesure de proposer une solution aux parties. Ces dernières peuvent l'accepter ou non. Dans le premier cas, la proposition est formalisée par la plateforme, et le dossier est alors fermé. Dans le second cas, le dossier peut être référé devant l'instance judiciaire compétente, si le consommateur en décide ainsi<sup>437</sup>.

## **Paragraphe 2 : L'action processuelle des associations de protection des droits des consommateurs**

---

<sup>435</sup> Paul Fauteux, « Au Québec : Règlement en ligne des litiges : Le Québec sur une voie prometteuse » (2018) 6 La lettre des médiations, en ligne : <[https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography\\_ID-115\\_No-01.pdf](https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography_ID-115_No-01.pdf)> à la p 11.

<sup>436</sup> Id., à la p 12.

<sup>437</sup> Id., à la p 12.

L'institution de modes alternatifs de règlement des litiges ne doit pas empêcher l'exercice d'action en justice. En effet, les règlements alternatifs de litiges ne sauraient être imposés aux consommateurs. La possibilité d'exercer une action en justice doit être maintenue. Or, force est de dire que l'absence de mécanismes permettant la réparation des préjudices subis par les consommateurs devant les tribunaux pourrait implicitement influencer ces derniers qui, découragés et dépourvus de tout moyen efficace, décident de se limiter à des ententes avec les consommateurs. Ainsi, selon Laurent Bétaille et Richard Yung :

« Actuellement, le consommateur se limiterait plutôt à une tentative de règlement amiable avec le professionnel concerné, sans envisager d'aller plus loin dans le cadre d'une action judiciaire. Un grand nombre de préjudices de faible montant sont ainsi susceptibles de demeurer, en pratique, sans aucune réparation, tandis que la responsabilité des professionnels concernés ne peut être réellement engagée. »<sup>438</sup>

Il faut, comme nous le révèlent ces propos, mettre en place des moyens de défense efficaces pour les consommateurs qui voudraient intenter une action en justice, de sorte qu'ils ne soient pas contraints, non dans le droit, mais dans les faits, à se tourner vers les modes alternatifs de règlement des litiges. Dans ce cadre, nous proposons le renforcement des droits des consommateurs au travers de l'introduction de l'action de groupe par les associations de protection des droits des consommateurs au cours des actions processuelles.

Depuis la « loi Royer » du 27 décembre 1973, les associations des consommateurs ont obtenu le droit d'exercer des actions en justice<sup>439</sup>. Au sein de l'OHADA, ces dernières peuvent mener des actions dans l'intérêt collectif des consommateurs<sup>440</sup>, ou dans leur intérêt individuel. En occurrence, il s'agit de l'action civile ou de l'action en représentation conjointe.

L'action civile est celle qui permet aux associations d'exercer : « les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs »<sup>441</sup>. Elle vise pour les associations à réclamer, devant les juridictions civiles ou pénales, des dommages et intérêts en vue de réparer les dommages causés à l'intérêt collectif des

---

<sup>438</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Bétaille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

<sup>439</sup> Yves Picod, *Droit de la consommation*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2018 à la p 55.

<sup>440</sup> L'intérêt collectif est celui d'un groupe de consommateurs, ou de l'ensemble des consommateurs.

Delphine Bazin-Beust, *L'essentiel du droit de la consommation : 2017-2018*, 2<sup>e</sup> éd, Les carrés, Gualino, 2017 à la p 23.

<sup>441</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 280.

consommateurs. Dans ce cas-là, les dommages et intérêts ne sont pas alloués individuellement aux consommateurs lésés, mais plutôt à l'association qui personnifie l'intérêt collectif<sup>442</sup>.

Elle permet aussi aux associations d'exiger la cessation des agissements illicites des professionnels, ou la suppression d'une clause illicite présente dans tout contrat ou type de contrat proposé aux consommateurs, ou dans tout contrat en cours d'exécution<sup>443</sup>. Tandis que les dommages et intérêts permettent de réparer un préjudice déjà causé à l'intérêt collectif des consommateurs. *A contrario*, la cessation tend à empêcher la réalisation d'un préjudice futur<sup>444</sup>.

Au sein de la CEMAC, l'article 38 du Règlement de 2018 indique que :

« Les associations régulièrement déclarées à la Commission Bancaire ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts de consommateurs peuvent, si elles ont été agréées à cette fin par les autorités nationales (...) saisir les juridictions nationales compétentes aux fins d'exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs (...) »<sup>445</sup>

Il ressort de cette disposition que les associations doivent être régulièrement déclarées à la commission bancaire, et être agréées. Au sein de l'UEMOA, ce dispositif est prévu au sein même des États. Par exemple, en Côte d'Ivoire, la loi sur la consommation indique en son article 255 déclare que : « Les associations ou organisations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent, si elles sont représentatives, exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs »<sup>446</sup>. C'est dire que pour agir en justice, ces associations doivent être régulièrement déclarées, leur objet statutaire doit correspondre à la défense des intérêts des consommateurs, et être représentatives. Les conditions de représentativité sont fixées par décret<sup>447</sup>.

---

<sup>442</sup> Jean Calais-Auloy & Henri Temple, *Droit de la consommation*, 9e édition éd, Précis Droit privé, Paris, Dalloz, 2015 à la p 686.

<sup>443</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4e éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 280.

<sup>444</sup> Jean Calais-Auloy & Henri Temple, *Droit de la consommation*, 9e édition éd, Précis Droit privé, Paris, Dalloz, 2015 à la p 687.

<sup>445</sup> *Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC Relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

<sup>446</sup> *Loi Ivoirienne n° 2016-412 du 15 Juin 2016 relative à la consommation.*

<sup>447</sup> Cf. Article 254 *Loi ivoirienne n° 2016-412 du 15 Juin 2016 relative à la consommation.*

Ce type d'actions présente plusieurs lacunes. D'abord, elles ne permettent pas une réparation directe aux victimes du dommage, étant donné que les sommes transmises en vue de la réparation du préjudice sont effectuées à l'association elle-même. Ensuite, il faut dire que les décisions rendues ne produisent pas d'effet à l'égard des tiers qui ne sont pas partis à l'instance<sup>448</sup>.

L'action en représentation conjointe est celle dans laquelle le préjudice des consommateurs doit avoir la même origine, et être causé par le fait du même professionnel. Aussi, les consommateurs doivent être identifiés<sup>449</sup>. Dans la loi ivoirienne sur la consommation, l'action en représentation conjointe est prévue au sein de l'article 259. Cet article dispose que :

« Lorsque plusieurs consommateurs, personnes physiques identifiées ont subi des préjudices individuels qui ont été causés par le fait d'un même professionnel, et qui ont une origine commune, toute association ou organisation agréée et reconnue représentative sur le plan national (...) peut, si elle a été mandatée par au moins deux des consommateurs concernés, agir en réparation devant toute juridiction au nom des consommateurs. Le mandat doit être donné par écrit par chaque consommateur »<sup>450</sup>.

Afin d'agir, les associations doivent être agréées, représentatives, et être mandatées par les consommateurs. Il existe donc un nombre relativement important de conditions. Selon Laurent Béteille et Richard Yung :

« (...) à l'évidence, l'action en représentation conjointe n'est guère praticable -et par conséquent peu adaptée- dans l'hypothèse de milliers de consommateurs victimes, du fait des nécessités matérielles et financières de la gestion des mandats. Dans ces conditions, il n'est pas réaliste de croire qu'une simple rénovation de l'action en représentation conjointe, par exemple en autorisant la publicité pour la sollicitation des mandats, suffirait à la rendre attractive, dès lors que le principe même du mandat paraît être l'obstacle à son développement, comme l'ont indiqué toutes les organisations de consommateurs entendues par vos rapporteurs. »<sup>451</sup>

L'auteur, comme nous pouvons le constater, relève les insuffisances du mandat dans les actions en représentation conjointe.

---

<sup>448</sup> My-Kim Yang-Paya & Hakim Ziane, « Quel est l'intérêt des « actions de groupe ? », *La gazette* (9 septembre 2013), en ligne: <[https://www.seban-associés.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub\\_actionsdegroupe.pdf](https://www.seban-associés.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub_actionsdegroupe.pdf)>.

<sup>449</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 283.

<sup>450</sup> *Loi Ivoirienne n° 2016-412 du 15 Juin 2016 relative à la consommation*.

<sup>451</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Béteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

En France, l'action en représentation conjointe a montré ses limites. En effet, au sein d'une affaire condamnant des opérateurs de téléphonie mobile, les clients avaient le choix d'agir individuellement ou de donner mandat à une association de consommateurs en vue d'obtenir environ 60 euros de dommages-intérêts. Au vu de ce faible montant, peu de consommateurs ont décidé de mener une action en justice<sup>452</sup>. Cette affaire a mis en lumière la nécessité de mettre en place un recours permettant d'obtenir une réparation de masse. À cet effet, Laurent Bêteille et Richard Yung déclarent que :

« (...) bien que chaque consommateur lésé dispose d'une action individuelle pour obtenir la réparation de son dommage, il est dissuadé d'agir parce que le gain n'en vaut pas les inconvénients ou que, seul, il ne parviendra pas à prouver la responsabilité de l'entreprise. (...) »

Pour apporter un remède à cette lacune dans la protection du consommateur, le rapport précité préconise la création d'une procédure de recours collectif soigneusement encadrée. Ce faisant, il reprend une proposition déjà formulée en 1990 par M. le professeur Jean Calais-Auloy (...) visant à l'instauration en France d'un mécanisme d' « action de groupe », plus connue aux États-Unis sous le nom de « *class action* » (...) »<sup>453</sup>

Il ressort de ces propos qu'un dispositif adéquat résidant dans un mode collectif de règlement du litige est nécessaire.

Ainsi, le législateur français a décidé en 2014 d'introduire, au travers de la loi Hamon<sup>454</sup>, l'action de groupe. D'origine américaine, cette procédure se définit comme suit :

« Il s'agit ainsi d'une procédure par laquelle une association ou un groupe d'individus saisit un juge pour le compte d'un groupe d'individus qui ont le même litige. Cette personne ou cette association demande au juge de sanctionner le professionnel et de fixer le montant de la réparation que ce dernier devra verser à chaque membre du groupe. Les membres du groupe ne sont pas obligés de se faire connaître ou de donner un mandat : on parle « d'opting out ». Toutes les personnes qui entrent dans la définition du groupe font automatiquement partie de celui-ci, à charge pour elles de s'en exclure si elles le souhaitent, par exemple en menant une action individuelle. Le cas échéant, l'Action de groupe engagée peut donner lieu à une transaction entre le représentant du groupe et le professionnel. Le juge s'assure

---

<sup>452</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 284.

<sup>453</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Bêteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

<sup>454</sup> Alhousseini Diabaté, « Réflexions sur la codification du droit de la consommation au Mali : Contribution à la protection juridique des consommateurs » (2018) 1:8 *Annales africaines-Nouvelle série- Revue de la faculté des Sciences Juridiques et Politiques de l'université de Cheikh Anta Diop de Dakar* 123-162.

que la transaction respecte les intérêts du groupe et peut l'invalider. Les membres du groupe se manifestent à la fin de la procédure pour obtenir leur indemnisation. »<sup>455</sup>

Ces propos nous démontrent que l'action de groupe permet de combler les lacunes de l'action en représentation conjointe. En effet, dans ce processus basé sur un système « opt out », les consommateurs n'ont pas besoin de donner mandat à l'association des consommateurs ni de se faire identifier avant que cette dernière ne puisse agir. Elle permet ainsi de prendre en considération un nombre plus important de personnes. Selon le docteur Antoine du Chastel, cette situation présente certaines limites.

En effet, il affirme que pour exercer l'option d'exclusion, les consommateurs doivent être informés de l'existence d'une action en justice. Or, ces derniers qui ne sont pas identifiés n'auront pas forcément connaissance de l'existence de cette action. Aussi ajoute-t-il que le modèle américain ne respecte pas la règle selon laquelle « nul ne plaide par procureur » qui prévaut en France, pays qui repose sur un système juridique de « civil law ». Selon cette règle, nul ne peut se faire représenter par un mandataire qui figure seul dans l'instance. Aussi, le nom du mandant doit toujours figurer dans les actes de procédure et les jugements<sup>456</sup>.

D'ailleurs, Laurent Bêteille et Richard Yung ajoutent que dans le système américain, l'initiative laissée à un avocat d'introduire une action de groupe constitue une dérive, étant donné que ces derniers auraient un intérêt économique à agir, et non une soif de défendre les consommateurs les plus faibles.

En vue d'argumenter leur thèse, ils affirment que certains avocats décident délibérément de financer la procédure, parfois même en s'endettant ou en ayant recours à des fonds privés. Leur espérance est fondée sur le coût élevé des dommages et intérêts dans le cas où une décision favorable aux consommateurs serait prononcée. Certains d'entre eux auraient d'ailleurs eu gain de cause, au regard de certaines affaires que souligne notre auteur. Ainsi, ils nous parlent de l'affaire Enron qui a eu lieu au cours de l'année 2008. Cette dernière aurait donné suite au versement de la modique somme de 688 millions de dollars d'honoraires aux avocats des plaignants, soit 9,52 % du

---

<sup>455</sup> *L'action de groupe*, Rapport de recherche, par Marta Torre-Schaub, La loi DALO et le rôle des associations Rapport de recherche, Paris, Sorbonne études et recherche en droit de l'Environnement, de l'Aménagement, de l'Urbanisme et du Tourisme et la Fondation Abbé Pierre sous l'égide du Conseil Régional d'Ile de France, 2012.

<sup>456</sup> Antoine du Chastel, « L'action de groupe en France : mythe ou réalité ? » (2012) 36 La semaine juridique-Edition générale (La semaine du droit : Libres propos), en ligne : <[http://web.lexisnexis.fr/newsletters/avocats/09\\_2012/2-jcpg-action-de-groupe-en-france.pdf](http://web.lexisnexis.fr/newsletters/avocats/09_2012/2-jcpg-action-de-groupe-en-france.pdf)>.



montant des dommages et intérêts attribués à toutes les victimes « potentielles »<sup>457</sup>. Pour cette raison, l'action de groupe a fait l'objet d'adaptation lors de sa transposition en droit français.

### 1) L'action de groupe en France

La France a opté pour l'action de groupe de type « opt in ». Ce cas de figure implique que les personnes puissent manifester leur volonté d'être partie à l'action. Toutefois, pour trouver un certain équilibre, l'action de groupe française prévoit la formation du groupe de consommateurs après la décision relative à la responsabilité du professionnel. Ainsi, sachant que la responsabilité civile du professionnel est établie et qu'elle sera indemnisée, la victime pourrait être plus encline à adhérer à l'action de groupe<sup>458</sup>. Le modèle français est toutefois limité. En effet, l'article L-423-1 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation déclare que :

« Une association de défense des consommateurs représentative au niveau national et agréée (...) peut agir devant une juridiction civile afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un ou de mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles (...) L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs. »<sup>459</sup>

Il ressort de cette disposition que trois conditions doivent être réunies pour que l'action de groupe soit recevable. En premier lieu, l'action de groupe ne peut être introduite que par une association de défense des consommateurs agréée. Ensuite, les consommateurs doivent être dans une situation similaire ou identique, tout en ayant pour cause commune un manquement d'un ou de mêmes professionnels à leurs obligations légales. Enfin, l'action de groupe en France exclut les préjudices moraux et corporels au profit des préjudices patrimoniaux. Plusieurs arguments justifient cette situation. Laurent Bêteille et Richard Yung nous éclairent en affirmant que :

« l'action de groupe n'est pas adaptée à la réparation des dommages moraux ou corporels. Son champ naturel est celui de la consommation, où les mêmes manquements ou infractions causent des préjudices économiques identiques, susceptibles de donner lieu à une indemnisation standardisée. L'appliquer à autre

---

<sup>457</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Bêteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

<sup>458</sup> Marco Manfron, *L'action de groupe en France et en Italie : perspectives comparatistes- lecture sous le prisme de la fonction dissuasive* Université de Strasbourg, 2016) à la p 27.

<sup>459</sup> *Code français de la consommation*.

chose que des préjudices matériels serait courir le risque de la dénaturer et de lui faire perdre toute pertinence, en rallongeant considérablement la durée de la procédure engagée, en raison de la nécessaire évaluation individuelle par le juge de chacun des préjudices subis par les individus victimes. »<sup>460</sup>

Comme nous pouvons l'observer, notre auteur soutient que la casuistique ne devrait pas être appliquée dans l'action de groupe. Il faudrait plutôt une solution standard, qui permettrait de ne pas rallonger la durée des procédures.

Ainsi, en France, le juge établit d'abord la responsabilité du professionnel. Par la suite, il définit le groupe des consommateurs, fixe les critères de rattachement à ce groupe et les préjudices susceptibles d'être réparés pour chaque consommateur, ou chacune des catégories de consommateurs du groupe. Si le juge estime qu'une réparation en nature est plus adaptée, il en précise les conditions. Ensuite, le juge, lorsqu'il retient la responsabilité du professionnel, ordonne la mise en place de mesures de publicité afin d'informer les consommateurs. Elles sont à la charge du professionnel, après tout épuisement des voies de recours. Le juge procède par la suite à la fixation d'un délai, afin de permettre aux consommateurs concernés d'adhérer au groupe. Le juge fixe aussi un délai dans lequel la réparation du préjudice subi doit intervenir, et celui qui permet au consommateur de le saisir lorsque le professionnel n'a pas satisfait toutes les demandes d'indemnisation<sup>461</sup>. Dans la deuxième phase, les consommateurs qui ne parviennent pas à se faire indemniser par le professionnel peuvent saisir à nouveau le juge. Ils sont alors représentés par l'association qui réclame l'exécution forcée du jugement. Dans le cas contraire, le juge constate l'extinction de l'instance<sup>462</sup>.

Il existe toutefois des actions de groupe qui ont adopté le modèle appliqué aux États-Unis, mais qui se rapprochent de l'action de groupe de type « opt in »<sup>463</sup> sur certains points, comme il en est du modèle appliqué en droit Québécois.

---

<sup>460</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Bêteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

<sup>461</sup> Delphine Bazin-Beust, *Droit de la consommation : cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020 à la p 287.

<sup>462</sup> *Id.*, à la p 287.

<sup>463</sup> My-Kim Yang-Paya & Hakim Ziane, « Quel est l'intérêt des «actions de groupe»? », *La gazette* (9 septembre 2013), en ligne: <[https://www.seban-associés.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub\\_actionsdegroupe.pdf](https://www.seban-associés.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub_actionsdegroupe.pdf)>.

## 2) L'action de groupe au Québec

Au sein du système juridique québécois qui est basé sur l'action de groupe de type « opt in », nous pouvons remarquer que l'article 999 du Code de procédure civile prévoit que le recours collectif est : « (...) le moyen de procédure qui permet à un membre d'agir en demande, sans mandat, pour le compte de tous les membres. »<sup>464</sup> Le paragraphe (c) de la même disposition donne la définition d'un membre. Il s'agit d'« (...) une personne physique, une personne morale de droit privé, une société ou une association faisant partie d'un groupe pour le compte duquel une de ces personnes, une société ou une association exerce ou entend exercer un recours collectif »<sup>465</sup>. Comme nous pouvons le constater, les personnes qui désirent effectuer un recours collectif doivent faire partie d'un groupe dans lequel chaque membre doit nécessairement être identifié, à la différence du système américain. Aussi, nous pouvons dire que l'article 1048 du même code dispose que :

« Une personne morale de droit privé, une société ou une association visée au deuxième alinéa de l'article 999 peut demander le statut de représentant si:

- a) un de ses membres qu'elle désigne est membre du groupe pour le compte duquel elle entend exercer un recours collectif; et
- b) l'intérêt de ce membre est relié aux objets pour lesquels la personne morale ou l'association a été constituée (...) »<sup>466</sup>

Ces propos laissent transparaître qu'une association peut agir devant les juridictions québécoises en vue de la défense des droits de ses membres. Un mandat n'est pas exigé de la part du consommateur. Toutefois, l'association qui introduit le recours collectif doit obtenir une autorisation du juge<sup>467</sup>.

Aussi, le recours collectif québécois peut aboutir à une transaction, c'est-à-dire à un règlement amiable entre les parties, ou à un jugement au fond.

Concernant la transaction, nous pouvons dire que cette dernière doit nécessairement être contrôlée par le juge. Elle doit faire l'objet d'une notification aux membres du groupe. La notification doit

---

<sup>464</sup> *Code de procédure civile Québécois*, RLRQ c C-25.

<sup>465</sup> *Id.*

<sup>466</sup> *Id.*

<sup>467</sup> Alhousseini Diabaté, « Réflexions sur la codification du droit de la consommation au Mali : Contribution à la protection juridique des consommateurs » (2018) 1 :8 *Annales africaines-Nouvelle série- Revue de la faculté des Sciences Juridiques et Politiques de l'université de Cheikh Anta Diop de Dakar* 123-162.

contenir de nombreux éléments tels que les personnes liées par la transaction, ainsi que les modalités de nomination de l'administrateur qui est chargé de communiquer avec les membres du groupe sur la procédure de transaction. Les membres du groupe ont la possibilité de s'exclure de la transaction avant une date limite. Ainsi, les personnes qui décident de s'exclure ne peuvent plus émettre de désaccord quant à l'accord transactionnel. Par la suite, la transaction devra faire l'objet d'homologation auprès du juge. L'accord aura alors autorité de chose jugée à l'égard de tous les membres du groupe qui ne se seront pas exclu de la procédure. Le juge devra toutefois, avant d'approuver l'accord, déterminer si celui-ci s'avère juste, raisonnable, et adéquat. Il faut aussi noter que le partage de la somme reçue devra être effectué par l'administrateur. Au Canada, l'accord transactionnel peut donner lieu au versement de dommages et intérêt, comme nous l'avons signifié, mais aussi à l'octroi de bons de réduction à travers des coupons<sup>468</sup>.

Lorsque la procédure aboutie à un jugement au fond, la réparation peut porter tant sur la réparation des préjudices patrimoniaux que sur celle des préjudices moraux et corporels. Lorsque le juge se prononce en faveur des consommateurs, il peut prononcer une injonction, ou décider de leur accorder des dommages et intérêts. Dans ce dernier cas de figure, chaque membre du groupe obtient réparation. En effet, le juge peut déterminer le montant à attribuer à chaque membre du groupe, ou fixer un montant global pour l'ensemble des consommateurs lésés. Le montant est par la suite versé à un administrateur des dommages, afin qu'il le répartisse entre les victimes<sup>469</sup>.

De plus, elle ne requiert pas « l'identité parfaite » des situations individuelles, contrairement à l'action de groupe française<sup>470</sup>. L'action de groupe exercée en France présente de nombreuses lacunes que nous avons relevées précédemment. Pour cette raison, nous constatons qu'elle n'a pas connu un franc succès. Pour preuve, au cours de l'année 2019, seulement douze actions de groupe étaient relevées en France. Certains auteurs affirment ainsi que le véritable intérêt de l'action de groupe appliquée en France réside dans son impact médiatique<sup>471</sup>.

---

<sup>468</sup> Amer Tabbara, *Les actions de groupe dans le contentieux international*, Logiques juridiques, Paris, L'Harmattan, 2020 aux pp 41-42.

<sup>469</sup> Id., à la p 42.

<sup>470</sup> Alhousseini Diabaté, « Réflexions sur la codification du droit de la consommation au Mali : B Contribution à la protection juridique des consommateurs » (2018) 1 :8 *Annales africaines-Nouvelle série- Revue de la faculté des Sciences Juridiques et Politiques de l'université de Cheikh Anta Diop de Dakar* 123-162.

<sup>471</sup> Alexandre Biard, « Sale temps pour l'action de groupe...la nécessaire recherche de solutions alternatives pour résoudre les litiges de masse » (2018) 157 *Revue Lamy de droit civil* 21-26 à la p 6.

Dans la zone CEMAC, le Règlement ne précise pas de solutions en vue de défendre les intérêts individuels des consommateurs. Aussi, nous l'avons vu, l'action civile ne permet pas d'encadrer efficacement les préjudices de masse. Dans la zone UEMOA, au niveau interne des États, nous pouvons constater que l'action collective qui permet d'obtenir réparation pour les intérêts individuels des consommateurs, lorsqu'elle existe, est celle de l'action conjointe qui nécessite des procédures contraignantes pour les associations de défense des consommateurs.

Pour ces raisons, nous pouvons préconiser au législateur de s'inspirer du modèle québécois, afin de renforcer les moyens de défense des consommateurs au sein de l'OHADA. Il faudrait toutefois que cette procédure associe les autorités de régulation du secteur bancaire. À cet effet, nous relevons plusieurs recommandations effectuées par les Sénateurs français. Ceux-ci proposent à juste titre de : « - faire intervenir à la procédure devant le juge l'autorité régulatrice concernée, en qualité d'*amicus curiae*, lorsque cette autorité n'est pas saisie d'une action contre l'auteur du manquement allégué (...) »<sup>472</sup> C'est dire que le juge pourrait bénéficier de l'expertise et des informations de l'autorité de régulation bancaire.

---

<sup>472</sup> *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, par Laurent Béteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois 499 (2009-2010), 2010.

## **Conclusion :**

En définitive, nous pouvons dire que la téléphonie mobile constitue le moyen de communication le plus utilisé par les populations africaines, et précisément par celles des pays de l'OHADA. De nos jours, cet outil est utilisé dans la réalisation de diverses transactions électroniques à l'instar des paiements mobiles. Cependant, malgré leur adoption par les populations de l'OHADA, de nombreux efforts sont à effectuer au niveau de la réglementation de ces services.

Des règles harmonisées essentielles pour une protection efficace des consommateurs doivent être nécessairement mises en place. Pour ce faire, le législateur OHADA peut s'appuyer sur une coopération entre les principales autorités de régulation. Il faut aussi le dire : la régulation financière des services de paiements mobiles est un principe important, malgré l'aspect connexe et convergent du secteur des télécommunications.

Les enjeux économiques liés à ces services sont trop importants pour que leur supervision soit sacrifiée sur l'autel de la dérégulation, ou de toute autre forme de régulation non traditionnelle, au nom de l'innovation. Cette affirmation ne signifie toutefois pas que certaines normes existantes et non adaptées ne sont pas à revoir pour favoriser le développement de cette activité. Vraisemblablement, le législateur semble avoir pris conscience de cette réalité au vu de certaines actions que nous avons pu relever au sein de notre étude. Toutefois, nous notons que des problématiques nouvelles se posent déjà au législateur : faut-il permettre aux nouveaux acteurs des

services de paiements mobiles de fournir d'autres services financiers ? Il ne faudrait pas, là encore, se laisser surprendre par les besoins du marché et les activités des acteurs.

# **Références bibliographiques**

## **Table de la législation**

### **1-Législation et réglementation interne**

*Loi n°016-2017/AN portant organisation de la concurrence au Burkina Faso.*

*Loi n°2010/012 du 21 Décembre 2010 relative à la cybersécurité et la cybercriminalité au Cameroun.*

*Loi n°2010/013 du 21 Décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun.*

*Loi-Cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun.*

*Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel en Côte d'Ivoire.*

*Loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques en Côte d'Ivoire.*

*Loi n° 2015-036 du 16 Juillet 2015 portant protection du consommateur au Mali.*

*Loi n° 2016-412 du 15 Juin 2016 relative à la consommation en Côte d'Ivoire.*

*Décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'agence de régulation des télécommunications (ART) au Cameroun.*

*Décret n° 2016-0482/P-RM du 7 juillet 2016 fixant les modalités d'application de la loi n° 2015-036 du 16 juillet 2015 portant protection du consommateur au Mali.*

*Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication en Côte d'Ivoire.*

*Arrêté n° 000005-MINFI du 13 janvier 2011 portant institution du Service Bancaire Minimum Garanti au Cameroun.*

*Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix en France.*

*Code de procédure civile québécois, RLRQ c C-25.*

*Code français de la consommation.*

### **2- Droit communautaire**

*Acte Additionnel A/SA/2/1/07 de la CEDEAO relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC.*

*Acte additionnel A/SA 1/01/07 de la CEDEAO relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).*

*Acte uniforme OHADA relatif à la médiation, 2017.*

*Directive C/DIR/1/08/11 portant lutte contre la cybercriminalité dans l'espace de la CEDEAO.*



*Directive 07/08-UEAC-133-CM-18 fixant le cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques au sein de la CEMAC.*

*Directive n°08/08-UEAC-133-CM-18 relative à l'interconnexion et à l'accès des réseaux et des services de communications électroniques dans les pays membres de la CEMAC.*

*Instruction n° 001/GR/2018 relative à la définition de l'étendue de l'interopérabilité et de l'interbancaire des systèmes de paiement monétaires dans la CEMAC.*

*Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).*

*Règlement COBAC R-2019/01 relatif à l'agrément et aux modifications de situation des prestataires et services de paiement.*

*Règlement n° 01/11 CEMAC relatif à l'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique.*

*Règlement 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.*

*Règlement N° 21/08-UEAC-133-CM-18 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des États membres de la CEMAC.*

*Traité révisé de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC).*

*Traité modifié de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).*

*Traité OHADA relatif à l'harmonisation en Afrique du droit des affaires.*

## **Table de la jurisprudence et des décisions**

### **1- Décisions des tribunaux**

*Affaire Pneuméca, 2009 TRHC.*

*Association des consommateurs des télécommunications de Côte d'Ivoire (ACOTELCI) contre société Orange Côte d'Ivoire, MTN Côte d'Ivoire et Moov Côte d'Ivoire, Tribunal de commerce d'Abidjan.*

*Océano Grupo Editorial SA c/Rocio Murciano Quintero (C-240/98) et Salvat Editores SA c/José M Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98), Emilio Viñas Feliú (C-244/98), [2000] I-4941.*

### **2- Décisions issues des autorités administratives indépendantes**

*Décision n°2013-0004 du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 septembre 2013 portant création, composition et fonctionnement du Comité des consommateurs.*

*Décision n°2014-0022 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire portant conditions de la suppression des liens vers les données à caractère personnel, des copies ou des reproductions de celles-ci existant dans les services de communication électronique accessibles au public, 2014.*

*Décision n°2019-0465 du conseil de régulation de l'Autorité de Régulation des télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 14 Janvier 2019 portant sanction de l'opérateur MTN Côte d'Ivoire (MTN CI) pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2017.*

## **Bibliographie**

### **1- Monographies et ouvrages collectifs**

- Alain Bensoussan, *La protection des données personnelles de A à Z*, Abécédaires, Bruxelles, Bruylant, 2017.
- Amer Tabbara, *Les actions de groupe dans le contentieux international*, Logiques juridiques, Paris, L'Harmattan, 2020.
- Association pour l'Efficacité du Droit et de la Justice (AEDJ) dans l'espace OHADA, *Droit et attractivité économique: le cas de l'OHADA*, IRJS.
- Auzias, Dominique & Jean-Paul Labourdette, *Tanzanie Kenya Carnet de voyage*, Petit futé, dir, 2010.
- Banck, Aurélie & Catherine Schultis, *Vade-mecum de la protection des données personnelles pour le secteur bancaire et financier*, Les essentiels de la Banque et de la Finance, Paris, RB édition, 2018.
- Bao-Diop, Sokhna, *Le baynunk guñaamolo, une langue du sud du Sénégal: analyse phonologique, morphologique et syntaxique*, Études africaines Série linguistique, Paris, L'Harmattan, 2017.
- Bazin-Beust, Delphine, *Droit de la consommation: cours intégral et synthétique, outils pédagogiques*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Gualino, 2020.
- , *L'essentiel du droit de la consommation: 2017-2018*, 2<sup>e</sup> éd, Les carrés, Gualino, 2017.
- Bonjawo, Jacques, *Révolution numérique dans les pays en développement : L'exemple africain*, Malakoff, Dunod, 2011.
- Bonneau, Thierry & Thibault Verbiest, *Fintech et droit: quelle régulation pour les nouveaux entrants du secteur bancaire et financier?* 2<sup>e</sup> éd, Les essentiels de la Banque et de la Finance, Paris, RB édition, 2020.
- Boukari-Yabara, Amzat & Mathieu Guidère, *Mali*, Monde arabe/ Monde musulman, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 2017.
- Bouyala, Régis, *La révolution FinTech*, Les essentiels de la banque et de la finance, Paris, RB édition, 2016.
- Brenneur, Béatrice, *La médiation pour tous: dans l'espace OHADA et en Afrique de l'Ouest: théorie, pratique et cadre juridique de la médiation*, Paris, L'Harmattan, 2018.
- Bruno Mettling, *Booming Africa : Le temps de l'Afrique digitale*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Editions Débats Publics, 2019.
- Calais-Auloy, Jean & Henri Temple, *Droit de la consommation*, 9<sup>e</sup> édition éd, Précis Droit privé, Paris, Dalloz, 2015.
- Catherine Véret Jost & Nicolas Dufour, *Lutter efficacement contre la fraude: enjeux stratégiques et opérationnels*, Perspectives organisationnelles, Paris, L'Harmattan, 2017.
- Debly, Pierre, *Réglementations et régulation bancaire depuis la crise de 2008: nouveaux acteurs, nouvelles règles, nouveaux régulateurs*, Paris, Maxima, 2019.
- Dhafer Saïdane & Alain Le Noir, *Banque et finance en Afrique : Les acteurs de l'émergence*, Paris, RB édition, 2016.
- Dodo Dealoue, Alexis, *Pourquoi l'Afrique noire ne fabrique rien ?*, Science & technologie, Paris, Harmattan Côte d'Ivoire, 2015.
- Editions Francis Lefebvre, *Mémento Concurrence Consommation 2016 : À jour au 1er octobre 2015*, Levallois-Perret, Francis Lefebvre, 2015.
- Eonnet, Yves & Hervé Manceron, *Fintech: les banques contre-attaquent*, Malakoff, Dunod, 2018.

- Forest, David, *Droit des données personnelles*, Droit en action, Paris, Gualino, 2011.
- Herlin, Philippe, *Apple, Bitcoin, Paypal, Google : La Fin des banques ? : Comment la technologie va changer votre argent*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Eyrolles, 2015.
- Jacques Ghestin, *Traité de droit civil : La formation du contrat*, Paris, LGDJ, 1993.
- Jean-Philippe Kovar & Jérôme Lasserre Capdeville, *Droit de la régulation bancaire*, Paris, RB édition, 2012.
- Manuel Roland Tcheumaliou Fansi, *Droit et pratique bancaire dans l'espace OHADA*, Etudes africaines, Paris, L'Harmattan, 2013.
- Naffet Keita, *Téléphonie et mobilité au Mali*, Bamenda, Leiden, Langaa Research and Publishing Common Initiative Group and African studies centre, 2015.
- Nassa, Axel Désiré Dabié, *Numérique, espaces et sociétés en Afrique*, L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019.
- Ndiaye, Cheikh Abdou Wakhab, *Le transfert électronique de fonds : Le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*, L'Harmattan Sénégal, Paris, L'Harmattan, 2018.
- Onyiriuba, Leonard, *Bank Risk Management in Developing Economies: Addressing the Unique Challenges of Domestic Banks through risk management*, Amsterdam, Elsevier Science, 2016.
- Picod, Yves, *Droit de la consommation*, 4<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2018.
- Sagara, Cheick Oumar, *Etude de la confiance dans les transactions « M-banking » en Afrique : Le cas « Orange Money » au Mali*, Etudes Eurafriennes, Paris, L'Harmattan, 2019.
- Serge Schweitzer & Loïc Floury, *Droit et économie : Des divergences aux convergences*, 1<sup>e</sup> éd, Paris, Dalloz, 2019.
- Sunduzwayo Madise, *The regulation of mobile money law and practice in Sub-Saharan Africa*, 1<sup>e</sup> éd, Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions, Cham, suisse, Palgrave Macmillan, 2019.
- Sylla, Mamadou Lamine, *Pour mieux amarrer l'Afrique noire à l'économie mondiale globalisée*, Études africaines, Paris, L'Harmattan, 2015.
- Tidiani Sidibe, *La pratique de l'activité bancaire et financière en zone UEMOA*, Études africaines Série Banque, Paris, L'Harmattan, 2016.
- Touré, Papa Assane, *Le traitement de la cybercriminalité devant le juge : L'exemple du Sénégal*, Paris, L'Harmattan, 2014.

## 2- Chapitres d'ouvrages

- Amoatta Koffi Guy & Loukou François Alain, « L'usage des technologies de l'information et de la communication dans la commercialisation des produits vivriers à Bouaké » dans *Numérique, espaces et société en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019.
- Arsène Kouassi Dongo, Konan Kouassi & Loukou Alain François, « Le paiement numérique des factures d'électricité en Côte d'Ivoire : Enjeux et contraintes » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408.
- Eric Balate, « Le consommateur » dans *Le droit économique au XXI<sup>e</sup> siècle: notions et enjeux* Droit & économie, 1<sup>e</sup> éd, Paris, LGDJ, 2020 726.
- Eva Mouial Bassilana, « Le contrat » dans *Le droit économique au XXI<sup>e</sup> siècle: notions et enjeux* Droit & économie, 1<sup>e</sup> éd, Paris, LGDJ, 2020 726.

- Koffi Yao Julien & Bechi Grah Félix, « Le numérique et l'activité de confection des pagnes traditionnels baoulé dans la région du Gbêkê » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408.
- Konan Kouadio Samption & Bikpo Céline, « Usage du téléphone cellulaire dans la commercialisation de l'igname dans le Nord-Est et centre de la Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019 408.
- Koné, Bassémory, « La promotion de l'inclusion financière par le mobile banking en Côte d'Ivoire » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019.
- Kouamé, Kouadio Florentin, Armel Konan Kouassi Djomo & Alain François Loukou, « Le mobile money: une alternative au faible taux de bancarisation en milieu rural ivoirien » dans *Numérique, espaces et sociétés en Afrique* L'Harmattan Côte d'Ivoire, Paris, L'Harmattan, 2019.
- Médard Backidi, « La médiation dans l'espace OHADA » dans *L'OHADA en marche : Actes du colloque international organisé à Brazzaville et Pointe-Noire (République du Congo) du 24 au 26 février 2020* Etudes africaines Série Droit, Paris, L'Harmattan, 2020 195.
- Nicolas Dupont, « Les obligations légales d'information à la charge des professionnels : intérêts et limites » dans *Protection des consommateurs : Les nouveaux enjeux du consumérisme* Versus, Caen, Editions Management et Société, 2016 224.

### 3- Articles, rapports et études

- Adou Richard Christophe, *Présentation de la Loi n°2013-451 du 19 Juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité*.
- Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, *Communiqué sur les cas d'arnaques constatés sur les réseaux de télécommunication*, par l'Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, 0003878/ART/DG/DAJPC/CPC/CEA/CA, Yaoundé, 2016.
- Agence de régulation des télécommunications du Cameroun, « Journée mondiale des droits du consommateur 2019 : l'ART à votre service » *Nouvelles de l'ART* (avril 2019), en ligne: <<http://www.art.cm/sites/default/files/documents/NART%2057-21%20flashage%20net%20p.pdf>>.
- , « Nouvelles de l'ART » *Nouvelles de l'ART* (mars 2005), en ligne: <<http://www.art.cm/sites/default/files/documents/ART%2012.pdf>>.
- Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, *Rapport annuel d'activités 2019*.
- Ajay Chawla, *Coronavirus (COVID-19) – 'Zoom' Application Boon or Bane*, 2020.
- Alhousseini Diabaté, « Réflexions sur la codification du droit de la consommation au Mali: Contribution à la protection juridique des consommateurs » (2018) 1:8 *Annales africaines-Nouvelle série- Revue de la faculté des Sciences Juridiques et Politiques de l'université de Cheikh Anta Diop de Dakar* 123-162.
- Alliance pour l'inclusion financière, « La protection des consommateurs : Harmoniser les règles en matière d'inclusion financière » (2010) Alliance pour l'inclusion financière, en ligne: <<https://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20consumer%20protection-french.pdf>>.

- Ana Teresa Aldana J & Azucena Vallejo C, « Telecommunications, Convergence and Regulation (Telecomunicaciones, Convergencia y Regulación) (Spanish) » (2010) 12:23 *Revista de Economía Institucional* 165-197.
- Antoine du Chastel, « L'action de groupe en France : mythe ou réalité ? » (2012) 36 *La semaine juridique-Edition générale (La semaine du droit: Libres propos)*, en ligne: <[http://web.lexisnexis.fr/newsletters/avocats/09\\_2012/2-jcpg-action-de-groupe-en-france.pdf](http://web.lexisnexis.fr/newsletters/avocats/09_2012/2-jcpg-action-de-groupe-en-france.pdf)>.
- Bart Custers & Lara Overwater, « Risk profiling of money laundering and terrorism funding: Practical Problems of Current Information Strategies » (2019) 10:3 *European Journal of Law and Technology* 29.
- BCEAO, *Rapport annuel sur les services financiers numériques dans l'UEMOA*, 2019.
- Benoît Moore, « La réforme du droit de la consommation et l'équité contractuelle » (2005) Yvon Blais.
- Biard, Alexandre, « Sale temps pour l'action de groupe...la nécessaire recherche de solutions alternatives pour résoudre les litiges de masse » (2018) 157 *Revue Lamy de droit civil* 21-26.
- Biligil, Georgette Gaël Diane & Patrick-Nelson Daniel Essiane, « Mobile Money dans la CEMAC : Ce qu'il est, ce qu'il n'est pas, ce qu'il pourrait devenir... » (2017) 2 *Lettre de la Recherche de la Banque des États de l'Afrique Centrale* 6-8.
- Constantijn Van Oranje et al, « Responding to Convergence: Different approaches for Telecommunication regulators » (2008) RAND Europe, en ligne: <<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=433000088031098025108096073088017124028072042008084011092124080113084028108099086005098003032035018116033080105106122022084083106080012039033087073099119065001099089032030091086098100087070089096093075076068023000124002072071003122103067094103083001&EXT=pdf&INDEX=TRUE>>.
- Denise Dias & Katharine McKee, « Protéger les consommateurs de services de banque à distance : objectifs stratégiques et options réglementaires » (2010) 64 *CGAP*, en ligne: <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Protecting-Branchless-Banking-Consumers-Policy-Objectives-and-Regulatory-Options-Sep-2010-French.pdf>>.
- Diouf, Ibrahima, Cheikh Tidiane Ndiaye & Ndèye Binta Dieme, « Dynamique et transmission linguistique au Sénégal au cours des 25 dernières années » (2017) 46:2 *cqd (Dynamiques linguistiques)* 197-217.
- Dja André Ouréga Junior Gokra, « TIC et gouvernance des collectivités territoriales en Côte d'Ivoire : Le cas du conseil régional du Gbêkê | Geracii | UQAM » (2017) 2:1 *Cahiers du GERACII*, en ligne: <<https://geracii.uqam.ca/cahiers-du-geracii/volume-2-no1/gokra/>>.
- Élise Poillot, « Regards européens sur la décision de la Cour suprême du Canada *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs et Dumoulin* » (2007) 37:2 *Revue générale de droit* 491-514.
- Erik F Gerding, « The Subprime Crisis and the Link between Consumer Financial Protection and Systemic Risk » (2009) *Florida International University Law Review* 25.
- Fauvin Donchi Donfack, « Les régimes juridiques du mobile money et du mobile banking dans la CEMAC » *OHADA*, en ligne: <<http://www.ohada.com/doctrine/ohadata/D-18-26.html>>.
- , « Monnaie électronique et blanchiment d'argent dans la CEMAC » *OHADA*, en ligne: <<http://www.ohada.com/doctrine/ohadata/D-18-27.html>>.

- Flückiger, Alexandre, « Régulation, dérégulation, autorégulation : l'émergence des actes étatiques non obligatoires » (2004) 123:2 Revue de droit suisse 159-303.
- Hubert de Vauplane, « Les Fintech et la réglementation bancaire et financière » (2015) 339 Banque & Stratégie (Révolution digitale), en ligne: <<https://www.kramerlevin.com/images/content/1/5/v4/1528/1509-Banque-Strat-gie-Vauplane-Hubert-de-Les-Fintech-et-la-r-glementation-bancaire-et.pdf>>.
- Ignacio Mas & Dan Radcliffe, « Mobile Payments Go Viral: M-PESA in Kenya » (2011) 32 The Capco Institute Journal of Financial Transformation 169.
- Ignacio Mas & Olga Morawczynski, « Designing Mobile Money Services Lessons from M-PESA » (2009) 4:2 Innovations, en ligne: <<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=835027069103089093001087001103113010029012059080064045010093007077000091069090079073031034034120015014035092096013071088089004010046014046085087117016030126110122026054014074097009112116104067010127031067027011027025081119001097102004116126116017090&EXT=pdf&INDEX=TRUE>>.
- Iheanachor, Nkemdilim & Azuka Elvis Ozegbe, « Dynamic Linkages between Mobile Money and Banks' Performance in Nigeria: An Autoregressive Distributed Lag (ARDL) Approach » (2020) 9:3 International Journal of Management, Economics and Social Sciences 224-246.
- Jennifer Chien, « Designing Disclosure Regimes for Responsible Financial Inclusion » (2012) 78 CGAP, en ligne: <<https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/Focus-Note-Designing-Disclosure-Regimes-for-Responsible-Financial-Inclusion-Mar-2012.pdf>>.
- John Sharp, Lena Gronbach & Riaan de Villiers, dir, « Digital Finance in Africa's Future: Innovations and Implications » (2019) Human Economy Research Programme, Centre for the Advancement of Scholarship, University of Pretoria, en ligne: <[https://www.academia.edu/43337258/Digital\\_Finance\\_in\\_Africa\\_s\\_Future\\_Innovations\\_and\\_Implications](https://www.academia.edu/43337258/Digital_Finance_in_Africa_s_Future_Innovations_and_Implications)>.
- Jonathan Greenacre & Ross P Buckley, « Using Trusts to Protect Mobile Money Customers » (2014) 2015-27 Singapore Journal of Legal Studies 59-78.
- Joseph Kuate, « La pratique de la Réconciliation dans les traditions africaines » (2018) Dehoniana 51-63.
- Kablan, Serge & Arthur Oulaï, « La formalisation du devoir d'information dans les contrats de cyberconsommation : analyse de la solution québécoise » (2009) 54:4 mlj 627-668.
- Katharine McKee & Laura Brix, « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable » (2010) 60 CGAP, en ligne: <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-French.pdf>>.
- Lacoursière, Marc & Ivan Tchotourian, « Métamorphose technologique et institutions financières » (2019) 60:3 Les cahiers de droit 737-793.
- Laetitia Chaix, « Le paiement mobile : modèles économiques et régulation financière » (2013) 112:4 Revue d'économie financière 277-298.
- Lara Gilman & Michael Joyce, « L'argent mobile au service des personnes non bancarisées : La prévention du risque de fraude dans l'argent mobile » GSMA, en ligne: <[https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/12/MMU\\_Managing\\_the\\_Risk\\_of\\_Fraud\\_FR.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/12/MMU_Managing_the_Risk_of_Fraud_FR.pdf)>.

- Laurent Bêteille et Richard Yung, fait au nom de la commission des lois, *L'action de groupe à la française : parachever la protection des consommateurs*, Rapport d'information, 499 (2009-2010), 2010.
- Linda Mourot, *Règlementation des services financiers mobile en Côte d'Ivoire*, 2016.
- Marta Torre-Schaub, *L'action de groupe*, Rapport de recherche, par Marta Torre-Schaub, La loi DALO et le rôle des associations, Paris, Sorbonne études et recherche en droit de l'Environnement, de l'Aménagement, de l'Urbanisme et du Tourisme et la Fondation Abbé Pierre sous l'égide du Conseil Régional d'Ile de France, 2012.
- Massanga, Privat Tiburce & Théodora Miere, « Des opérateurs de téléphonie mobile aux opérateurs financiers : usage du mobile money au Congo-Brazzaville » (2020) 20 *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, en ligne: <<http://journals.openedition.org/rfsic/9767>>.
- Michael Tarazi & Paul Breloff, « Émetteurs non bancaires de monnaie électronique : approches réglementaires pour protéger les fonds des clients » (2010) 63 *CGAP*, en ligne: <<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-publications-diverses-emetteurs-non-bancaires-et-protection-des-clients-07-2010-note-focus.pdf>>.
- Michel Hanouch & Gregory Chen, *Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD*, Washington D.C, CGAP, 2015.
- Milford Bateman, Maren Duvendack & Nicholas Loubere, « Is fin-tech the new panacea for poverty alleviation and local development? Contesting Suri and Jack's M-Pesa findings published in Science » (2019) *Review of African Political Economy*, en ligne: <<file:///C:/Users/lidag/Downloads/IsfintechthenewpanaceaforpovertyalleviationandlocaldevelopmentContestingSuriandJacksMPesafindingspublishedinSciencecopy.pdf>>.
- My-Kim Yang-Paya & Hakim Ziane, « Quel est l'intérêt des « actions de groupe »? », *La gazette* (9 septembre 2013), en ligne: <[https://www.seban-associes.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub\\_actionsdegroupe.pdf](https://www.seban-associes.avocat.fr/wp-content/uploads/2015/08/pub_actionsdegroupe.pdf)>.
- Neil Davidson & Paul Leishman, *La question de l'interopérabilité: Une évaluation de la valeur ajoutée potentielle de l'interconnexion des services d'argent mobile pour les clients et les opérateurs*, GSMA.
- Niagalé Bagayoko & Fahiraman Rodrigue Koné, *Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits en Afrique subsaharienne*, by Niagalé Bagayoko & Fahiraman Rodrigue Koné, 2, Montréal, Centre FrancoPaix en résolution des conflits et missions de paix, 2017.
- Njuguna S Ndung'u, « A Digital Financial Services Revolution in Kenya: The M-Pesa Case Study » (2021) *African Economic Research Consortium*, en ligne: <<https://aercafrica.org/wp-content/uploads/2021/02/A-Digital-Financial-Services-Revolution-in-Kenya.pdf>>.
- Patrick Meagher, *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire: étude diagnostique*, Washington D.C, CGAP, 2017.
- Paul Fauteux, « Au Québec: Règlement en ligne des litiges: Le Québec sur une voie prometteuse » (2018) 6 *La lettre des médiations*, en ligne: <[https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography\\_ID-115\\_No-01.pdf](https://www.observatoiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography_ID-115_No-01.pdf)>.
- Peter Ondiege, « Regulatory Impact on Mobile Money and Financial Inclusion in African Countries - Kenya, Nigeria, Tanzania and Uganda » (2015) *Center for Global Development (CGD)*, en ligne: <<https://www.cgdev.org/sites/default/files/Background-Paper-Financial-Inclusion-Ondiege.pdf>>.



- Professeur Abdoulaye Sakho, « Un cadre réglementaire pour une révolution venue d’Afrique : les services financiers par téléphone mobile » (2015) 45 RLC, en ligne: <[http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article\\_a\\_sakho.pdf](http://www.osiris.sn//IMG/pdf/article_a_sakho.pdf)>.
- Professeur Vincent Gautrais, « Libres propos sur le droit des affaires électroniques » (2006) 10:3 Lex Electronica, en ligne: <[https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3\\_gautrais.pdf](https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_gautrais.pdf)>.
- Rafe Mazer & Philip Rowan, « Competition in Mobile Financial Services: Lessons from Kenya and Tanzania » (2016) The African Journal of Information and Communication, en ligne: <[https://www.researchgate.net/publication/316446196\\_Competition\\_in\\_Mobile\\_Financial\\_Services\\_Lessons\\_from\\_Kenya\\_and\\_Tanzania](https://www.researchgate.net/publication/316446196_Competition_in_Mobile_Financial_Services_Lessons_from_Kenya_and_Tanzania)>.
- Raksha Vasudevan et al, *Évaluation du marché des services financiers numériques dans l’UEMOA*, par Raksha Vasudevan et al, Washington D.C, CGAP, 2016.
- Régulation et intégration bancaires dans la CEMAC*, Université de Dschang, Presses Universitaires d’Afrique, 2015.
- Serena Natile, « Digital Finance Inclusion and the Mobile Money “Social” Enterprise: A Socio-Legal Critique of M-Pesa in Kenya » (2020) 45:3 GESIS - Leibniz Institute for the Social Sciences (Social Finance, Impact Investing, and the Financialization of the Public Interest), en ligne: <[https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/26918405?seq=1&cid=pdf-reference#references_tab_contents)>.
- Simone di Castri & Brian Muthiora, *Mobile Money: the Opportunity for India*, par Simone di Castri & Brian Muthiora, 2013.
- Simone di Castri & Lara Gidvani, *Enabling mobile money policies in Tanzania: A “test and learn” approach to enabling market-led digital financial services*, Rapport de recherche, 2014.
- Stefan Staschen & Denise Dias, *Guide de la supervision des émetteurs de monnaie électronique*, by Stefan Staschen & Denise Dias, Washington D.C, CGAP, 2018.
- Suwandaarachchi, Chaminda Methsiri, Shamshul Bahri & Ali Fauzi, « Collaborative approach in developing regulations for mobile money in Sri Lanka » (2020) 86:4 The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries e12129.
- Tangakou Soh Robert, « L’inclusion Financiere Et Le Paiement Mobile En Zone CEMAC » (2019) 15:7 European Scientific Journal, en ligne: <<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/11855>>.
- Timothy Lyman, Mark Pickens & David Porteous, « Réguler la banque à distance transformationnelle : Comment la téléphonie mobile et d’autres innovations technologiques facilitent l’accès aux services financiers » (2008) 43 CGAP, en ligne: <<https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-Regulating-Transformational-Branchless-Banking-Mobile-Phones-and-Other-Technology-to-Increase-Access-to-Finance-Jan-2008-French.pdf>>.
- Tonuchi Emmanuel Joseph, « How to Improve Mobile Money Service Usage and Adoption by Nigerians in the Era of Covid-19 » (2020) 3 International Journal of Finance, Insurance and Risk Management 31-52.
- Vanessa Mak, « Financial Services and Consumer Protection » dans Christian Twigg-Flesner, dir, *Research Handbook on EU Consumer and Contract Law* Research handbooks in European law, Cheltenham, United Kingdom, Edward Elgar Publishing, 2016 591.
- Vulnérabilité (s) : l’appréhension des défis du numérique par le droit*, Lex-Electronica, 2020.
- World bank group, « How Regulators Respond to Fintech : Evaluating the Different Approaches—Sandboxes and Beyond » 5 Fintech Note, en ligne: <[41](http://documents1.worldbank.org/curated/en/579101587660589857/pdf/How-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

Regulators-Respond-To-FinTech-Evaluating-the-Different-Approaches-Sandboxes-and-Beyond.pdf>.

Y Chitra Rekha, *Impact of E-Commerce in Supply Chain Management*, by Y Chitra Rekha, 2013.

Zénon Manirakiza, « Modes traditionnels de règlement des conflits: l'institution d'ubushingantahe » (2002) 1-2 Au coeur de l'Afrique 39-58.

Zoltán Sárkány, *International financial supervisory convergence: how much should there be? How best to assess the appropriate level of cross border supervision and enforcement?* by Zoltán Sárkány, 2012.

#### 4-Billets de blogue

Agence Ecofin, « X-Net, premier téléphone portable conçu par des Camerounais », (14 février 2012), en ligne: Agence Ecofin <<https://www.agenceecofin.com/mobile/1402-3384-x-net-premier-telephone-portable-concu-par-des-camerounais/>>.

Akéko Anselme, « Côte d'Ivoire / Mobile Money : l'augmentation des frais sur les transactions, suspendue », (8 mars 2019), en ligne: *Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal* <<http://www.osiris.sn/Cote-d-Ivoire-Mobile-Money-1.html>>.

Akeko, Anselme, « Côte d'Ivoire : la fraude au portefeuille électronique, une cyber-escroquerie redoutable » (2020) 64 CIO Mag, en ligne: <<https://cio-mag.com/cote-divoire-la-fraude-au-portefeuille-electronique-une-cyber-escroquerie-redoutable/>>.

Akeko, Anselme, « L'évolution de la cybercriminalité n'est pas une pathologie », (16 juin 2020), en ligne: CIO Mag <<https://cio-mag.com/levolution-de-la-cybercriminalite-nest-pas-une-pathologie/>>.

Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique Centrale, « Présentation – ARTAC », en ligne: <<http://artac.site/index.php/presentation/>>.

Denise Dias, « How Can Licensing Regimes Keep Up with Financial Innovation in 2020? », (26 février 2020), en ligne: *CGAP* <<https://www.cgap.org/blog/how-can-licensing-regimes-keep-financial-innovation-2020/>>.

Franck Foute, « Je veux ma CNI »: le Cameroun face à une pénurie de cartes d'identité », (13 janvier 2021), en ligne: *JeuneAfrique.com* <<https://www.jeuneafrique.com/1103398/politique/je-veux-ma-cni-le-cameroun-face-a-une-penurie-de-cartes-didentite/>>.

Idriss Linge, « L'écosystème GIMACPAY, « une grande première africaine » (Valentin Mbozo'o) », (4 août 2020), en ligne: *Agence Ecofin* <<https://www.agenceecofin.com/monetique/0408-79052-1-ecosysteme-gimacpay-une-grande-premiere-africaine-valentin-mbozoo/>>.

Léon Richard Yao, « Orange money: Des réclamations sans fin pour Louis », (7 septembre 2020), en ligne: <<https://pepesoupe.com/consommateur/orange-money-des-reclamations-sans-fin-pour-louis/>>.

La rédaction FinTalk Mag, « 03 types d'arnaques de Compte Mobile Money au Cameroun », (3 juillet 2020), en ligne: *FinTalk Mag* <<https://fintalk-mag.com/2020/07/03/03-types-darnaques-de-compte-mobile-money-au-cameroun/>>.

Pascal Rodmacq, « Mobile Money en Afrique : M-PESA & Cie », (4 août 2014), en ligne: *Business en Afrique* <<https://business-en-afrique.net/mobile-money-en-afrique-m-pesa-cie/>>.

Pibasso, Achille Mbog, « Zone CEMAC : l'interopérabilité booste les paiements électroniques », (5 mars 2021), en ligne: *Financial Afrik* <<https://www.financialafrik.com/2021/03/05/zone-cemac-linteroperabilite-booste-les-paiements-electroniques/>>.

Professeure Yvette Rachel Kalieu Elongo, « Le statut des établissements de paiement en zone CEMAC », (7 février 2020), en ligne: *Kalieu-elongo.com* <<http://kalieu-elongo.com/le-statut-des-etablissements-de-paiement-en-zone-cemac/>>.

## 5- Thèses et mémoires

Amadou Niokhor Mbengue, *La régulation de l'économie numérique au Sénégal : la convergence des télécommunications et de l'audiovisuel* Université de Montréal, 2016).

Amadou Yaya Sarr, *L'intégration juridique dans l'Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA) et dans l'Organisation pour l'harmonisation du droit des affaires en Afrique (OHADA)* (Thèse de droit, Université d'Aix-Marseille, 2008).

Ibrahim Patrick Congo, *Convergence des technologies de l'information : plaidoyer pour une nouvelle normativité des communications dans l'espace UEMOA* (Thèse de droit, Université de Montréal, 2017).

Marco Manfron, *L'action de groupe en France et en Italie : perspectives comparatistes- lecture sous le prisme de la fonction dissuasive* Université de Strasbourg, 2016).

Mouhamadou Sanni Yaya, *Le droit de l'OHADA face au commerce électronique* (Thèse de droit, Université de Montréal et Université de Paris-Sud 11, 2011).

## 6- Autres documents

Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire, « A propos de l'ARTCI », en ligne: <<https://www.artci.ci/index.php/accueil/creation-et-missions2.html>>.

Conclusions de l'avocate générale Juliane Kokott, (affaire C-81/19) NG, OH c/ SC Banca Transilvania SA, 2020.

Marie-Anne Frison-Roche, « Autorégulation », (10 décembre 2015), en ligne: *Marie-Anne Frison-Roche* <<https://mafr.fr/fr/article/autoregulation/>>.

Orange Finance Mobile Sénégal, Formulaire de demande de correction d'une erreur de transaction. Orange Finances Mobiles Sénégal, *Formulaire de souscription du service Orange Money pour les personnes physiques*.

Orange Money Burkina Faso, *Contrat d'abonnement Orange Money*.

Orange Money République Démocratique du Congo, « Conditions générales de vente du service Orange Money », en ligne: <[http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20\[lecture%20seule\]%20\[mode%20de%20compatibilite\]\\_0.pdf](http://ocd.mail.orange.cd/particuliers/5/179/document%20acrobat%20sur%20site%20web%20om%20[lecture%20seule]%20[mode%20de%20compatibilite]_0.pdf)>.

United Nations, A propos de la PLCC, by United Nations.

« Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire - COMMUNIQUE », en ligne: <<https://www.artci.ci/index.php/accueil/a-la-une2/395-communique-tarifs-mobile-money.html>>.