



# VALEUR DE L'ACCEPTATION

Une lecture du paysage des paiements numériques  
en République Démocratique du Congo





# Sommaire

<b>Résumé exécutif</b>	<b>3</b>
<b>1. Comprendre le paysage des PME en RDC</b>	<b>4</b>
1.1 Une base solide pour accompagner la croissance	4
1.2 Les paiements numériques comme levier de transformation	5
1.3 Surmonter les freins à l'adoption	6
<b>2. Enseignements à destination des acteurs publics et des organismes de régulation</b>	<b>7</b>
2.1 Des partenariats au service des PME	7
2.2 Le rôle du gouvernement en tant qu'acteur proactif et engagé	8
<b>3. La valeur de l'acceptation : accélérer la transition numérique</b>	<b>9</b>
<b>4. S'associer à visa pour accélérer l'adoption des paiements numériques</b>	<b>10</b>
<b>5. À propos du rapport</b>	<b>12</b>

# Résumé exécutif

Le tissu des petites et moyennes entreprises (PME) de la République Démocratique du Congo (RDC) est en pleine mutation digitale, marqué par une adoption croissante des paiements numériques et une confiance renforcée des acteurs économiques quant à leur sécurité et leurs avantages. Une étude commanditée par Visa met en lumière une opportunité majeure d'accélérer la croissance économique et l'inclusion financière, à condition de lever les freins persistants à l'adoption et de promouvoir l'usage généralisé de solutions de paiement innovantes.

Bien que les paiements par mobile et portefeuilles électroniques dominent actuellement, les cartes de paiement disposent encore d'un fort potentiel inexploité. Toutefois, plusieurs obstacles subsistent : la perception de frais de transaction élevés et la forte dépendance des consommateurs au cash ralentissent la dynamique de transition.

Ce rapport propose une stratégie globale et ciblée pour renforcer l'adoption des paiements numériques. Elle repose sur la sensibilisation des commerçants aux avantages en matière de sécurité et de revenus, et sur l'introduction d'incitations concrètes destinées à encourager aussi bien les entreprises que les clients à se tourner vers les paiements par carte.

Grâce aux solutions innovantes proposées par Visa (telles que Tap to Phone ou la Visa Acceptance Cloud) la RDC est en mesure de libérer pleinement le potentiel des paiements digitaux, avec à la clé une accélération tangible de la croissance des PME et une économie nationale plus inclusive, résiliente et dynamique.



# 1 Comprendre le paysage des PME en RDC



Les PME constituent l'un des piliers fondamentaux de l'économie congolaise, tant par leur poids dans l'activité économique que par leur rôle dans la création d'emplois. Dans ce secteur en constante évolution, les paiements numériques gagnent rapidement du terrain : plus de 64 % des PME ont intégré au moins un moyen de paiement digital au cours des deux dernières années.

Accélérer cette transformation suppose une compréhension fine des perceptions marchandes à l'égard des différents moyens de paiement. Si le cash reste prédominant, en raison de son caractère familier et de sa facilité d'usage, il engendre également d'importants désavantages. Ainsi, 26 % des PME opérant uniquement en espèces déclarent avoir perdu des ventes à cause de clients ne disposant pas de liquidités, tandis que la crainte du vol est largement exprimée. À l'inverse, les paiements numériques sont perçus comme un moyen efficace de réduire ces risques tout en véhiculant une image d'entreprise moderne et innovante. D'ailleurs, 42 % des entreprises actuellement limitées au cash envisagent d'adopter prochainement des solutions digitales.

Cette appétence croissante pour le numérique révèle l'importance d'agir sur certains points de blocage, notamment les frais perçus comme prohibitifs, tout en mettant en lumière les bénéfices durables de la digitalisation. En encourageant l'ensemble de l'écosystème (commerçants et consommateurs) à adopter la carte, et en proposant des solutions simples d'usage, la RDC peut bâtir un système financier plus inclusif et plus sûr, véritable socle d'une croissance économique durable.



## 1.1 Une base solide pour accompagner la croissance

**Les PME congolaises font preuve d'un fort optimisme vis-à-vis des investissements dans les solutions de paiement digital :** parmi celles qui les ont déjà adoptées, 74 % projettent de renforcer encore leur effort d'équipement technologique.

**Cette dynamique s'observe tout particulièrement dans le secteur du commerce en ligne,** où plus de 85 % des PME actives sur Internet acceptent désormais les paiements numériques. Par ailleurs, 75 % d'entre elles concluent aussi des transactions via les réseaux sociaux.

Ces évolutions soulignent le rôle croissant des innovations digitales dans l'amélioration de l'expérience client, la fluidité des opérations et la croissance du chiffre d'affaires.

En l'espace de deux années à peine, plus des deux tiers des PME ont intégré des modes de paiement numériques. Cette dynamique témoigne d'un basculement en profondeur vers un écosystème financier plus moderne, plus fiable et plus performant.





## 1.2 Les paiements numériques comme levier de transformation

Les paiements digitaux s'imposent comme un levier essentiel dans la digitalisation des entreprises. Ils permettent d'élargir la clientèle en s'adaptant à une société de plus en plus dématérialisée, d'augmenter la satisfaction des clients grâce à des paiements plus rapides et pratiques, et de réduire les risques opérationnels liés à la manipulation de liquidités. De surcroît, la traçabilité des flux offre des données précieuses pour faciliter l'accès au crédit, favorisant ainsi le développement<sup>1</sup> des entreprises.

Aujourd'hui, 44 % des PME ayant opté pour les paiements numériques considèrent cet investissement comme déterminant pour leur croissance. L'impact commercial est manifeste : 36 % des répondants notent une hausse de leurs ventes, 36 % constatent une amélioration de leur trésorerie, et 35 % évoquent une sécurité renforcée.

Comprendre ce qui motive ou freine les commerçants est essentiel pour accélérer l'adoption. Près de trois quarts d'entre eux déclarent vouloir investir dans de nouvelles solutions de paiement en raison des contraintes liées à la gestion du cash. Parmi ceux qui n'utilisent encore que des espèces, 81 % pointent des problèmes de confiance, de sécurité, de lenteur, ou encore des occasions manquées.

Au-delà, les paiements numériques constituent souvent la première étape vers l'inclusion financière. Pour les populations non bancarisées, ils représentent un point d'entrée dans le système formel, ouvrant l'accès à des services essentiels : transferts de fonds, aides publiques, épargne, crédit ou assurance. L'usage d'un compte transactionnel augmente significativement les chances de bénéficier de ces services à valeur ajoutée.

Enfin, l'impact macroéconomique est considérable. La transition du cash vers le numérique pourrait générer des gains annuels de PIB estimés entre 1 et 2 %. À l'échelle mondiale, l'augmentation de l'usage des cartes (débit, crédit, prépayées) aurait ajouté 245 milliards de dollars au PIB réel entre 2015 et 2019. Dans 70 pays étudiés, chaque hausse de 1 % de l'usage des cartes est corrélée à une progression annuelle moyenne de 67 milliards de dollars de consommation<sup>2</sup>. De plus, une augmentation de 5 % par an des paiements numériques pendant cinq années consécutives pourrait réduire de 11 à 13 % la taille de l'économie informelle, tout en renforçant les recettes fiscales<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Visa & Kearney, Digital enablement of SMBs. Accessed at: Digital enablement of small and medium-sized businesses

<sup>2</sup> Moody's, 2021. Accessed at: <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/visa-everywhere/documents/the-impact-of-payment-cards-on-economic-growth.pdf>

<sup>3</sup> Visa & Kearney, Digital enablement of SMBs. Accessed at: Digital enablement of small and medium-sized businesses

## 1.3 Surmonter les freins à l'adoption

Malgré un contexte porteur, plusieurs obstacles entravent encore la généralisation des paiements numériques chez les PME congolaises, à commencer par la question des coûts.

Les frais de transaction sont perçus comme un frein majeur à l'adoption des cartes, tandis que certains entrepreneurs expliquent leur réticence par une demande insuffisante de la part de leur clientèle.

**Pour relever ces défis, il convient d'activer simultanément plusieurs leviers :**



### **Réduire les barrières financières à l'entrée**

Offrir des exonérations de frais durant les premières phases d'utilisation pourrait favoriser l'expérimentation, démontrer la valeur des solutions numériques, et ainsi déclencher une dynamique d'adoption plus large.



### **Promouvoir les bénéfices tangibles**

Les PME qui n'acceptent que les espèces mentionnent fréquemment les pertes de ventes, les files d'attente allongées ou encore l'exposition aux vols. Une communication ciblée, centrée sur l'amélioration de la satisfaction client et la sécurisation des transactions, pourrait lever ces réticences.



### **Rassurer sur la sécurité des paiements digitaux**

Parmi les PME ayant déjà franchi le cap du numérique, 88 % affirment que les risques de vol liés à la gestion du cash ont pesé lourdement dans leur décision. Chez celles qui utilisent exclusivement des espèces, ce chiffre atteint 81 %. Il est donc essentiel de sensibiliser les commerçants aux gains de sécurité associés aux paiements électroniques : moindre manipulation de cash, réduction des pertes, sérénité renforcée.



### **Accompagner la bascule numérique des entreprises**

Une part significative de PME en cash-only (35 %) envisage d'adopter prochainement les paiements par carte. Pour faciliter ce passage, il est crucial de mettre en place un accompagnement structuré : procédures d'intégration simplifiées, outils accessibles, ressources pédagogiques adaptées. Proposer des solutions intuitives, proches de l'expérience du cash, renforcera l'adhésion.

La volonté est là. Encore faut-il lever les doutes, simplifier les démarches, et rendre visibles les bénéfices. C'est en misant sur un déploiement inclusif et progressif que la RDC pourra réussir ce virage.

# 2 ENSEIGNEMENTS À DESTINATION DES ACTEURS PUBLICS ET DES ORGANISMES DE RÉGULATION



## 2.1 Des partenariats au service des PME

Le gouvernement congolais dispose d'une fenêtre d'action stratégique pour nouer des partenariats public-privé ambitieux, en vue d'accélérer la transition numérique des petites et moyennes entreprises.

En travaillant de concert avec les acteurs du secteur, l'État peut aider à lever les principaux freins à l'adoption, tout en consolidant les fondations d'une économie numérique dynamique. Il s'agit notamment de renforcer les compétences numériques des entreprises, à travers des dispositifs de formation adaptés à chaque secteur d'activité. En accompagnant les PME tout au long de leur parcours — de la première intégration d'un outil digital à la transformation complète du modèle économique — le gouvernement favorise la productivité et la croissance, au bénéfice de l'ensemble du tissu économique congolais.

## 2.2 Le rôle du gouvernement en tant qu'acteur proactif et engagé



### Co-construire des solutions de coût abordable

L'identification partagée des composantes de coûts — équipements, infrastructures, commissions — permettrait de concevoir des modèles plus soutenables pour les commerçants. Cela passerait par des subventions ciblées, des plafonnements de frais ou encore des partenariats logistiques.



### Faciliter une transition fluide

42% des PME utilisant encore exclusivement du cash envisagent de passer au digital. Pour les soutenir, des dispositifs d'accompagnement souples et concrets sont nécessaires : guides d'utilisation, assistance technique, onboarding facilité, outils intuitifs. Ces mesures renforceront leur confiance.



### Renforcer la confiance et la sécurité

Enhancing security requires a multi-faceted approach: promoting secure digital payment options, educating SMEs on best practices, bolstering regulatory and enforcement capabilities to combat fraud, and promoting digital literacy among consumers and businesses. Highlighting the security risks of cash handling can further encourage digital payment adoption.



### Construire une promesse commune

Des campagnes conjointes (portées à la fois par les autorités publiques et les acteurs de l'industrie) peuvent valoriser les bénéfices des paiements numériques : gains de temps, réduction des risques, amélioration de la gestion. En parallèle, il est crucial de continuer à améliorer l'écosystème (temps de règlement, interopérabilité, etc.) pour répondre aux attentes du terrain.



## 2.3 Le rôle du gouvernement en tant que catalyseur

Le pouvoir public a un rôle central à jouer pour porter la dynamique d'acceptation des paiements digitaux. Ce rôle ne se limite pas à la régulation : il s'agit d'un véritable engagement actif en faveur de la digitalisation de l'économie.

### Cela comprend

#### Déployer des infrastructures numériques robustes

Le développement d'un socle technologique fiable, accessible et interconnecté est un préalable à toute stratégie numérique. Il revient à l'État de piloter cet effort à l'échelle nationale.

#### Proposer des incitations concrètes

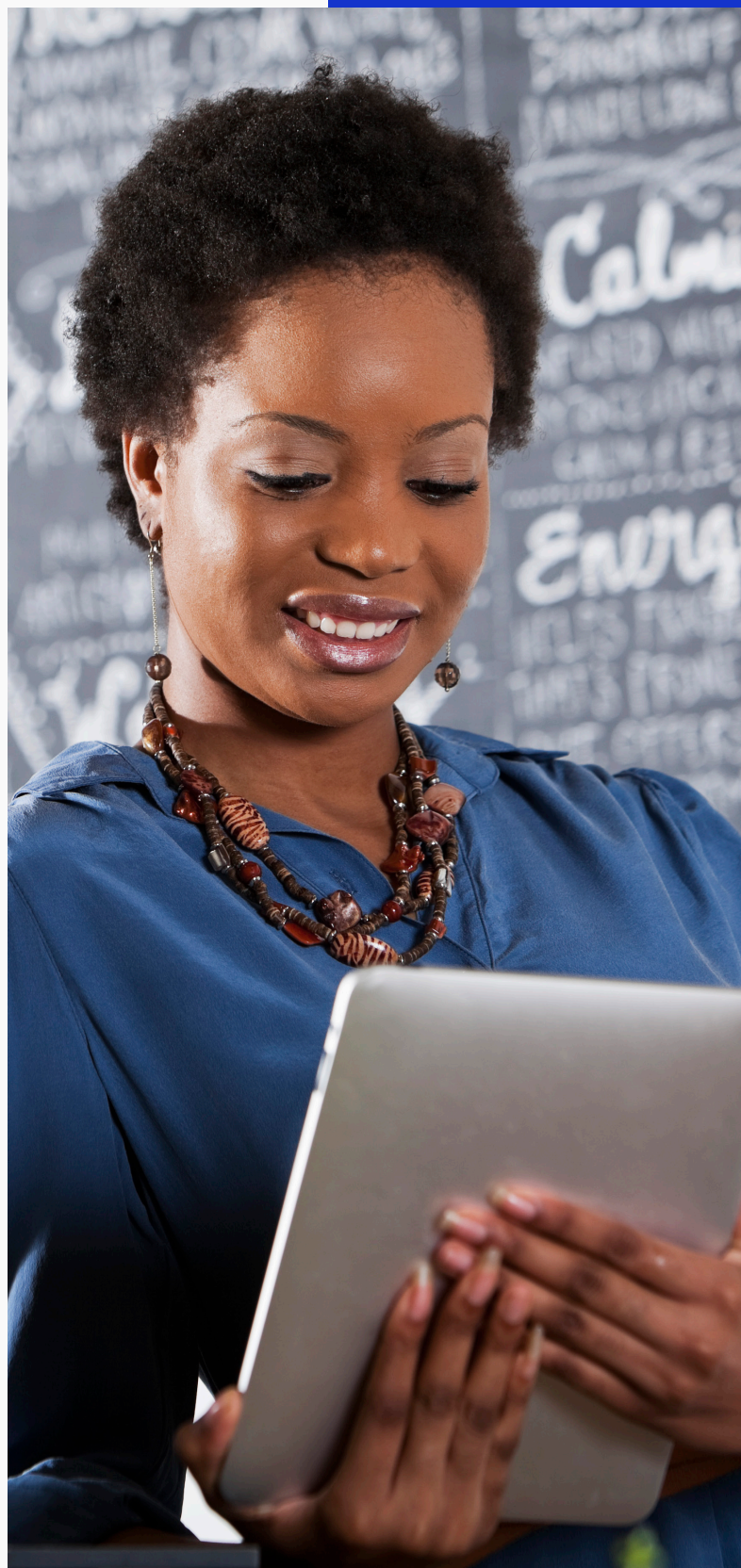
Pour favoriser l'expérimentation sans créer de risques financiers pour les PME, plusieurs leviers peuvent être activés : exonérations fiscales, crédits bonifiés, subventions d'équipement, etc.

#### Encourager le dialogue public-privé

Le succès passe par une coopération constante avec l'écosystème des paiements. L'État doit construire un cadre équilibré, associant innovation, inclusion, sécurité et transparence. L'articulation entre incitations et régulation permettra de stimuler un environnement favorable.

#### Réduire la défiance envers les institutions

L'un des grands défis reste la méfiance d'une partie des commerçants vis-à-vis du formel. Pour y remédier, il convient d'impliquer des relais de confiance. Par leur intermédiaire, des programmes de sensibilisation peuvent être mis en œuvre autour de la littératie numérique, de la gestion financière ou des droits et devoirs dans l'économie formelle.





# 3 La valeur de l'acceptation : accélérer la transition numérique



L'écosystème de l'acceptation des paiements recouvre l'ensemble des interactions commerciales : des paiements en face-à-face aux bornes libre-service, des achats via mobile aux transactions en ligne. Au centre de ce système se trouvent les commerçants, dont la volonté d'accepter les paiements électroniques conditionne le développement du numérique.

À mesure que le tissu entrepreneurial évolue, ses besoins se diversifient. Il est donc nécessaire de proposer des solutions adaptées à chaque taille d'entreprise : des outils technologiques complexes et intégrés pour les grandes structures, et des dispositifs simples, économiques et agiles pour les PME. Autrefois connectés aux réseaux comme Visa uniquement via les acquéreurs traditionnels, les commerçants peuvent désormais compter sur un éventail élargi d'intermédiaires capables de répondre à leurs attentes spécifiques.

Le parcours d'acceptation suit généralement un cycle évolutif : les consommateurs découvrent les paiements par carte, souvent à travers les distributeurs automatiques. Progressivement, l'acceptation se développe dans divers secteurs marchands – du tourisme aux biens de consommation courante – tandis que les volumes de transactions électroniques augmentent. Peu à peu, la carte s'impose comme mode de paiement privilégié, et l'usage du cash décroît. Ce cycle, bien que variable selon les contextes, offre une grille de lecture pertinente pour comprendre la progression des paiements numériques.

Plus le degré de maturité de l'acceptation est élevé, plus les effets économiques sont profonds. Les paiements par carte favorisent un cercle vertueux : une consommation accrue stimule la production, génère des emplois, accroît les revenus, et soutient la croissance. Plusieurs études ont confirmé l'existence d'une corrélation directe entre l'usage des cartes de paiement et l'évolution du PIB.

## Les moteurs de cet impact positif sont multiples :

- **Réduction des frictions :** Les transactions deviennent plus fluides, sans besoin d'appoint, tout en diminuant les risques associés à la manipulation d'espèces.
- **Harmonisation des échanges :** Les standards mondiaux d'acceptation simplifient les transactions internationales et encouragent le commerce transfrontalier.
- **Stimulation de l'innovation :** Un cadre standardisé stimule la concurrence entre fournisseurs de paiement, ce qui accélère l'apparition de nouvelles offres technologiques.
- **Renforcement de la confiance :** Des paiements sûrs et traçables rassurent consommateurs et commerçants, condition sine qua non pour faire émerger une économie digitale de masse.

En somme, c'est en combinant ces différents leviers de manière équilibrée que la RDC pourra faire émerger un secteur entrepreneurial résolument digital, au service d'une croissance plus large et plus équitable<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Visa. The New Acceptance Landscape. April 2023. Accessible at: 208295bd-644e-475b-a513-885e31c77ed0.pdf

# 4 S'associer à visa pour accélérer l'adoption des paiements numériques



À travers le monde, de nombreux pays s'efforcent de généraliser l'usage des paiements numériques. Dans cette dynamique, Visa occupe une place singulière, à la croisée des politiques publiques, de la finance, de la technologie et de l'innovation. Son rôle de facilitateur auprès des gouvernements, des institutions internationales, des banques, des acteurs privés et des entreprises technologiques en fait un partenaire de référence.

**Visa met à disposition une large palette de services et d'expertises pour accompagner les pays dans leur transition numérique :**



## **Comprendre un écosystème en mutation**

Visa fournit des analyses approfondies sur l'évolution des comportements d'acceptation : tendances émergentes, avancées technologiques, benchmarks internationaux. Ces éléments aident les décideurs à concevoir des stratégies adaptées à leur réalité nationale.



## **Évaluer le niveau de maturité**

Visa propose également des diagnostics précis de l'état de l'écosystème d'acceptation d'un pays : points forts, lacunes, priorités d'action. Cette photographie permet de construire des plans d'intervention ciblés et efficaces.



## **Mettre en œuvre des solutions concrètes**

Visa accompagne ses partenaires grâce à un portefeuille de solutions pratiques visant à étendre l'acceptation. Cela passe par la mise en place de programmes dédiés à certains segments de commerçants, par l'adoption de technologies innovantes telles que Tap to Phone ou Visa Acceptance Cloud, ainsi que par le déploiement d'outils pédagogiques destinés à sensibiliser commerçants et consommateurs aux bénéfices du numérique.

Visa agit également comme un catalyseur de changement en collaborant avec les différents acteurs de l'écosystème. Cette démarche vise à élaborer des modèles économiques adaptés aux spécificités du marché, à proposer des produits sur-mesure accompagnés de technologies pertinentes, et à élargir les canaux de distribution afin de toucher un maximum de commerçants.

Grâce à son expertise reconnue, à sa puissance analytique et à l'étendue de ses données, Visa permet aux gouvernements et aux entreprises d'adopter des politiques éclairées, ancrées dans la réalité et orientées vers l'impact.



Visa agit également comme un catalyseur de changement en collaborant avec les différents acteurs de l'écosystème. Cette démarche vise à élaborer des modèles économiques adaptés aux spécificités du marché, à proposer des produits sur-mesure accompagnés de technologies pertinentes, et à élargir les canaux de distribution afin de toucher un maximum de commerçants.

Grâce à son expertise reconnue, à sa puissance analytique et à l'étendue de ses données, Visa permet aux gouvernements et aux entreprises d'adopter des politiques éclairées, ancrées dans la réalité et orientées vers l'impact.

### Quelques solutions phares proposées par Visa :



#### **Tap to Phone**

transforme n'importe quel smartphone Android en terminal de paiement sans contact, ouvrant de nouvelles perspectives aux petits commerçants et vendeurs mobiles.



#### **Merchant-in-a-Box**

une solution intégrée pour aider les PME à se lancer dans le commerce en ligne, incluant l'onboarding, l'acceptation des paiements, la gestion de la vitrine numérique et les solutions de livraison.



#### **Visa Acceptance Cloud (VAC)**

une infrastructure flexible, évolutive et dématérialisée pour le traitement des paiements et la gestion des activités commerciales.



#### **Cybersource**

une plateforme de commerce tout-en-un, sécurisée, évolutive et compatible avec les besoins des entreprises de toute taille.

En collaborant avec Visa, les États et les acteurs économiques bénéficient d'un appui stratégique de haut niveau pour accélérer l'adoption des paiements numériques, soutenir la croissance inclusive et bâtir un écosystème financier moderne, fiable et accessible à tous<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Visa. The New Acceptance Landscape. April 2023. Accessible at: 208295bd-644e-475b-a513-885e31c77ed0.pdf





## À propos du rapport



Ce rapport, commandité par Visa et réalisé par le cabinet 4Sight Research & Analytics en octobre 2024, propose une analyse détaillée du paysage actuel de l'acceptation des paiements en République Démocratique du Congo. Il s'intéresse particulièrement au rôle que peuvent jouer les paiements numériques dans l'autonomisation des petites et moyennes entreprises, tout en formulant des recommandations concrètes à destination des pouvoirs publics.

Investir dans la digitalisation des PME à travers la promotion des paiements numériques constitue aujourd'hui un impératif stratégique pour tout gouvernement souhaitant stimuler la croissance économique, renforcer la compétitivité nationale et encourager l'inclusion financière. La mise en œuvre des recommandations proposées dans ce rapport permettra aux PME de s'épanouir pleinement dans l'ère numérique, contribuant ainsi à bâtir une économie plus prospère, plus résiliente et mieux préparée aux défis de demain.

### Méthodologie de recherche

L'étude s'est appuyée sur une méthode qualitative en présentiel, avec la réalisation d'entretiens en face-à-face auprès de 255 propriétaires ou gérants de points de vente (tous occupant une position décisionnelle au sein de leur entreprise) répartis à travers l'ensemble du territoire de la RDC.

L'échantillon enquêté se compose d'un panel varié d'entreprises, réparties entre 13 % de nano-entreprises, 53 % de micro-entreprises et 34 % de petites entreprises. Actives dans des secteurs d'activité diversifiés, ces structures reflètent une répartition équilibrée entre celles qui fonctionnent exclusivement en espèces — soit 40 % — et celles ayant déjà adopté des solutions de paiement numériques, représentant 60 % de l'ensemble.

### Objectifs de la recherche

Trois objectifs clés ont guidé cette étude:

- Comprendre les déclencheurs et les freins à l'usage des paiements numériques et à la persistance du recours au cash ;
- Évaluer l'impact de l'acceptation des paiements digitaux sur les performances et les perspectives des petites entreprises ;
- Mesurer le niveau d'ouverture des commerçants actuellement limités aux paiements en espèces vis-à-vis des solutions numériques, afin d'estimer leur potentiel d'adoption à court et moyen terme.

