

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

**AGENCE DE REGULATION ET DE CONTROLE
DES TELECOMMUNICATIONS**

DIRECTION TECHNIQUE

SERVICE INFORMATIQUE

***ETUDE SUR LES ACTIVITES DU COMMERCE
ELECTRONIQUE AU BURUNDI***

JANVIER 2016



CONTENU

CONTENUi

DEFINITION DES SIGLES ET TERMINOLOGIES ii

LISTES DES FIGURES..... iv

LISTE DES TABLEAUX iv

INTRODUCTION..... 1

OBJECTIF DE CETTE ETUDE 2

METHODOLOGIE DE TRAVAIL 2

ETAT DES LIEUX 3

ACTEURS CLES DANS LE SERVICE E-COMMERCE..... 4

DE LA REGLEMENTATION DE L'E-COMMERCE AU BURUNDI..... 8

DES PLATES-FORMES DE SERVICES MONETAIRES EXISTANT AU BURUNDI.....10

DES TYPES DE SERVICE MONETAIRES ELECTRONIQUES OFFERTS AU BURUNDI..19

DE LA TARIFICATION APPLIQUEE24

DE LA TECHNOLOGIE UTILISEE29

DE LA SECURITE DES TRANSACTIONS.....32

DE L'APPLICABILITE DE LA LOI.....34

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS38

 RECOMMANDATIONS40

DEFINITION DES SIGLES ET TERMINOLOGIES

ARCT : Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications

BANCOBU : Banque Commerciale du Burundi

BANQUE : les banques sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle et principalement les opérations suivantes:

- la réception des fonds du public ;
- les opérations de crédit ;
- la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement
- et la gestion de ceux-ci¹.

BBCI : Banque Burundaise pour le Commerce et l'Investissement

BCB : Banque de Crédit de Bujumbura

BGF : Banque de Gestion et de Financement

BNDE : Banque Nationale pour le Développement Economique

BRB : Banque de la République du Burundi

B2B : Business to Business

B2A : Business to Administration

C2A : Consumer to Administration

CNUCED : Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement

DAB : Distributeur Automatique de Billets

DTB : Diamond Trust Bank

E-COMMERCE : désigne l'achat ou la vente de biens et services matériels ou virtuels dans le cadre de transactions et de systèmes de paiements électroniques. Ces transactions peuvent être effectuées sur Internet ou via des réseaux sans fil comme ceux de la téléphonie mobile². Il est aussi communément appelé *commerce électronique, vente en ligne, vente à distance, cybercommerce, etc.*

ETABLISSEMENT FINANCIER : Les établissements financiers sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle, et principalement, les opérations prévues à l'article 5. Dans ce cadre, ils sont autorisés à recourir aux emprunts sans pouvoir disposer de guichets ni de comptes pour la clientèle.

¹ Loi N° 1/017 du 23 octobre 2003 modifiant le décret-loi n° 1/038 du 7 juillet 1993 portant réglementation des banques et des établissements financiers au Burundi.

² Rapport du CNUCED sur « LES SERVICES MONETAIRES PAR TELEPHONIE MOBILE », page 21, Genève, 2012

Les établissements financiers qui effectuent les opérations visées à l'article 5 alinéa 2 seront régis par des textes spécifiques³.

Article 5 « Constitue une opération de crédit pour l'application du présent décret-loi tout acte par lequel une personne agissant à titre onéreux met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement, ou une garantie.

Sont assimilés à des opérations de crédit et, à ce titre, placé sous le contrôle de la Banque Centrale le crédit-bail, et, de manière générale, toute opération de location assortie d'une option d'achat ainsi que le financement de ventes à crédit.»⁴

FAI : Fournisseur d'Accès à Internet

FENACOBU : Fédération Nationale des Coopec du Burundi

IBB : Inter Bank Burundi

KCB: Kenya Commercial Bank

MICROFINANCE : est une activité exercée par des personnes morales qui pratiquent des opérations de crédit et/ou de collecte de l'épargne et offrent des services financiers spécifique au profit des populations évoluant pour l'essentiel en marge du circuit bancaire traditionnel⁵.

MUTEC : Mutuelle d'Epargne et de Crédit

NIP : Numéro d'Identification Personnel

OMC : Organisation Mondiale du Commerce

ORM : Opérateur de Réseau Mobile

RNP : Régie Nationale des Postes

SETIC : Secrétariat Exécutif des Technologies de l'Information et de la Communication

³ Loi N° 1/017 du 23 octobre 2003 modifiant le décret-loi n° 1/038 du 7 juillet 1993 portant réglementation des banques et des établissements financiers au Burundi.

⁴ Loi N° 1/017 du 23 octobre 2003 modifiant le décret-loi n° 1/038 du 7 juillet 1993 portant réglementation des banques et des établissements financiers au Burundi.

⁵ Décret n° 100/203 du 22 Juillet 2006 portant réglementation des activités de microfinance au Burundi

SMS : Short Message Service (Mini Message)⁶

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TPE : Terminal de Paiement Electronique

URL : Uniform Resource Locator (Localisateur Uniforme de Ressource)⁷

USSD: Unstructured Supplementary Service Data (Service Supplémentaire pour Données non Structurées)⁸

VPN : Virtual Private Network

LISTES DES FIGURES

Figure 1 : Synthèse de l'interaction des acteurs impliqués dans le commerce électronique.. 6

Figure 2 : Montant des Transactions passées sur BANCOBU-MCASH26

Figure 3 : Montant des Transactions passé sur ECOCASH (en milliers de BIF)27

Figure 4 : Montant des Transactions passé sur SIMBANKING de la CRDB (jusqu'au 30 Septembre 2015.....28

Figure 5 : Montant des Transactions passé sur Internet Banking de l'ECOBANK.....29

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Etat des lieux des législations sur le commerce électronique au Burundi..... 9

Tableau 2 : Etat des lieux des législations sur le commerce électronique au Burundi..... 9

Tableau 4 : Différentes plateformes utilisées11

Tableau 5 : Services monétaires électronique existant au Burundi20

Tableau 6 : Services monétaires électronique existant au Burundi20

Tableau 7 : Tarification appliquée à BANBOBU-MCASH.....25

Tableau 9 : Tarification appliquée à MOBILE BANKING DE KCB BANK pour les agents de KCB IWACU26

Tableau 10 : Tarification appliquée à SIMBANKIG (CRBD)28

Tableau 11: De la régularité vis-à-vis de l'ARCT36

⁶ https://fr.wikipedia.org/wiki/Short_Message_Service

⁷ https://fr.wikipedia.org/wiki/Uniform_Resource_Locator

⁸ https://fr.wikipedia.org/wiki/Unstructured_Supplementary_Service_Data

INTRODUCTION

Dans un monde où le marché de biens et services ne cesse de croître, la loi de l'offre et de la demande doit s'y conformer pour assurer la pérennité de l'échange. Le commerce étant défini comme étant l'activité économique d'achat et de vente des biens et services, il peut être exercé de plusieurs manières. Parmi ces dernières, la téléphonie mobile, l'internet et d'autres formes de technologies de l'information et de la communication peuvent présenter des avantages considérables pour les activités commerciales. Ils ont déjà permis des gains de productivité dans plusieurs secteurs. « Les TIC peuvent avoir un effet bénéfique sur l'enseignement, la santé, la gouvernance et le commerce. Elles modifient radicalement les rapports et les liens sociaux et économiques en offrant aux particuliers, aux entreprises et aux gouvernements les moyens de bâtir des sociétés et des économies plus productives, plus ouvertes à tous et plus favorables au développement. L'utilisation des TIC dans les entreprises à caractère commercial a amélioré non seulement les résultats commerciaux mais aussi les moyens d'existence dans certaines des régions et communautés les plus pauvres du monde »⁹.

De nombreux entrepreneurs des pays en développement ont désormais une réelle possibilité de bénéficier des TIC dans leurs activités commerciales¹⁰. Plus encore, en améliorant les circuits de communications au niveau national aussi bien qu'international, l'application des TIC peut renforcer considérablement la compétitivité des entreprises.

En effet, l'emploi du téléphone dans les transactions commerciales les plus diverses se généralise dans beaucoup de pays en développement. Les solutions offertes par le téléphone portable facilitent les transferts d'argent ainsi que le paiement des fournisseurs, factures et autres. Il paraît plus avantageux à un opérateur de réseau mobile d'intégrer dans les services qu'il offre à sa clientèle les services monétaires mobiles car c'est un moyen pour lui de fidéliser sa clientèle, de réduire les coûts de

⁹ « RAPPORT SUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE ET LE DEVELOPPEMENT 2003 », Préface, New York et Genève, 2003

¹⁰ Rapport de l'OMC sur « LE COMMERCE ELECTRONIQUE DANS LES PAYS EN DEVELOPPEMENT », page 2, Genève, 2013

distribution du temps de consommation et d'exploiter une nouvelle source de revenus. Il en est de même pour les banques d'intégrer dans leurs services l'utilisation des cartes électroniques pour faciliter la diminution de la circulation de l'argent liquide, mais aussi faciliter les transactions à tout moment voulu par le client de la Banque.

OBJECTIF DE CETTE ETUDE

Dans le cadre de cette étude, nous nous sommes proposé l'objectif suivant :

« Faire ressortir, à travers des points saillants, l'état des lieux des activités du commerce électronique au Burundi. » ceci parce nous observons, ces derniers temps qu'il y a plusieurs services a Valeurs Ajoutées (SVA) qui sont offerts ici au Burundi. Nous avons alors voulu comprendre si :

- Les offreurs de service sont couvert par la réglementation en cours ;
- Si du côté de l'Etat, ils(les offreurs de ces services) donnent des contributions ou des redevances dues ;
- Si pour les utilisateurs, la protection des données est assurée,
- Etc.

METHODOLOGIE DE TRAVAIL

La méthodologie utilisée au cours de cette étude a été tout d'abord la confection des questionnaires, lesquels ont été adressés aux parties prenantes dans le commerce électronique - en l'occurrence les institutions financières et les opérateurs de réseaux mobile - ainsi que les organes de régulation de ces dernières.

L'autre méthode de travail a consisté à faire des échanges (électroniques, physiques, etc.) avec les responsables s'occupant des transactions électroniques au sein des institutions œuvrant dans le domaine de commerce électronique afin de soit, apporter des éclaircissements sur l'une ou l'autre question se trouvant dans le questionnaire (selon le cas), soit, demander un éclaircissement ou encore de comprendre la manière dont ces transactions s'opèrent au sein de leurs institutions.

Enfin, nous avons procédé au dépouillement des questionnaires nous retournés par ces institutions et le résultat qui en ait sorti se trouve dans ce document précis.

ETAT DES LIEUX

Dans le monde actuel, les services électroniques sont devenus de plus en plus un puissant catalyseur pour le développement socio-économique. L'intégration des TIC dans les processus d'affaires a révolutionné tant le secteur public que privé ; la fourniture des services aux clients a permis d'accroître les relations avec ces derniers. Les Technologies d'Informations et de la Communication ont donc été reconnues comme un catalyseur de la croissance dans toutes les sphères du développement. Il importe de rappeler que le commerce électronique fait partie intégrante de ces services électroniques.

Le commerce électronique repose sur un ensemble d'infrastructures variées et de plus en plus nombreuses. Le commerce électronique s'est progressivement déployé sur différents réseaux électroniques : Internet, réseaux dédiés au commerce B2B (EDI), et réseaux de téléphonie sans-fil¹¹. L'internet modifie les habitudes des utilisateurs; par exemple, en encourageant une utilisation ininterrompue ou en faisant de l'ordinateur un outil de loisirs multimédia.

Avec l'avènement de la fibre optique et grâce au débit élevé de ses connexions, un essor des services de l'Internet, de la messagerie instantanée, du partage des fichiers, du commerce et du courrier électronique a été enregistrée. La large bande ouvre par ailleurs la voie aux applications interactives, à la réalité virtuelle et à des services numériques de qualité élevée pour lesquels il faut toujours plus de largeur de bande.

La large bande permet d'améliorer des applications Internet existantes, tout en préparant la mise en œuvre de nouvelles solutions, qui étaient trop chères, trop peu efficaces ou trop lentes pour être prises en considération hier encore. Cela peut aller des services d'administration en ligne (l'e-gouvernement), comme de faire sa

¹¹ http://www.livre-ecommerce.fr/page2/files/e-commerce_ouvrage_chapitre4.html

déclaration d'impôts par voie électronique, à des services de santé en ligne, de téléenseignement ou de commerce électronique, en constante augmentation¹².

Depuis 2012, la fibre optique est présente au Burundi. S'étendant sur une longueur de 1250 km pour le réseau BBS et de plus de 4500 km sur le réseau de l'Opérateur VIETTEL. La fibre optique se trouve dans toutes les provinces du pays. En plus d'apporter solution au problème d'accessibilité à l'internet ainsi qu'à sa lenteur, elle permet déjà de faciliter la politique de communication du Gouvernement (COMGOV) puisque plus de cinquante(50) institutions dont huit (8) de dix sept provinces sont déjà interconnectées. Il s'agit de Gitega, Mwaro, Muyinga, Karusi, Kayanza, Ngozi, Muramvya et Kirundo. Il convient de rappeler que ces provinces reçoivent un débit variant entre un(1) à deux et demi (2.5) mega bits par seconde (2.5 Mbps/s) et ce durant durant une période de dix (10) ans.

ACTEURS CLES DANS LE SERVICE E-COMMERCE

Au Burundi comme partout ailleurs, pour que les systèmes monétaires électroniques puissent être fonctionnels, plusieurs préalables doivent être mis en place. A titre d'exemple on doit avoir¹³ :

- **Un opérateur de réseaux mobiles ou FAI** qui fournit l'infrastructure des services monétaires électronique - via le téléphone mobile ou via une plateforme internet - et amène une clientèle qui utilise déjà ses services de communication. Les ORM ou FAI assurent la conformité aux réglementations et à la politique du pays en matière de télécommunications ;
- **Une banque ou tout autre établissement financier** bénéficiant d'un agrément bancaire et ayant une infrastructure permettant l'échange de sommes d'argent entre différentes parties. Ces entités assurent également les fonctions de surveillance et veillent au respect des réglementations et des politiques financières nationales.
- **Des organismes de régulation** : les principales entités chargées de la régulation sont notamment les banques centrales, pour le secteur financier, et

¹² <https://www.itu.int/osg/spu/publications/birthofbroadband/faq-fr.html>

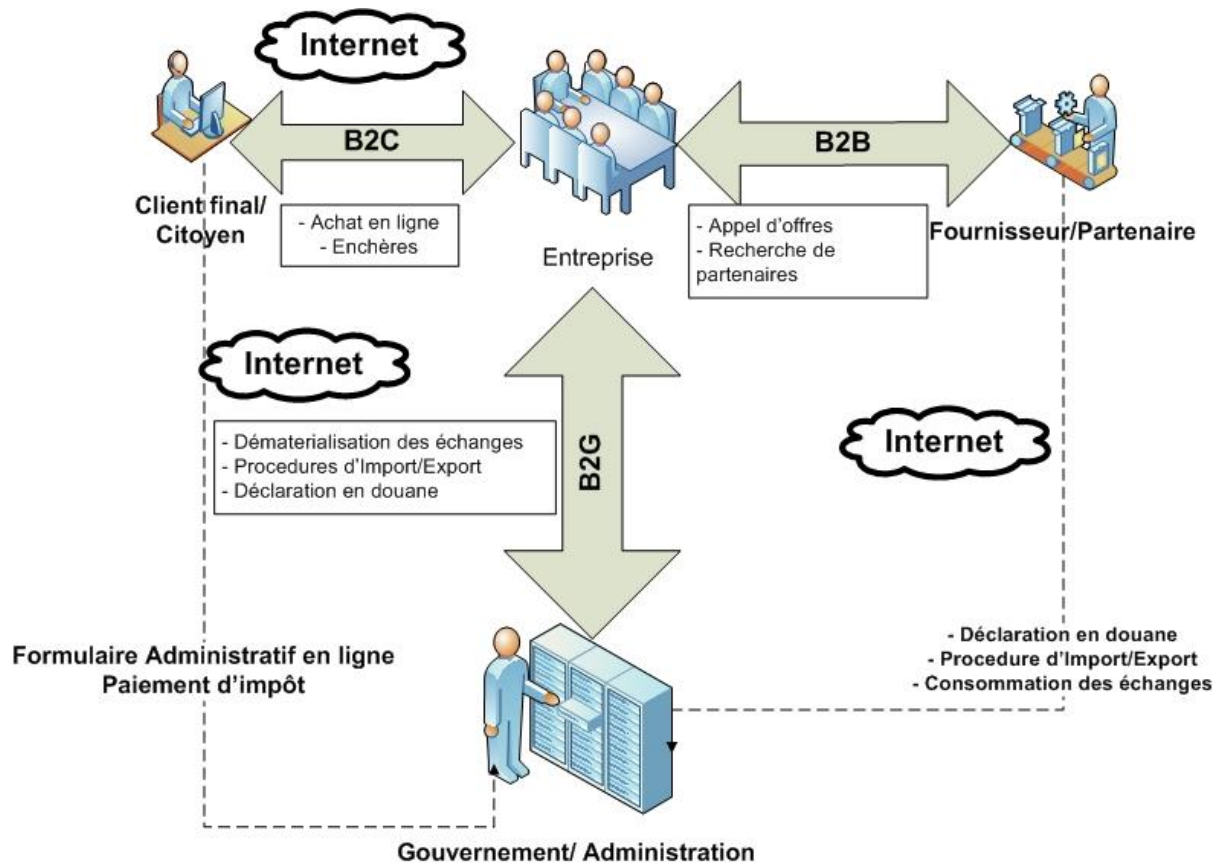
¹³ Rapport du CNUCED sur « LES SERVICES MONETAIRES PAR TELEPHONIE MOBILE », page 13, Genève, 2012

les autorités de régulation des télécommunications, pour le secteur des communications. Obéissant aux impératifs du développement national, les organismes de régulations souhaiteraient voir plus de gens bénéficier de services financiers et de communication formels;

- **Un réseau d'agents** (des personnes, des distributeurs automatiques de billets (DAB) et des succursales) qui servent d'intermédiaires pour les dépôts d'espèces (conversion d'argent liquide en argent électronique) et les retraits d'espèces (remise d'argent liquide aux clients qui le demandent), permettant ainsi la convertibilité entre l'argent électronique et l'argent liquide ;
- **Des commerçants et des détaillants** qui acceptent des paiements par téléphone portable ou par plateforme internet pour divers produits et services. Ils contribuent à l'augmentation de la demande de services monétaires électroniques en offrant aux utilisateurs de nouvelles manières de dépenser l'argent stocké dans leur porte-monnaie électronique. Ils réduisent par la même occasion leurs besoins en dépense d'argent liquide dans leurs activités courantes;
- **Des entreprises** qui ont recours aux services monétaires électroniques comme outil pour leurs propres prestations, à savoir les institutions de micro financement et les assureurs, ainsi que des entreprises qui effectuent de nombreux paiements et émettent beaucoup de factures;
- **Des utilisateurs des services monétaires électroniques**, qui sont généralement abonnés à d'autres services de l'ORM ou FAI. Pour eux, l'avantage est de pouvoir disposer d'un moyen moins coûteux et plus efficace d'effectuer des transferts ou des paiements à d'autres personnes ou entreprises au sein du réseau.

De ce qui précède, on peut regrouper ces préalables en 3 grandes catégories qui sont notamment les consommateurs (Consumers), les entreprises (Business) ainsi que les administrations (Administration ou gouvernement). Ces catégories, en permanente interaction, peuvent être synthétisées dans le schéma suivant :

Figure 1 : Synthèse de l'interaction des acteurs impliqués dans le commerce électronique



Source : ARCT

Le **Business-to-Consumers (B2C)** renvoie à la vente au grand public, c'est-à-dire les transactions électroniques entre les entreprises et les particuliers. C'est le premier type d'e-commerce à s'être développé comme une extension du modèle de la vente par correspondance. Le **Business-to-Business (B2B)** renvoie aux transactions inter-entreprises. Il résulte soit d'accords bilatéraux entre deux partenaires commerciaux qui décident de s'échanger les informations de leurs comptes via des terminaux électroniques pour des services fournis par des prestataires spécialisés. Ces derniers offrent en général des prestations ciblées destinées à un secteur d'activité ou une industrie. Quant au **Business to Government (B2G)**, il intervient lorsque le système assure des flux d'échanges commerciaux entre les entreprises, les partenaires et le gouvernement. On a respectivement affaire au **B2G (Business to Government)** et au **C2G (Consumer to Government)**. Le système qui permet aux entreprises d'effectuer leurs déclarations douanières en ligne est une illustration du B2G tandis que la déclaration d'impôts en ligne par les

particuliers illustre le C2G. On peut également avoir le **G2B (Government to Business)** et le **G2C (Government to Consumers)** qui renvoient aux systèmes destinés à assurer les échanges entre les administrations d'un côté et les entreprises et de l'autre côté l'administration et les consommateurs. Dans le premier cas, on peut songer aux marchés publics alors que dans le second, il s'agit davantage de la délivrance d'actes administratifs.

Il convient également de noter que, conformément à la législation burundaise, l'exploitation des plateformes de commerce électronique est considérée comme service à valeur ajoutée. En effet le décret n° 100/97 du 18 Avril 2014 portant fixation des conditions d'exploitation du secteur des communications électroniques stipule en son article 21 que le commerce électronique fait parti des services à valeur ajoutée; conséquemment à cela, toute personne physique ou morale désireuse d'exploiter un service à valeur ajoutée doit obtenir préalablement une autorisation auprès de l'ARCT. Par là, il faut entendre que différents frais sont exigés pour notamment l'étude du dossier, l'agrément des équipements, les redevances annuelles et autres.

DE LA REGLEMENTATION DE L'E-COMMERCE AU BURUNDI

Comme les acteurs clés qui font que le commerce électronique puisse être effectif proviennent de plusieurs secteurs, la réglementation de ce service devient plus complexe. En effet, la réglementation des services monétaires électroniques fait intervenir respectivement les secteurs des télécommunications mais aussi celui des établissements financiers (**Voir Tableau n°1 et n°2**). Ces secteurs sont encore régis par des réglementations distinctes et indépendantes et font fréquemment intervenir de nombreux ministères et organismes gouvernementaux et internationaux ; autant de facteurs qui ajoutent à la complexité des mesures de surveillance. Comme conséquence, le champ d'application des lois et réglementations relatives au commerce électronique est vaste et englobe, entre autres, les transactions et les paiements électroniques, la protection des consommateurs et s'étend même aux règles régissant le règlement des différends entre parties.

Au Burundi, la réglementation du commerce électronique est à différents niveaux selon les secteurs concernés.

Du côté du secteur des télécommunications, quatre (4) opérateurs de téléphonie mobile sont reconnus par l'ARCT, il s'agit de : UCOM BURUNDI qui a dernièrement fusionné avec ECONET WIRELESS, VIETTEL S.A, LACELL SU et ONATEL ;

Quant au secteur financier, dix (10) banques commerciales, trente-trois (33) établissements de microfinances ainsi que la Régie Nationale des Postes sont légalement reconnus par la BRB. Ceux offrant les services de commerce électronique étant à sept (7) à savoir : BBCI, BCB, BANCOBU, FINBANK, IBB, KCB, RNP et FENACOBUS¹⁴ ;

Le tableau qui suit nous montre l'état actuel de la réglementation du commerce électronique à l'aide d'indicateurs pour chaque secteur, en l'occurrence les secteurs des télécommunications et celui des secteurs financiers.

¹⁴ FEDERATION NATIONALE DES COOPEC DU BURUNDI

Tableau 1 : Etat des lieux des législations sur le commerce électronique au Burundi

Indicateur dans le secteur des télécommunications	Etat des lieux
Législation sur le paiement électronique.	<p>Il n'ya pas de loi qui réglemente le paiement électronique.</p> <p>Le projet de loi portant Code de Communication électronique et des postes dont doit émaner des textes d'applications dont celui réglemantant le commerce électronique a été adopté fin 2015 par l'Assemblée Nationale.</p> <p>Un projet de loi sur les transactions électroniques a été élaboré par le SETIC mais n'est pas encore adopté par les instances habilitées¹⁵.</p>
Législation sur la confidentialité des données.	<p>Outre l'engagement des opérateurs, à travers leurs contrats de concession, de tenir secret les données de leurs abonnés, aucune autre législation en vigueur ne parle clairement de la confidentialité des données dans le commerce électronique.</p>
Législation sur la protection des consommateurs des services de télécommunications.	<p>Existence d'un projet de décret portant protection des consommateurs.</p>

Tableau 2 : Etat des lieux des législations sur le commerce électronique au Burundi

Source : Entrevue réalisée au Service Juridique de l'ARCT

¹⁵ Entretien téléphonique faite avec un cadre du SETIC

Tableau 3 : Etat des lieux des législations sur le commerce électronique au Burundi

Indicateur dans le secteur bancaire	Règlement ou Texte Juridique	Référence (Article ou lien URL)
Transaction monétaires électronique	Un projet de règlement relatif aux établissements de paiement et aux services de paiement est en cours d'élaboration.	
Protection des consommateurs des services financiers.	Un projet de règlement sur la protection des consommateurs des services financiers est en cours d'élaboration	
Concurrence entre Banques ou Institutions Financières	Loi n°1/06 du 25 Mars 2010 portant régime juridique de la concurrence	Article4 http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/fr/bi/bi01r.pdf

Source : Questionnaire à la BRB

DES PLATES-FORMES DE SERVICES MONETAIRES EXISTANT AU BURUNDI

Le tableau ci-dessous nous décrit les plateformes existants au Burundi, les propriétaires de ces dernières, les partenaires techniques et/ou financiers qui font que la plateforme puisse être fonctionnelle ainsi que quelques observations dont entre autre la description de la fonctionnalité de la plateforme.

Tableau 4 : Différentes plateformes utilisées

NOM DE LA PLATEFORME	PROPRIETAIRE DE LA PLATEFORME	PARTENAIRE TECHNIQUE ET/OU FINANCIER	OBSERVATION		
			Ressource utilisé(Numéro court, URL. Etc)/description	Nombre de personnes qui en font usage	Fonctionnalité
BANCOBU M-CASH	MOBICASH-BURUNDI	BANCOBU	L'application requiert seulement une connexion internet. Les services sont hébergés en Irlande.	51 540 ¹⁶	Cette plateforme offre un service d'opérations bancaires via le téléphone et / ou L'empreinte digitale (biométrie) à l'aide des terminaux mobiles. En effet, via les agents Banbocu-Mcash implantés dans toutes les communes du Burundi à travers ses partenaires (Croix Rouge, Agents privés et Guichets de la Bancobu), un client ou non de la Bancobu peut envoyer et

¹⁶ Effectif au 11 Septembre 2015

					recevoir de l'argent ou encore procéder à un paiement à l'aide de ladite plateforme
FONECASH !	BURUNDI SELECT INFO	BBCI	153	237 ¹⁷	Pour bénéficier des services offerts par cette plateforme, un client ou non de la BBCI paie les frais de souscription pour s'inscrire (frais variant selon le type d'utilisateur). En effet, un utilisateur simple paie 10.000Fbu tandis que les correspondants d'affaires, les émetteurs de facture, les écoles et les universités paient 50.000Fbu. Un compte FONECASH ! lui est ensuite créé et il peut bénéficier des différents services de paiement que la plateforme offre.
SIMBANKING	CRDB BANK	UCOM	150	4500 ¹⁸	Cette plateforme offre un

¹⁷ Effectif des usagers de la plateforme au 2 Septembre 2015

	BURUNDI				service qui permet aux clients qui l'utilisent d'effectuer différentes transactions de son compte via son téléphone mobile dont entre autres : transfert de compte en compte au sein de la CRBD Bank, transfert de compte à distributeur automatique de billets (DAB) ainsi que d'autres services dont l'historique bancaire de son compte et la consultation du solde de ce dernier. L'utilisateur de cette plateforme doit nécessairement être client de la CRDB Bank
MOBILE/MONEY BANKING ¹⁹ ET INTERNET	ECOBANK	-	Site web d'ecobank https://rib.ecobank .	500 ²⁰	Internet Banking qui est fonctionnel pour le moment consiste à faire des transferts

¹⁸ Effectif des usagers de la plateforme au 12 Octobre 2015

¹⁹ MOBILE MONEY/ BANKING n'est pas encore fonctionnel mais le sera pour très bientôt, les contrats avec leurs partenaires ont été déjà signés.

²⁰ Effectif des usagers de la plateforme au 9 Octobre 2015

BANKING			com/ecobankburundi/		interbancaires et internationaux. Il offre également la possibilité de consulter son compte. BANKCOLLECT et OMNI qui sont des applications destinées aux entreprises et qui leur sont offertes gratuitement permettent à ces dernières de faciliter leurs tâches (suivi du paiement de frais scolaire en ligne et en temps réel, paiement des factures d'eau et d'électricité, paiement en masse de salaire d'employés).
B-WEB	CLEAR2PAY FRANCE	BCB	http://ebanking.bw eb-portal.com/	2542 ²¹	Le service bancaire par internet qu'offre la BCB est uniquement utilisé par ses propres clients et permet de faire certaines transactions comme les transferts nationaux et

²¹ Effectif des usagers de la plateforme au 7 Septembre 2015

					internationaux mais aussi les consultations élémentaires du solde et l'historique des comptes. Il permet aussi certains paiements à l'instar des frais de scolarité et autres. Néanmoins le manque d'instantanéité ²² dans l'actualisation des opérations effectuées reste un souci majeur
IBB MOB BANK	INTERBANK BURUNDI	-	-	35 ²³	L'application mobile de cette plateforme d'INTERBANK est en phase de test. Elle exige qu'elle soit installée sur un Smartphone. Conséquemment à cela, elle requiert une connexion internet pour qu'elle soit fonctionnelle. Elle offre la possibilité de faire des transferts

²² L'instantanéité est le fait que chaque fois qu'il y'a transaction d'un compte à l'autre, les soldes des comptes respectifs puissent s'actualiser au même moment. Le B-Web met un peu plus de temps pour actualiser les comptes. Une option permettant l'instantanéité des opérations effectuées est en cours de développement.

²³ Effectif des personnes participants aux tests en circuit fermé de la plateforme au 11 Septembre 2015.

						interne de compte à compte, demande de cours de change, de solde, d'historique, etc.
MOBILE BANKING AND INTERNET BANKING	KCB BANK BURUNDI	UCOM	522	24 750 ²⁴	Site web de KCB Bank Burundi https://bi-fr.kcbbankgroup.com/ways-to-bank/detail/kcb-mobi-bank-mobile-banking-2/	L'application Mobile banking Internet Banking de la KCB Burundi permet de faire des transactions notamment de dépôts et retraits, de faire transfert d'argent de compte compte KCB, de paiement de masse (via internet) ainsi que les options de consultation de solde, d'obtention de mini relevé (six dernières transactions), etc.
ECOKASH	UCOM	POSTE, IBB, FINBANK, COOPEC, MUTEC	444	495 876 ²⁶	Le système utilise une application web uniquement pour les employés	La plateforme ECOKASH offre à ses abonnés la possibilité d'envoyer et de recevoir de l'argent d'une personne à une autre. Un client ayant besoin des services

²⁴ C'est l'effectif des comptes qui sont enregistrés sur le Mobile Banking (Noter qu'un client peut avoir 1 à 4 comptes enregistrés).

²⁶ Effectif des usagers de la plateforme au 29 Octobre 2015

			<p>partenaires pour des questions d'administration. Il est seulement accessible sur réseau local ou via des réseaux privés virtuel (VPN) existant entre UCOM et certains partenaires autorisés à accéder à ce système²⁵.</p>		<p>d'EcoKash se présente avec l'argent liquide, l'agent de la Poste/IBB/FINBANK, COOPEC/MUTEC met l'argent virtuel dans le téléphone de ce dernier et transmet le message au bénéficiaire qui, à son tour va récupérer l'argent liquide auprès de la Poste/IBB/FINBANK, COOPEC/MUTEC proche de lui.</p>
--	--	--	---	--	---

Source : questionnaires envoyées aux ORM et / ou Institutions Financières.

²⁵ Informations données par UCOM

Le tableau ci-dessus relate les plateformes offrant les transactions électroniques (par téléphone mobiles et sur internet). Force est de constater que qu'il y'a des institutions bancaires ou opérateurs de téléphonie mobile opérant sur le sol burundais qui s'y retrouvent pas. Beaucoup d'entre eux ont également le projet de développer de telles solutions afin de faciliter les transactions de leurs clients respectifs. C'est le cas par exemple de la DTB²⁷, LACELL SU²⁸, et pour d'autre encore soit le statut de l'institution ne le permet pas – cas de la BNDE²⁹ - ou encore l'institution n'a pas encore ce projet, cas de la BGF³⁰.

Bien que les plateformes de services monétaires offrent plusieurs avantages et facilités dans la vie courante, les propriétaires de ces dernières ainsi que leurs usagers rencontrent certains problèmes dans l'usage desdites plateformes. A titre d'exemple, Pour ceux qui utilisent l'internet dans leurs transactions (cas de Internet Banking De la KCB, Bancobu-MCash de la BANCOBU, Simbankig de la CRDB, etc.), il s'observe une interruption de la connexion internet ce qui rend difficile les transactions. Aussi, pour d'autres (cas de B-web de la BCB), il y a un manque d'instantanéité dans l'actualisation des opérations effectuées.

Un autre problème est que certaines applications (cas de IBB MOB BANK) permettant les transactions électroniques exigent d'être installées sur un Smartphone (plateforme Android ou Samsung) ce qui rétrécit le nombre de personnes qui peuvent en faire usage ; le développement d'une application utilisant le USSD est en cours afin de faire profiter ses services au grand public.

Du côté des usagers de ces plateformes, les problèmes sont aussi diversifiés. Les plus courants étant ceux liés au non fonctionnement ou non accès à ces

²⁷ Pour DTB « Diamond Trust Bank », le projet sur le mobile banking pour des services monétaires via téléphonie mobile n'est pas encore fonctionnel

²⁸ La plateforme IPAY est en phase de test

²⁹ La BNDE (Banque Nationale pour le Développement Economique) est un établissement Financier.

³⁰ Banque de Gestion et de Financement

plateformes dû aux problèmes de connexion internet ou connexion au serveur hébergeant ces applications, ou encore à la non-familiarité d'utilisation de ces services.

DES TYPES DE SERVICE MONETAIRES ELECTRONIQUES OFFERTS AU BURUNDI

En général, les services monétaires électroniques peuvent être subdivisés en 3 grandes catégories à savoir³¹ :

- **Les transferts:** Elles consistent en un envoi d'une somme d'argent d'un utilisateur à un autre, sans s'accompagner, en règle générale, d'un échange de biens ou de services. On parle également de transferts de particulier à particulier (P2P). (exemple : Ecocash, Bancobu-MCash, etc.) ;
- **Les paiements:** Elles consistent en un transfert d'une somme d'argent d'un utilisateur à un autre, ce transfert étant associé à un échange de biens ou de services. (exemple : Ecocash, Bancobu-MCash, Visa, etc) ;
- **Les services financiers :** le porte-monnaie de l'utilisateur peut être relié à un compte bancaire pour lui offrir tout l'éventail des transactions (épargne et crédit par exemple) qu'il pourrait normalement effectuer dans une succursale bancaire. Ces cartes peuvent être internationalement reconnues (cas des cartes VISA, MASTER CARD, Toucan, etc.) ou peuvent être locales (cas de FONECASH!, de la KCB Bank Burundi). Ces cartes internationales sont délivrées par les banques locales (Interbank, BCB, Ecobank, Bancobu, etc) et les terminaux de paiement se trouvent dans certains hôtels et alimentations. Dans d'autres cas, les utilisateurs peuvent avoir accès, à partir de leur téléphone portable, à de nouveaux services financiers, comme les services d'assurance et de micro financement, par exemple.

³¹ Rapport du CNUCED sur « LES SERVICES MONETAIRES PAR TELEPHONIE MOBILE », page 21, Genève, 2012

Le tableau ci-dessous nous décrit les services monétaires électroniques offerts au Burundi ainsi que les plateformes à partir desquelles on peut les avoir. Une petite description y est également réservée pour comprendre mieux le fonctionnement de ces services.

Tableau 5 : Services monétaires électronique existant au Burundi

Tableau 6 : Services monétaires électronique existant au Burundi

CATEGORIE	SERVICE	PLATEFORME OFFRANT LE SERVICE	DESCRIPTION / COMMENTAIRE
Transferts	Transfert Nationaux	1. BANCOBU-MCASH	Client - Client via les agents Bancobu-Mcash
		2. Internet Banking & OMNI (Ecobank Burundi)	Transfert d'un compte Ecobank vers un autre compte d'une banque locale
		3. SIMBANKING (CRDB Bank);	Transfert compte à compte de la CRDB
		4. FONECASH!	Transfert à partir d'un téléphone mobile via le menu Fonecash ! des abonnés et partenaires d'affaires
		5. B-WEB (BCB)	L'ordre est donné au service en charge des virements ou transferts pour exécution
		6. Mobile Banking & Internet Banking (KCB Bank Burundi)	Le transfert se fait via internet, téléphone cellulaire ou agents KCB-Iwacu
		7. IBB MOB BANK	Transfert compte à compte

		8. ECOCASH (RNP, IBB, FINBANK, COOPEC, MUTEK)	Le client effectue un dépôt d'argent et il bénéficie en contre partie un solde virtuel, qu'il transfère sur un autre téléphone ou se présente au guichet de la Poste / IBB / FINBANK / COOPEC / MUTEK pour retirer de l'argent.
	Transfert Internationaux	9. Internet Banking & OMNI (Ecobank Burundi)	Transfert d'un compte Ecobank en devises vers un compte international ³² .
		10. ECOCASH (FINBANK)	Le service de transfert d'argent à l'étranger d'ECOCASH se fait sur le lien suivant : http://www.worldremit.com Il consiste à l'envoi et à la réception d'argent. Il fonctionne comme les autres services internationaux comme Money Gram et Western Union
		11. B-WEB	L'ordre est donné au service en charge de virements ou transferts pour exécution.
Paiements	Frais de Scolarité	1. BANCOBU-MCASH,	Client vers l'agent Bancobu-Mcash le plus proche.
		2. BANK COLLECT (Ecobank Burundi)	Paiement à partir d'un compte Ecobank via cette plateforme

³² Lorsqu'il s'agit d'un transfert à partir d'un compte en monnaie locale, on applique le change à base du taux de ce jour.

		3. FONECASH !	Paielement par téléphone mobile via le menu FONECASH ! par les abonnés à la plateforme.	
		4. B-WEB	L'ordre est donné au service en charge de virements ou transferts pour exécution.	
		5. Mobile Banking (KCB Bank Burundi)	Les paiements se font en faisant des dépôts sur le compte de l'école	
		Services (Hôtel, Bar)	1. BANCOBU-MCASH	Paielement des consommations par les clients chez les marchands via leurs comptes Mcash,
			2. ECOCASH	Ecocash permet à ses abonnés de payer dans différents endroits comme les Restaurants et Alimentations.
3. FONECASH !	Paielement par téléphone mobile via le menu Fonecash ! par les abonnés à la plateforme.			
Service Publique (Factures d'eau et d'électricité, etc.)	1. BANK COLLECT (Ecobank Burundi)	Paielement à partir d'un compte Ecobank via cette plateforme		
Achat (Alimentation, station service, etc.)	1. BANCOBU-MCASH	Chez les marchands ayant des alimentations et stations services travaillant avec la BANCOBU		

		2. ECOCASH	Ecocash permet à ses abonnés de payer leurs achats dans certaines alimentations comme Alimentation Au Bon Prix, Le Carrefour. Il permet aussi de payer l'approvisionnement en produits dans les Stations KOBIL
		3. FONECASH !	Le menu de Fonecash ! permet aux abonnés de faire des achats via leurs téléphones mobiles
		1. BANCOBU-MCASH	Virements aux bénéficiaires ayant ouvert des comptes Mcash et paiement sur sites des montants dus.
		2. OMNI (Ecobank Burundi)	Téléchargement du fichier salarial et upload sur cette plateforme
		3. FONECASH !	Le menu de Fonecash ! permet un paiement de masse
	Paiement de masse (Salaire aux employés).	4. Internet Banking (KCB Bank Burundi)	Le paiement se fait via internet
		1. FONECASH !	Le menu de Fonecash ! permet de connecter le compte bancaire au compte Fonecash !
Services Financiers	Porte-monnaie mobile relié à un compte bancaire	2. Mobile Banking (KCB Bank Burundi)	Ce service est fonctionnel avec le mobile banking

		3. ECOKASH (RNP, IBB, FINBANK, COOPEC, MUTEK)	Le numéro de téléphone est mappé à un compte bancaire (coté banque et coté Ecocash) ; et l'utilisateur peut prendre son argent de son compte Ecocash à son compte bancaire et vice versa
	Porte monnaie mobile relié à une carte bancaire	1. Mobile Banking (KCB Bank Burundi)	Ce service est fonctionnel avec le mobile banking et par le POS ³³

Source : Entrevues réalisées auprès des ORM et / ou Institutions Financières

DE LA TARIFICATION APPLIQUEE

Les agents des services monétaires électroniques jouent un rôle déterminant dans l'«écosystème» de ces services. Ce sont des intermédiaires par lesquels passent les utilisateurs pour effectuer des dépôts en espèces (conversion d'argent liquide en argent électronique) ou des retraits (conversion d'argent électronique en argent liquide), assurant ainsi la convertibilité entre l'argent électronique et l'argent liquide.

Au Burundi comme d'ailleurs dans d'autres pays de la sous région, d'autres instruments de paiement, tels que les cartes de débit ou de crédit, sont encore l'apanage des plus fortunés ou des titulaires de comptes bancaires. Les transferts restent la transaction mobile la plus répandue et, dès lors qu'il n'y a pas d'autre option viable, ils sont assortis de commissions élevées. Plus le montant transféré est faible, plus les frais totaux (envoi + réception) sont élevés en proportion de la somme transférée.

Prenons l'exemple d'un transfert se situant dans la fourchette la plus basse de la plate-forme BANCOBU-MCASH, pour le transfert de 1000 Francs

³³ POS : Point of Sale

Burundais, les frais totaux (envoi + réception) s'élèvent à 350 Francs Burundais, soit 35 % du montant de la transaction. Pour une transaction d'une valeur de 5000 Francs Burundais se situant dans la même fourchette, le tarif est le même mais correspond à 7 % seulement du montant de la transaction.

Les tableaux suivant nous montrent les tarifications appliquées pour certaines plateformes ainsi que le montant des transactions qui sont déjà passées sur ces dernières depuis leur mise en fonction.

Le tableau suivant nous montre la tarification appliquée à BANCOBU-MCASH.

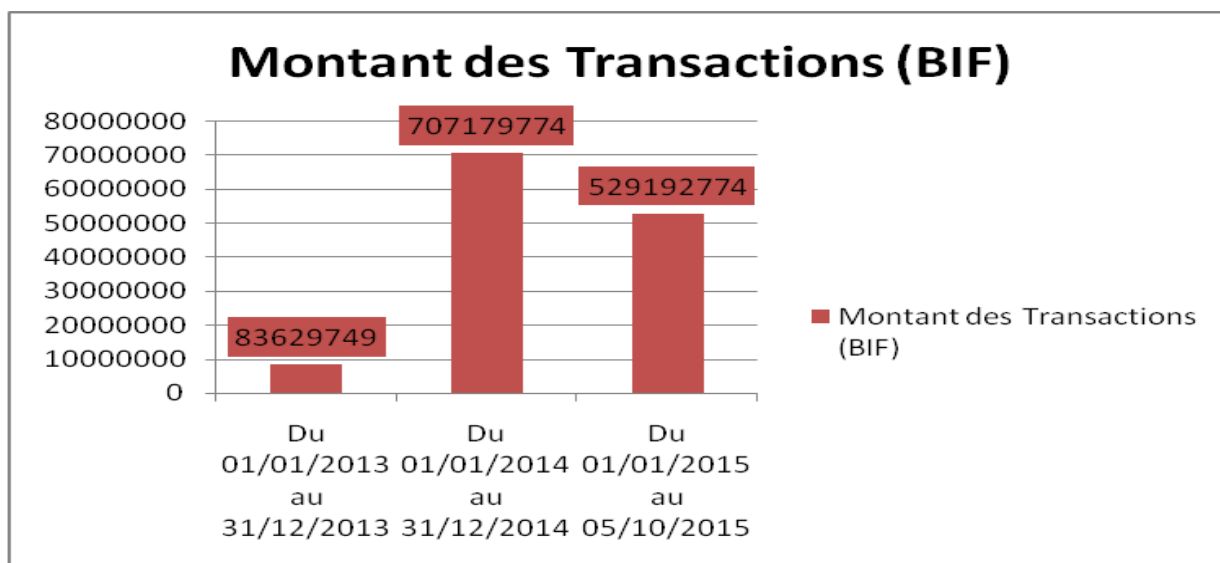
Tableau 7 : Tarification appliquée à BANCOBU-MCASH

Tranche (BIF)	Frais de Transfert vers un compte (BIF)	Frais de Retrait (BIF)	Frais de Paiement (BIF)	Total Général (BIF)
1000 – 5000	100	150	100	350
5001 - 15 000	200	400	250	850
15 001 - 25 000	400	400	600	1400
25 001 - 50 000	700	500	1000	2200
75 000 - 100 000	1400	1600	2000	5000
100 001 - 250 000	2000	2000	25000	6500
250 001 - 500 000	2500	2500	3500	8500
500 001 - 1 000 000	4000	4500	4500	13 000
1 000 001 et plus	5000	5000	5000	15 000

Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la BANCOBU

Ci-dessous, le montant de transactions passées sur la plateforme précédemment citée depuis Janvier 2013 à Octobre 2015.

Figure 2 : Montant des Transactions passées sur BANCOBU-MCASH



Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la BANCOBU

Ci-dessous, la tarification appliquée à la plateforme de la KCB Bank Burundi.

Tableau 8 : Tarification appliquée à MOBILE BANKING DE KCB BANK pour les agents de KCB IWACU

Types de Transaction	Tranches (BIF)	Commissions (BIF)
Retrait	10 000 – 20 000	300
	20 001 – 30 000	500
	30 001 – 40 000	800
	40 001 – 50 000	1000
	50 001 – 75 000	1200
	75 001 – 100 000	1500
	100 001 – 250 000	2000
	250 000 – 500 000	4000
Versement	500 001 – 1 000 000	5000
	10 000 – 500 000	1000
	500 001 – 1 000 000	2000

Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la KCB Bank

Ci-dessous, la tarification appliquée à ECOCASH. Notons qu'ECOCASH est accessible à la RNP, à la FINBANK, à l'IBB, à la COOPEC ainsi qu'à la MUTEC.

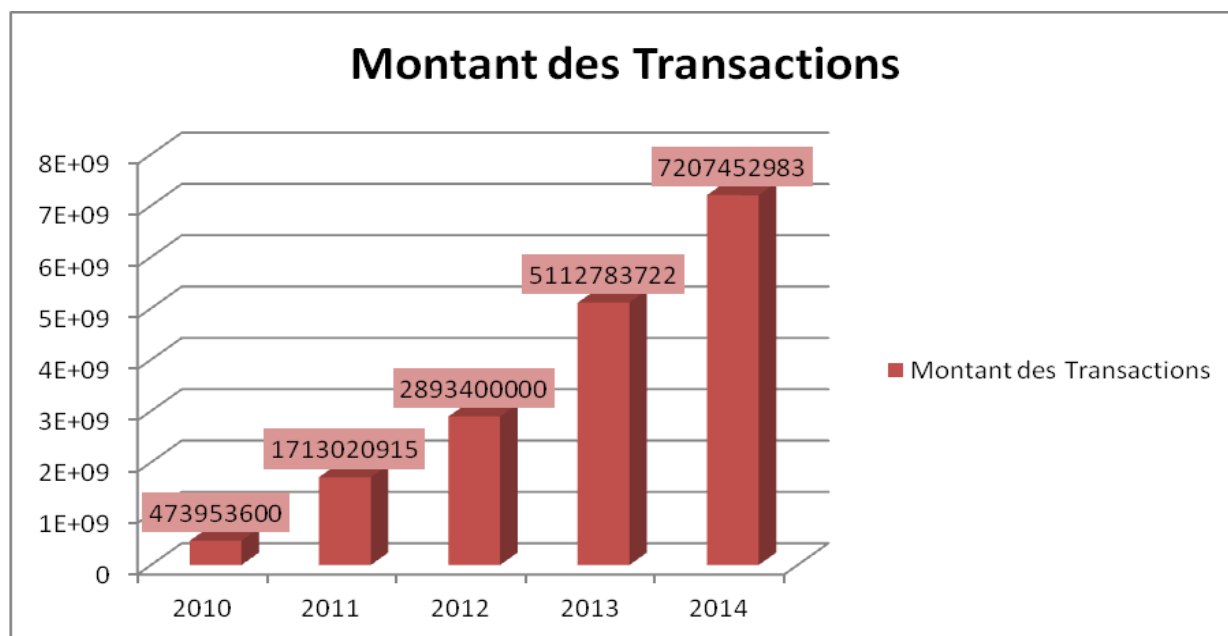
Tableau 10 : Tarification appliquée à ECOKASH

Tranches (BIF)	Frais de transaction entre ECONET – ECONET		Frais de transaction entre ECONET – AUTRES OPERATEURS	
	Envoyeur	Receveur	Envoyeur	Receveur
1000 – 5000	250	250	300	300
5001 – 15 000	350	350	400	400
25 0001 – 50 000	500	500	550	550
50 001 – 75 000	200	200	2050	2050
75 0001 – 100 000	2500	2500	2550	2550
100 001 – 250 000	3000	3000	3050	3050
250 001 – 500 000	3500	3500	3550	3550
500 001 – 100 000	5000	5000	5050	5050

Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la Poste

Ci-dessous, le montant de transactions passées sur la plateforme ECOCASH de la RNP de 2010 à 2014.

Figure 3 : Montant des Transactions passé sur ECOCASH (en milliers de BIF)



Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la Poste

Il importe de signaler que les montants des transactions passées par les autres partenaires financiers d'ECOCASH tels que la FINBANK et l'IBB n'ont pas pu être obtenus pour différents raisons. Pour la FINBANK, on nous a

signifié qu'ils ne pouvaient pas voir ces montants tandis que pour la COOPEC et la MUTEC on n'a pas eu de données car ces dernières n'ont pas figuré dans le champ d'étude.

Le tableau suivant nous montre la tarification appliquée à SIMBANKING de la CRDB Burundi

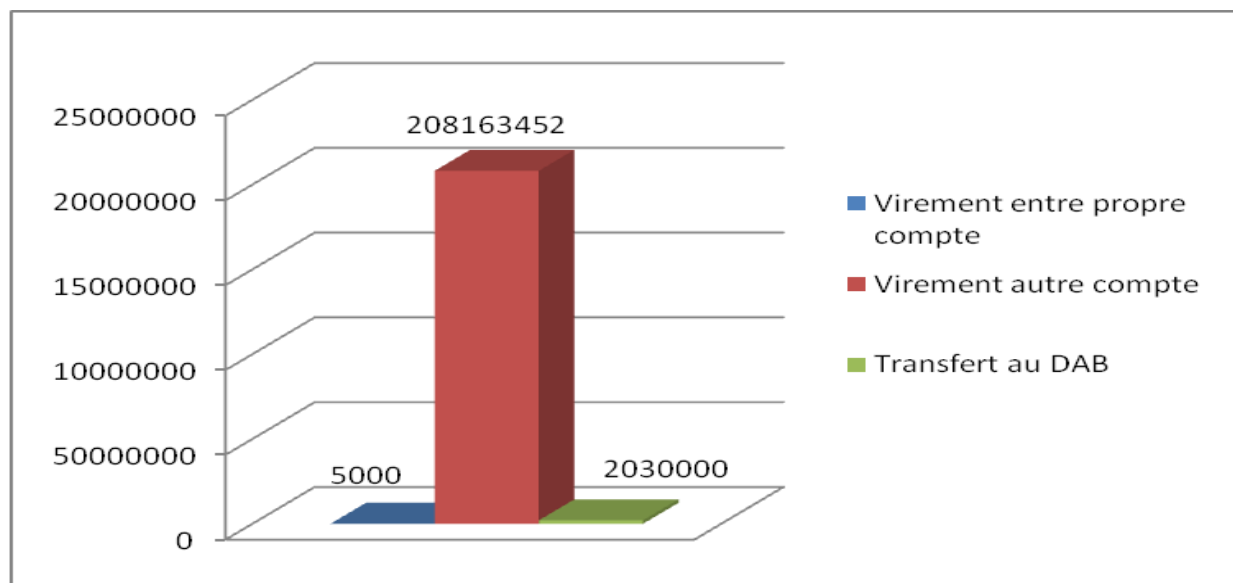
Tableau 9 : Tarification appliquée à SIMBANKIG (CRBD)

Types de Transfert	Tarification
Virement entre propre compte (Own Account Tranfer)	200
Virement autre compte (Other Account Tranfer)	500
Transfert au DAB (Cardless)	1500

Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la CRDB

Ci-dessous, le montant de transactions passées sur la plateforme précédemment pour l'année en cours (jusqu'en Septembre 2015).

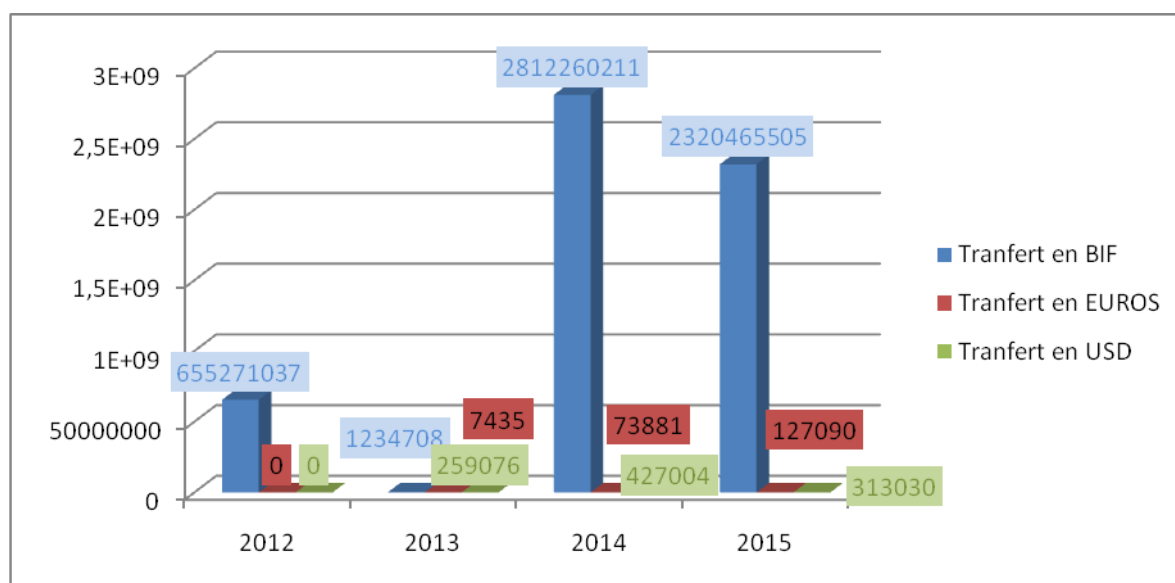
Figure 4 : Montant des Transactions passé sur SIMBANKING de la CRDB (jusqu'au 30 Septembre 2015)



Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par la CRDB Bank

Le graphique suivant nous montre le montant des transactions (virements compte à compte, internationaux et interbancaires) passées sur Internet Banking de l'ECOBANK Burundi de Janvier 2012 à Octobre 2015.

Figure 5 : Montant des Transactions passé sur Internet Banking de l'ECOBANK



Source : Informations tirées dans le questionnaire rempli par Ecobank Burundi

Il importe de noter que, pour les transactions monétaires via internet, le montant appliqué par les services bancaires ou institutions financières est presque celui qui est appliqué lorsque les transactions se font via voie normale. Par exemple, pour le B-Web, le transfert d'argent de compte à compte BCB est gratuit tandis que celui d'un compte BCB à un autre compte se fait moyennant le paiement de 200 BIF. Pour le cas de la SIMBANK de la CRDB Burundi, la tarification entre compte CRDB est de 200 BIF tandis que celle vers un autre compte est de 500 BIF.

DE LA TECHNOLOGIE UTILISEE

La technologie utilisée dans les transactions électroniques est diversifiée vu que les canaux où peuvent passer ces transactions sont différents. En effet, pour les transactions passant par l'internet, l'utilisateur a souvent besoin d'une connexion internet pour s'identifier sur le lien internet (URL) et par la suite effectuer les transactions ou paiement dont il a besoin ; ceci pouvant se faire

sur ordinateur ou sur un Smartphone. C'est le cas du B-Web de la BCB³⁴, de l'Internet Banking de la KCB Bank Burundi³⁵ et de l'Internet Banking de l'ECOBANK³⁶. Plus encore, dans le même contexte de l'usage de l'internet dans les transactions électroniques, FONECASH! permet à ses usagers de faire des transactions à partir de leur Smartphone via une application préinstallée tout en leur reliant à leur compte FONECASH!

Concernant les transactions électroniques via la téléphonie mobile, la plupart des plates-formes citées précédemment offrent à leurs usagers un menu sur leur carte SIM. À partir de ce menu, l'utilisateur peut effectuer plusieurs types de transactions en envoyant des commandes à la plate-forme. Les plates-formes n'utilisent pas toutes les mêmes interfaces pour communiquer ces commandes aux serveurs. Les canaux de transmission employés comprennent entre autres :

- Les SMS: la fonctionnalité par ce canal consiste en ce que la plate-forme accepte les commandes par SMS en utilisant un code court. Par exemple, pour le cas de ECOKASH, pour envoyer de l'argent à un autre utilisateur, on procéderait comme suit: *[NIP] ENVOYER [montant à envoyer] [numéro de téléphone du destinataire]* au numéro de code court 444³⁷;
- Le protocole USSD («Unstructured Supplementary Service Data» ou Service supplémentaire pour données non structurées): d'autres plates-formes (par exemple, SIMBANKING de la CRDB BANK Burundi, Mobile Banking de la KCB Bank Burundi) ouvrent une session entre le téléphone portable et le serveur pendant laquelle des échanges multiples de données peuvent se produire, à mesure que l'utilisateur est guidé à travers une série d'étapes pour effectuer la transaction.

³⁴ Entrevue réalisée à la BCB

³⁵ Entrevue réalisée à la KCB Bank Burundi

³⁶ Entrevue réalisée à l'ECOBANK.

³⁷ Numéro court à partir duquel s'effectuent les transactions électroniques.

Quant aux technologies utilisées, on peut citer à titre d'exemple :

- **Empreinte digitale** : c'est le cas de BANCOBU-MCASH où, l'argent peut être perçu via le téléphone portable et / ou l'empreinte digitale d'un client à l'aide d'un terminal de paiement électronique (TPE). Ce dernier étant un appareil électronique capable de lire les données d'une carte bancaire, d'un porte-monnaie électronique, ou tout autre carte à puce ou magnétique ou une carte au format SIM (contenue dans un téléphone mobile) d'enregistrer une transaction, et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance.
- **NFC (Near Field Communications)** : La communication en champ proche (CCP) est une technologie de communication sans fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm. Cette technologie est une extension de la norme ISO/CEI 14443 standardisant les cartes de proximité utilisant la radio-identification (RFID), qui combinent l'interface d'une carte à puce et un lecteur au sein d'un seul périphérique. Cette technologie est en cours d'expérimentation au sein de BANCOBU-MCash.
- Le **NSDT (Near Sound Data Transfer)** est une technologie de transaction mobile. Elle se veut universelle, simple d'utilisation et sécurisée. NSDT utilise un one-time-password (OTP) transmis par le canal audio des téléphones (VoIP), qui permet de sécuriser une transaction en étant utilisé comme signature électronique, ce qui rend cette technologie immédiatement compatible avec l'ensemble des téléphones mobiles utilisés dans le monde. Cette technologie a été longtemps utilisée par BANCOBU-MCash mais a été par après abandonnée à cause du coût des communications qui devrait être supporté par la société et les coupures dues à la mauvaise qualité de l'Internet ou au problème d'interconnexion.

- **Cardless** : Cette technologie, utilisée à Simbanking de la CRDB Bank Burundi, offre la possibilité à ceux qui ne possèdent pas de compte au sein de ladite banque de pouvoir retirer, via les distributeurs automatiques de billets, des sommes qui leur sont envoyées par des personnes possédant un compte au sein de la CRDB Banque.
- **La technologie 2/3G** : la troisième génération (3G) désigne une génération de normes de téléphonie mobile. Elle est représentée principalement par les normes Universal Mobile Telecommunications System (UMTS) et CDMA2000, permettant des débits (de 2 à 42 Mb/s définis par la dernière génération des réseaux UMTS : l'HSPA+ DC) qui sont bien plus rapides qu'avec la génération précédente, par exemple le GSM. Cette technologie est utilisée dans les terminaux pour se connecter au serveur central et ainsi permettre d'avoir accès aux différentes opérations.

DE LA SECURITE DES TRANSACTIONS

Les problèmes de sécurité dans les transactions monétaires par téléphonie mobile ou par internet existent à différents stades de la transaction et sont en quelque peu différents du point de vue du client et de celui de l'entreprise.

Pour un client, la sécurité inclut les problématiques telles que³⁸ :

- L'assurance que la plateforme électronique sur lequel il effectue le paiement est bien celui qui prétend être (authentification);
- L'assurance que la plateforme électronique dont il est question ne contient pas de code informatique dangereux qui pourrait prendre contrôle de son téléphone ou son ordinateur portable (Code malicieux ou Malware) ;

³⁸

https://books.google.bi/books?id=itqeAgAAQBAJ&pg=PA183&lpg=PA183&dq=securite+des+transactions+electroniques&source=bl&ots=f0yY2gIO9_&sig=M-LunGmHBFWxZwPU5pmFW-8WOk4&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjlp8yAiqLKAhXEzRQKHV29DH8Q6AEIZTAJ#v=onepage&q=securite%20des%20transactions%20electroniques&f=false

- L'assurance que les informations de paiement transmises sur la plateforme (numéro de carte bancaire, code d'accès à la plateforme, le montant des transactions ou de paiement, etc) ne sont pas capturées ou modifiées (intégrité des données)

Du côté du propriétaire de la plateforme, outre la réponse aux problématiques précédentes, elle est confrontée à d'autres enjeux de sécurité dont³⁹ :

- L'assurance de l'identité du client qui effectue cette transaction (authentification);
- La garantie aux clients de la protection de leurs données lors d'une transaction commerciale (intégrité);
- Etc.

Pour s'assurer de la sécurité des transactions plusieurs manières sont mises en place pour s'assurer à la fois que les transactions sont effectuées par la bonne personne mais aussi que celles qui reçoivent ces transferts sont également celles qui doivent en avoir. Par exemple :

- L'utilisation de l'empreinte digitale et/ou d'un code, associée à son propre compte, pour envoyer et/ou recevoir de l'argent (cas de Bancobu Mcash)
- L'utilisation d'un code via téléphone mobile par le client et l'agent pour confirmer de l'approvisionnement et/ou du retrait d'une transaction sur un compte (cas de KCB Iwacu)
- L'utilisation d'une authentification à plusieurs étapes (entrer le numéro de compte, le mot de passe, etc.) pour se garantir l'identité du client (cas de Simbanking de la CRDB Burundi, Mobile Banking de la KCB Bank Burundi, etc.)
- L'utilisation d'un Digipass pour s'authentifier et effectuer les transactions électroniques en ligne. Le digipass est un équipement

³⁹

https://books.google.bi/books?id=itqeAgAAQBAJ&pg=PA183&lpg=PA183&dq=securite+des+transactions+electroniques&source=bl&ots=f0yY2gIO9_&sig=M-LunGmHBFWxZwPU5pmFW-8WOk4&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjlp8yAiqLKAhXEzRQKHV29DH8Q6AEIZTAJ#v=onepage&q=securite%20des%20transactions%20electroniques&f=false

électronique qui génère le mot de passe afin de pouvoir s'identifier. Il importe de signaler que le mot de passe change à chaque fois que vous l'éteignez et le rallumer, pour dire que même si une autre personne aurait aperçu le code auparavant, une fois reconnecté le code ne sera pas le même que le précédent. (cas de B-web de la BCB)

- Etc.

Toutefois, du côté de la loi, nous observons qu'aucune loi n'est en vigueur pour corriger les lacunes liées à la sécurisation des plateformes e-commerce. Pour ce faire, la mise en place d'un CIRT et d'un PKI serait une solution à tous ces problèmes.

DE L'APPLICABILITE DE LA LOI

Comme énoncé auparavant, la réglementation des services monétaires par téléphonie mobile fait intervenir respectivement les secteurs des télécommunications mais aussi celui des finances et bancaires, ce qui devient plus complexe lorsqu'il s'agit d'élaborer des textes juridiques qui réglementent ces services ; chaque secteur voulant produire des textes ou réglementations de son côté en ce qui le concerne.

Présentement il s'observe un vide juridique réglementant les transactions électroniques. Toutefois, l'institution financière désireuse de développer un tel produit informe la Banque Centrale qui prend acte de la notification après avoir constaté que les intérêts du public sont protégés⁴⁰.

Dans le cadre de la réglementation, un projet de règlement relatif aux établissements de paiement et aux services de paiement est en cours d'élaboration. Plus encore un projet de loi sur les transactions électroniques mais aussi celui de règlement de la protection des consommateurs des services financiers sont en cours d'élaboration⁴¹.

⁴⁰ Entrevue faite à la Banque de la République du Burundi.

⁴¹ Idem.

Du côté du régulateur des opérateurs de télécommunications, le projet de loi portant Code de Communication électronique et des postes qui a été récemment adopté par l'Assemblée Nationale et qui attend d'être adopté par le Sénat pour ensuite être promulgué par le Président de la République sera celui dont émanera certains textes d'applications dont celui réglera le commerce électronique⁴². Néanmoins, un projet de loi sur les transactions électroniques a été élaboré par le SETIC. Il a subi un toilettage par les services de législation nationale et a été envoyé à la tutelle pour qu'elle puisse le faire avancer au niveau du gouvernement⁴³.

Etant donné que les textes sont encore en cours d'élaboration ou sont des projets de lois il est difficile de décrire leur applicabilité ou encore les lacunes ou incohérences y relatives.

Le tableau ci-dessous nous relate l'état des dossiers de toutes les parties prenantes dans les transactions électroniques, leurs manquements ainsi que le pourquoi de ces manquements.

⁴² Entrevue faite au Service juridique de l'ARCT

⁴³ Entretien téléphonique avec un cadre du SETIC

Tableau 10: De la régularité vis-à-vis de l'ARCT

Dénomination	Etat du Dossier à l'ARCT				Déclaration des		Chiffre d'affaire annuelle		Commentaire
	Date d'attribution de l'autorisation d'exploitation du SVA	Etat du Dossier	Frais Dossier	du Numéro court utilisé	Déclaration des	des	Déclaration	Redevances annuelles	
BANCOBU	Mars 2015	En ordre	Payé	161			Pour 2015	Payés pour 2015	
CRDB	La demande a été introduite mais aucun frais n'a été payé	No	No	150	no		no	no	Le numéro 150 est déjà utilisé par l'institution en question malgré que le numéro est déjà attribué par l'ARCT au ministère des transport.
BCB	2015	En ordre		201					
KCB	La demande a été introduite mais n'ont pas encore payée les frais de dossier	no	No	522	no		no	no	
BBCI-BSI	Le dossier est au nom de BSI	En ordre	En ordre	153					Les ressources en numérotage sont attribuée à BSI
IBB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	
RNP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	
BGF	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	
ECOBANK	Pas de dossier	no	no	456					
DTB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	
FINBANK	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	

De ce tableau, nous remarquons que certains opérateurs s'attribuent des ressources nationales sans aviser le régulateur des Télécommunication. Nous pouvons aussi remarquer que certains matériels des télécommunications entrent sur le sol du Burundi mais, le régulateur n'est pas au courant. Ceci fait que ces équipements ne sont pas homologués. Nous pouvons citer par exemple :

- Les DABs que les Banques et certaines institutions utilisent ;
- Les TPE (Terminaux de Paiement Electronique) ;
- Etc.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

CONCLUSION

La présente étude s'est focalisée sur les activités du commerce électronique au Burundi. La visée majeure de cette étude était de faire sortir, à travers des points saillants, l'état des lieux des activités du commerce électronique au Burundi. Ces points saillants qui sont d'ailleurs les éléments de base qui guidé cette étude sont entre autre : la réglementation en vigueur au Burundi en ce qui concerne les activités du commerce électronique, les plateformes des services monétaires opérant au Burundi, les types de services offerts par lesdites plateformes, les tarifications qui y sont appliquées, les technologies utilisées ainsi que l'applicabilité de la loi en la matière.

En ce qui concerne la réglementation, l'étude a montré que ni du côté du régulateur des télécommunications (ARCT) ni du côté du régulateur du secteur financier (BRB), il n'existe pas de législation proprement dite réglementant les activités liés au commerce électronique. Néanmoins toute institution financière qui désire le faire doit préalablement l'informer à la BRB et cette dernière en prend acte. Il sied de signaler qu'une collaboration entre l'ARCT et la BRB en ce qui est des commerces électroniques est plus que nécessaire.

Du coté des plateformes opérant au Burundi, l'étude en a montré que neuf (09) institutions financières affirment avoir une plateforme qui offre les transactions électroniquement. Ces institutions financières sont la BANCOBU, la CRDB Bank Burundi, la BBCI, l'ECOBANK Burundi, la KCB, la BCB, la RNP, l'IBB ainsi que la FINBANK. En plus de ces derniers s'ajoutent la COPEC et la MUTEC qui sont également des partenaires financiers d'ECOKASH.

Pour les services que ces plateformes offrent, plusieurs d'entre elles facilitent les transferts nationaux soit de compte à compte (interne) soit de compte à autre compte (externe). Les autres services qu'offrent ces plateformes sont les transferts internationaux, le paiement des frais de scolarité (via un agent ou une plateforme), paiement de factures d'eau et d'électricité, le paiement des achats (alimentation ou stations-services), paiement de masse (salaire), la possibilité de relier son porte-monnaie mobile soit à un compte bancaire ou à une carte bancaire, etc.

Pour les tarifications et technologies, sauf pour la plateforme Ekokash où les tarifs sont les mêmes pour ses partenaires financiers, les tarifs appliqués pour les autres plateformes sont différents, mais le constat étant que plus le montant transféré est faible, plus les frais totaux (envoi + réception) sont élevés en proportion de la somme transférée. Quant à la technologie, les résultats de cette étude montrent qu'elle est diversifiée vu que les canaux où passent les transactions sont différents (SMS, usage du USSD et des TPE) ; la technologie varie alors selon les plateformes.

Vu qu'il n'y a pas de réglementation en la matière et que les textes sont encore en cours d'élaboration ou sont des projets de lois il est difficile de décrire leur applicabilité ou encore les lacunes ou incohérences y relatives.

De ce qui précède, l'étude nous montre que la mise en place au Burundi d'un texte réglementant les activités liés au commerce électronique est plus que nécessaire du fait que non seulement les usagers (donneurs et receveurs des services via le commerce électronique) ont besoin d'un instrument juridique de base pour être protégés (receveurs, consommateurs) et évalués (donneur, propriétaire de ces plateformes) mais également pour se conformer aux autres pays du monde en général et de la sous-région en particulier afin d'être au même niveau que les autres. Cela faciliterait d'ailleurs le Burundi à mieux contribuer à l'amélioration des textes juridiques réglementant les transactions électroniques sous régionales sur base de sa législation en vigueur mais aussi

des incohérences, lacunes ou limites qu'il aurait déjà constaté, ce qui faciliterait l'interopérabilité des services.

RECOMMANDATIONS

Tenant compte de la visée de cette étude précédemment énoncée, tenant également compte des avis et considérations suggérées par les acteurs intervenant dans ces activités du commerce électronique, les recommandations suivantes ont été proposées afin d'harmoniser, de contrôler et de faciliter les activités liées au commerce électroniques. Il s'agit de :

- Suivre de près les activités du commerce électronique en amenant les différents acteurs à, soit déclarer leurs chiffres d'affaire, soit à déclarer les terminaux qui sont utilisés dans cette affaire (TPE, DAB, etc.) et se conformer à la législation en vigueur ;
- Mettre un cadre légal et réglementaire spécifique aux activités de commerce électroniques en vue de faciliter l'harmonisation et l'interopérabilité des services ;
- Mettre sur pieds des mécanismes de protections du consommateur, de la protection des données à caractère personnel, et de la mise sur pied d'un mécanisme de signatures électroniques facilitants ainsi l'authentification et le bannissement de l'usurpation d'identité ;

Faciliter les institutions/les opérateurs et les autres sociétés de développer des services d'utilité publique (achat de l'eau et d'électricité, paiement des services public comme les diverses attestations communales, etc.) accessible par tout le monde et à moindre coût.