

Western Union company/Entretien avec le P-DG...

...Hikmet Ersek : " Nous comptons continuer à développer notre réseau au Gabon "

Entretien réalisé par Maxime Serge MIHINDOU  
Libreville/Gabon



Le P-DG de Western Union, Hikmet Ersek.

A l'occasion de la célébration du 20e anniversaire de présence de Western Union en Afrique, son P-DG effectue une tournée dans certains pays dont le Gabon. Actuellement à Libreville, il s'est confié à notre rédaction.

•L'Union : Western Union Company célèbre cette année son 20e anniversaire de présence en Afrique. Quel bilan faites-vous de vos activités sur le continent, plus particulièrement au Gabon ? Êtes-vous satisfait du partenariat entre Western Union et ses représentants officiels au Gabon ?

**Hikmet Ersek :** je suis fier du travail remarquable que nous faisons avec nos agents en Afrique. WU jouit d'une grande notoriété en tant que marque et a continué à élargir son réseau au cours des 20 dernières années. Au fil des ans, Western Union a joué un rôle de précurseur dans la construction de l'industrie de transfert d'argent en Afrique. Nos premières conventions d'agent dans le continent ont été signées avec la Banque de développement agricole (ADB) au Ghana et Wafacash au Maroc en 1995. Nous avons démarré avec 11 agents en Afrique (du Ghana, d'Éthiopie, du Kenya, du Sénégal, du Mali et du Maroc). Au cours des 2 dernières décennies, nous avons développé notre réseau pour atteindre plus de 35 000 agences. Nous avons diversifié nos services : les consommateurs peuvent envoyer et recevoir non seulement à partir des banques, mais également à partir des bureaux de poste, des sous-agents indépendants et de porte-monnaie mobile. Ces derniers ont révolutionné les transferts d'argent à travers le continent, notamment avec des services tel que MPesa, lancé au Kenya en 2008. Quant au Gabon, l'activité de Western Union a très bien évolué ces 20 dernières années, avec le développement d'un réseau de plus de 130 agences à travers le pays, en coopération avec 5 agents : BGFIBank, La Poste gabonaise, Bicig, Eco-bank Gabon, UBA Gabon. Nos collaborations avec nos agents actuels nous ont permis de diversifier notre offre. Au Gabon, nous proposons également le transfert d'argent à partir d'un compte bancaire. Ce service est actuellement disponible par le biais d'Ecobank, et les clients peuvent envoyer de l'argent en ligne aux agences Western Union de leur choix en un seul clic. Nous comptons continuer à développer notre réseau au Gabon, ainsi qu'à élargir notre gamme de produits en étendant les canaux électroniques.

L'un de vos représentants au Gabon, La Poste S.A, est dans une situation financière déliquescence. Allez-vous mettre un terme au contrat qui vous lie à cette entreprise ?

Je peux vous confirmer que notre contrat

avec cet agent reste valable aujourd'hui. Je ne suis pas en mesure de commenter sur l'activité de La Poste au Gabon.

**Quelle est aujourd'hui la part de marché de Western Union dans le secteur de transfert d'argent au Gabon ? Quels ont été vos résultats financiers ces 3 trois dernières années, notamment les montants de transfert d'argent ?**

En tant que société cotée, nous ne divulguons pas notre part de marché dans les pays, mais je peux vous confirmer que nous sommes parmi les acteurs clés du marché de transfert d'argent au Gabon. Nos consommateurs envoient de l'argent à partir du Gabon et reçoivent de l'argent au Gabon à partir du monde entier. Le service de transfert domestique est également disponible au Gabon, où le consommateur peut envoyer ou recevoir de l'argent à partir de l'une de nos 130 agences.

**Selon un rapport de la Banque mondiale, les marges bénéficiaires des entreprises de Transfert d'argent comme Western Union sont énormes. L'Afrique subsaharienne demeure la région de destination pour laquelle les coûts sont les plus élevés (9,74 %). Pourquoi taxez-vous autant les pays en voie de développement ?**

et de la Prospective Régis Immongault. Au cours de cette rencontre, le patron de Western Union a tenu à remercier le Gabon pour la confiance accordée, étant le premier pays dans lequel l'entreprise a lancé ses services sur le continent. Hikmet Ersek a saisi cette occasion pour dresser le bilan des activités de l'entreprise sur le plan local, et annoncé un certain nombre de nouveaux services tel que le "Mobil Banking".

(Lire interview)

rienne uniquement, il y avait 98 millions de comptes enregistrés en juin 2013; cela représente plus de deux fois le nombre total d'utilisateurs Facebook dans la région. L'Afrique de l'Est représente une part des comptes d'argent sur le mobile particulièrement importante à l'échelle mondiale, comptant 34% du total des comptes enregistrés. Aujourd'hui, douze marchés au moins ont déjà plus de comptes de porte-monnaie mobile enregistrés que de comptes bancaires, comparé à seulement quatre marchés il y a deux ans : le Cameroun, la République Démocratique du Congo, le Gabon, le Kenya, Madagascar, la Tanzanie, l'Ouganda, la Zambie le Zimbabwe, Rwanda, le Congo et Swaziland. Dans ces marchés, l'industrie de l'argent sur mobile a rendu les services financiers accessibles à plus de personnes que jamais par rapport à l'industrie bancaire classique. Tous ces marchés se trouvent en Afrique subsaharienne. Ce qui représente un signe du pouvoir de transformation de l'argent sur mobile dans cette région où la pénétration bancaire demeure très faible. Western Union est très intéressée par le développement de solutions innovantes dans le domaine numérique ainsi que dans le transfert d'argent sur mobile. Western Union propose le transfert d'argent sur mobile dans 8 pays africains : la Côte d'Ivoire, le Rwanda, le Nigeria, le Kenya, l'Ouganda, la Tanzanie, Madagascar, et le Zimbabwe.

**Quelles sont les perspectives de développement de Western Union en Afrique subsaharienne, et particulièrement au Gabon ? Prévoyez-vous de nouveaux services à venir ?**

L'Afrique représente une région très importante pour Western Union et nous prévoyons de continuer à développer notre réseau d'agents, d'offrir aux consommateurs le choix d'envoyer l'argent sur les comptes bancaires, et d'élargir notre offre de produits en élargissant nos canaux en ligne, mobiles et numériques, tout en développant nos solutions inter-entreprises (business to business). Western Union renforce ses liens avec différentes formes de collaboration, y compris les banques et les sociétés de services financiers, pour permettre à nos clients d'envoyer et de recevoir de l'argent comme, où et quand ils le souhaitent. Grâce à son vaste réseau de plus de 35 000 agences en Afrique, ainsi qu'à des services en ligne, numériques et mobiles, Western Union bénéficie d'un positionnement unique pour relier les mondes physique et numérique de transfert d'argent, et nous estimons que ces nouveaux canaux constitueront un moteur essentiel de la croissance future.

Permettez-moi de vous communiquer un chiffre extrait d'une récente étude de la Banque mondiale : le taux de commission sur les transferts d'argent pratiqué par l'ensemble des prestataires est estimé aux alentours de 8% du montant envoyé. En ce qui concerne Western Union, le taux de commission (y compris les frais et le change) est fixé à 5-6% du montant envoyé, globalement en moyenne. En Afrique, la tarification de nos transferts se situe également dans cette fourchette.

**Quel est aujourd'hui l'impact du développement du « Mobile Banking » en Afrique sur les activités de transfert d'argent de Western Union ? Sentez-vous une incidence sur votre chiffre d'affaires ?**

Le « Mobile Banking » en Afrique se développe très vite et favorise un énorme changement dans l'industrie de transfert d'argent. En juin 2013, il y avait plus de 203 millions de comptes d'argent mobile enregistrés dans le monde. En Afrique subsaha-

**Question n° 19 :**

Quelle est la date d'inauguration du stade de l'amitié ?

- A) 13 janvier 2010
- B) 10 novembre 2011
- C) 6 janvier 2012

A

B

C

**Question n° 20 :**

Quel était le prix de vente de L'UNION lors de son lancement en 1975 ?

- A) 150 Fcfa
- B) 75 Fcfa
- C) 50 Fcfa

A

B

C