

Action Contre la Faim

Mécanismes & Technologies de transferts monétaires

Fiches techniques



INFORMATIONS LEGALES

Déclaration concernant les droits d'auteur

© Action contre la Faim - France

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source, sauf spécification contraire. Si la reproduction ou l'utilisation de données textuelles et multimédias (son, images, logiciels, etc.) sont soumises à autorisation préalable, cette autorisation annulera l'autorisation générale susmentionnée et indiquera clairement les éventuelles restrictions d'utilisation.

Clause de non-responsabilité

Le présent document vise à promouvoir l'accès du public aux informations relatives à ses initiatives et aux politiques d'Action contre la Faim en général. Notre objectif est de diffuser des informations exactes et à jour à la date de création. Nous nous efforcerons de corriger les erreurs qui nous seront signalées. Toutefois, ACF n'assume aucune responsabilité quant aux informations que contient le présent document.

Ces informations :

- Sont exclusivement de nature générale et ne visent pas la situation particulière d'une personne physique ou morale;
- Ne sont pas nécessairement complètes, exhaustives, exactes ou à jour;
- Renvoient parfois à des documents ou sites extérieurs sur lesquels ACF n'a aucun contrôle et pour lesquels ACF décline toute responsabilité;
- Ne constituent pas de manière exhaustive un avis juridique.

Photo de couverture: Concern WorldWide Niger

SIGLES ET ACRONYMES

ACF : Action Contre la Faim

CaLP: Cash Learning Partnership

ONG: Organisation Non Gouvernementale

PAM : Programme Alimentaire Mondial

SMS: Short Message Service

SPLASH: Sustainable Programme for Livelihoods and Solutions for Hunger.

SOMMAIRE

Informations légales	2
Sigles et acronymes	3
Sommaire	4
Introduction	5
Coupons papier - Paper Vouchers	7
Cartes à puce - Smart cards	10
Cartes prépayées - Prepaid cards	12
Cartes de retrait - Debit cards	14
Paiement par téléphonie mobile - Mobile Payment	16
Retrait par téléphonie mobile - Withdrawal via text message	18
Transfert via téléphonie mobile et compte en banque - Mobile banking	20
Agence de transfert d'argent - Money transfer remittance agency	22
Transfert via banque non officielle - Remittance hawala system	24

INTRODUCTION

Les transferts monétaires font référence à une distribution d'argent aux ménages/personnes cibles sans exiger la contrepartie de travailler. Il peut être donné dans les cas suivants : l'aide d'urgence, la restauration des moyens d'existence ou les filets de sécurité sociale¹.

Il existe aujourd'hui trois façons principales de venir en aide aux populations afin qu'elles aient accès aux produits locaux :

- Fournir de l'argent directement aux bénéficiaires
- Fournir des coupons espèces
- Fournir des coupons marchandises

Box 1 Ce que les populations peuvent recevoir :

Argent : Les populations reçoivent soit de l'argent en espèces, soit une somme d'argent créditée sur un compte bancaire duquel elles peuvent retirer le montant qu'elles souhaitent. C'est de la monnaie normale qu'elles peuvent dépenser où elles le souhaitent dans tous le pays.

Coupons espèces : il s'agit d'un coupon qui donne droit à son détenteur d'acheter des biens à hauteur du montant indiqué sur ce coupon. Le détenteur peut effectuer des achats dans tous les magasins ou échoppes ayant acceptés de participer au programme d'aide, et qui donc acceptent les coupons comme si c'était de l'argent. Le magasin échange ensuite les coupons contre de l'argent auprès des organisations qui les ont distribués.

Coupons marchandises : Il s'agit d'un coupon qui peut être échangé contre une quantité définie de certaines marchandises ou services dans les magasins et échoppes participant au programme d'aide. Le coupon peut être utilisé pour un seul article ou une seule prestation de service ou pour un panier alimentaire complet bien défini de plusieurs articles. Ensuite le magasin échange les coupons auprès de l'Organisation au prix qui a été préalablement convenu.

ACTION CONTRE LA FAIM INTERNATIONALE, *Mise en œuvre des interventions monétaires, un manuel pour les professionnels de terrain.*

L'argent peut être distribué librement ou sous certaines conditions. Pour cela, de plus en plus de nouvelles technologies et méthodes sont utilisées, l'objectif étant d'accroître la couverture des programmes et la rapidité des transferts, pour un coût potentiellement moins onéreux.

Ces transferts d'argent peuvent se faire via un système bancaire traditionnel, officiel ou informel, via téléphonie mobile, via l'utilisation de carte à puce, prépayée ou encore via carte de retrait.

L'avantage de ces techniques, est qu'elles permettent de toucher un large panel de bénéficiaires, en zone urbaine ou rurale, voire éloignée. De plus, ces transferts sont sécurisés, et réduisent les risques de fraude, puisque chacun d'entre eux se fait par une identification au préalable des bénéficiaires (par carte d'identité, empreintes digitales, photos ...).

Ces différentes techniques de transfert monétaire offrent aux populations un véritable choix quant à leurs dépenses et priorités, et semblent plus sécurisées qu'un transfert direct de main à main d'argent liquide.

Le document a pour objectif de fournir des fiches techniques sur le fonctionnement des différentes technologies de transferts d'argent.

¹ Action Contre la Faim Internationale, *Mise en œuvre des interventions monétaires, un manuel pour les professionnels de terrain*, p. 13

Chaque fiche présente un système avec :

- le contexte dans lequel il peut être mis en place ;
- le fonctionnement concret du transfert d'argent ;
- un exemple ;
- des sources bibliographiques

Le tableau ci-dessous répertorie les différentes méthodes de paiement développées dans ce manuel :

Types de mécanismes	Méthode de paiement	Permet d'obtenir du cash	Permet d'obtenir des biens	Rechargeable	Besoin d'un compte en banque	Besoin d'un téléphone	Partenaires potentiels
Par carte	Coupons papier (<i>Paper Vouchers</i>)	x	x				Agence postale/financière
	Cartes à puce (<i>Smart Cards</i>)	x	x	x			Banque / organisme de micro finance
	Cartes prépayées (<i>Prepaid Cards</i>)		x	x		(x pour le paiement des vendeurs)	Card Associations / compagnie de téléphonie mobile/Banque
	Cartes de Retrait (<i>Debit cards</i>)	x		x	x		Banque/service postal
Par téléphonie mobile	Paiement par téléphonie mobile (<i>Mobile Payment</i>)		x	x		x	Compagnie de téléphonie mobile
	Retrait par téléphonie mobile (<i>Withdrawal via text message</i>)	x		x		x	Compagnie de téléphonie mobile
	Transfert via téléphonie mobile et compte en banque (<i>Mobile banking</i>)	x	x		x	x	Banque/ compagnie de téléphonie mobile
Par un fournisseur de services	Agence de transfert d'argent (<i>Money transfer remittance agency</i>)	x					Les agences de transfert d'argent
	Transfert via banque non officielle (<i>Remittance Hawala system</i>)	x					Agence ou point de vente sur le terrain

COUPONS PAPIER (« Paper Vouchers »)

EN BREF :

Les coupons papier sont des bons émis par une organisation, une entreprise ou l'Etat. Ils peuvent être échangés contre des biens ou services spécifiques en quantité définie (coupons marchandises), ou des biens au choix à hauteur d'une valeur définie (coupons espèces), auprès de commerçants partenaires.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

Un partenariat est nécessaire avec des marchands locaux et une agence de transfert d'argent, ou une banque, pour le remboursement des coupons

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

L'ONG distribue les coupons après avoir identifié et enregistré les bénéficiaires:

1. Les coupons sont distribués dans un village, camp, banque, agence de distribution.
2. Expliquer à quoi servent les bons, leur valeur, comment les utiliser, et la localisation des magasins participant. Les noms et adresses des magasins/services doivent être disponibles, et si cela est possible, mettre un panneau/bannière pour identifier les magasins facilement.
3. Les bénéficiaires peuvent se rendre dans les magasins partenaires et échanger leurs bons contre les produits/services prévus.

FONCTIONNEMENT POUR LES MARCHANDS PARTENAIRES:

1. L'organisme identifie et enregistre les marchands.
2. Ces derniers s'engagent à respecter les conditions de ventes particulières
3. Ils récupèrent les bons donnés par les bénéficiaires en échange de biens et enregistrent chaque transaction dans un registre spécifique.
4. Ils peuvent se rendre dans un point de paiement mis en place par l'organisme où ils pourront échanger leurs coupons bons contre remboursement. L'organisme entre temps a transféré l'argent au service de paiement.

SUIVI:

Le suivi peut être fait via une base de données électronique. Les magasins reçoivent un registre dans lequel ils inscrivent tous les échanges/achats. Les informations concernent le type de produit acheté et le prix.

PRE-CONDITIONS :

- Présence de plusieurs magasins
- Ces magasins sont faciles d'accès, et en toute sécurité
- Les magasins ont les produits nécessaires et recherchés par les populations
- Les vendeurs acceptent de participer au programme, et acceptent les conditions du programme, (prix, normes...)
- Les vendeurs sont fiables, et sont prêts à poursuivre leurs activités même si le contexte change (urgence par exemple)
- Un moyen fiable et sécurisé pour le remboursement des marchands est en place.
- Les autorités locales et les communautés acceptent les coupons.
- L'identification officielle n'est pas indispensable
- Les organisations partenaires sont informées du projet et des modalités de mise en œuvre
- La qualité et la disponibilité des biens et des services ont été vérifiées avant la mise en place du programme.

FONCTIONNEMENT :

Le coupon-papier peut être échangé contre des biens ou des services. Les coupons peuvent soit représenter une somme d'argent, soit une denrée particulière. Ils ont une durée de validité définie, qui doit être indiquée clairement. Bien qu'une carte d'identité officielle ne soit pas requise, il est nécessaire d'identifier les bénéficiaires d'une façon ou d'une autre afin d'éviter les duplicata, ou le double enregistrement.

Les coupons sont distribués à un point précis (village, camp, banque ...), et sont ensuite échangeables auprès des fournisseurs (commerçants ou fournisseurs de services) pré-identifiés. Les fournisseurs doivent garder une trace et éventuellement tenir un registre des échanges qui ont été effectués. L'Organisation qui a émis les coupons les récupère auprès des magasins ou des commerçants et rembourse la somme prévue. Dans certain cas, le remboursement des commerçants est réalisé par un intermédiaire contracté par l'organisation (banque ou agence de transfert d'argent). Il est nécessaire enfin d'expliquer précisément aux bénéficiaires comme aux commerçants ce que sont les coupons, leur valeur, comment les utiliser et la localisation des magasins partenaires.



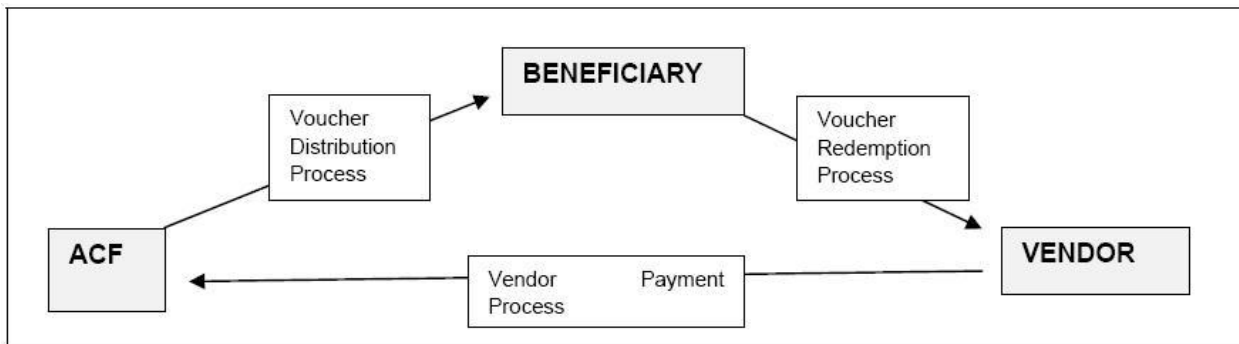
Crédit photo : World Food Programme

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le système peut être utilisé à grande échelle ✓ Le système est relativement peu cher, car il ne requiert pas d'équipement particulier. ✓ Les bénéficiaires n'ont pas besoins de connaissances particulières (niveau d'alphabétisation) ou de moyens d'identifications officielles) ✓ Le système de coupons n'exclut aucun groupe, y compris les groupes les plus vulnérables ✓ Le système repose sur des points de vente/fournisseurs en général présents en zone urbaine comme en milieu rural ✓ Il est moins risqué et plus facile de transporter des coupons plutôt que des liquidités ou des biens. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le système est long, sachant qu'il faut imprimer les coupons, identifier et mette en place les partenariats avec les commerçants. ✓ L'ampleur du projet sera limitée par le nombre de commerçants, leur proximité, et leur bonne volonté à participer au projet. ✓ Il est nécessaire de distribuer de nouveau coupons à chaque round de distribution ✓ Chaque distribution peut être longue et compliquée. Le personnel devra être important. ✓ Il faudra expliquer le système à plusieurs bénéficiaires ✓ Les bénéficiaires n'ont pas le choix de leurs achats (dans le cas des coupons marchandises) ✓ Risque de contrefaçon.

EXEMPLE D'UTILISATION:

Action Contre la Faim a utilisé des coupons pour de la nourriture, dans le cadre de la lutte contre la malnutrition sévère chez les enfants de moins de cinq ans à Garissa (Kenya). 52 900 foyers avec des enfants malnutris ont bénéficié de coupons leur permettant d'avoir accès à des fruits et légumes, du lait et des œufs disponibles sur le marché local.

Oxfam a distribué des coupons espèces à 14 000 foyers au Pakistan après les inondations de 2010.



Source: External evaluation, fresh food voucher project by Action Against Hunger Dadaab refugee camps, Kenya, p.9

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

CaLP (2010) *Delivering Money: Cash Transfer Mechanisms in Emergencies*

Harvey, P. and Bailey, S (2011) *Good Practice Review 11: Cash Transfer Programming in Emergencies*, (ODI/CaLP).

ICRC/IFRC (2007) *Guidelines for Cash Transfer Programming* (ICRC/IFRC), Section A.7

Sphere Project (2011) *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*

CaLP, *Vouchers a quick delivery guide for cash transfer programming in emergencies*

http://cashlearning.org/files/Tools/CaLP_Vouchers_booklet.pdf

DUNN S., *External evaluation fresh food voucher project by Action Against Hunger Dadaab refugee camps, Kenya*,

<http://www.cashlearning.org/files/Evaluations/Evaluation%20of%20the%20ACF%20Fresh%20Food%20Voucher%20Project%20-%20Dadaab%20Kenya.pdf>

ACF, *Interventions Monétaires. Manuel pour les professionnels de terrain*. (2007)

WFP, *Cash and Vouchers*, 2011

<http://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/communications/wfp228745.pdf>

CARTES A PUCE (« Smart Cards »)

EN BREF :

Les cartes à puce sont des cartes qui peuvent stocker et enregistrer des données, notamment sur la nature et le montant d'assistance auxquels elle donne droit pour son détenteur. Des données biométriques ou un code PIN peuvent aussi être enregistrées dans la puce de la carte pour procéder à une identification du bénéficiaire sur le terrain.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

Un partenariat est nécessaire avec une banque qui fournira les cartes, les systèmes et matériels de paiement aux vendeurs et dans les points de paiement prévus. L'ONG fournit la liste des bénéficiaires, le montant à charger sur chaque carte et procède au virement du montant total correspondant à la banque.

COMMENT RECUPERER L'ARGENT:

L'ONG distribue les cartes après avoir identifié et enregistré les bénéficiaires:

1. Les cartes sont distribuées dans village, camp, banque, agence de distribution.
2. Les bénéficiaires munis de leur moyen d'identification (papiers, cartes, empreinte digitales...) peuvent se rendre dans les points de paiement/vente mis en place par les partenaires pour retirer de l'argent ou obtenir des biens.

FONCTIONNEMENT POUR LE MARCHAND/ L'AGENT BANCAIRE

1. Il reçoit la carte du bénéficiaire.
2. Vérifie l'identité de la personne (matériel de reconnaissance d'empreintes digitales le cas échéant, photo, nom, numéro, code PIN...)
3. Donne l'argent ou des biens aux bénéficiaires.

SUIVI:

Le suivi peut être fait via une base de données électronique. Les magasins reçoivent un registre dans lequel ils inscrivent tous les échanges/achats. Les informations concernent les bénéficiaires, les produits achetés, les sommes retirées. Le suivi peut aussi être effectué via la banque partenaire, grâce aux distributeurs.

PRE-CONDITIONS :

- Le système de transferts monétaires et le système bancaire du pays est fiable
- Une ou plusieurs compagnies bancaires proposent ce service et cette technologie
- Des points de retrait, en nombre suffisants, sont disponibles à proximité des populations bénéficiaires, ou mise en place de points de paiement/retrait mobiles
- Les marchés fonctionnent dans le pays, et les bénéficiaires peuvent dépenser l'argent transféré.
- Transférer de l'argent participe à la relance de l'économie locale/nationale

FONCTIONNEMENT

Les cartes à puce stockent des données concernant la nature et le montant de l'aide attribuée à chaque bénéficiaire. Les bénéficiaires qui ont été préalablement identifiés et enregistrés, reçoivent une carte à puce sur laquelle la banque partenaire charge le montant défini par l'ONG. Les bénéficiaires peuvent alors retirer directement de l'argent ou recharger leur carte à un distributeur ou bien parfois bénéficier du passage d'un distributeur mobile près de leur lieu de résidence ou au marché local.

Pour retirer l'argent, le représentant de la famille doit insérer la carte dans un terminal (*Point of Sale*) et se faire identifier (dispositif biométrique ou code PIN). Une fois identifiée, la personne peut retirer une partie ou la totalité de l'argent disponible. Le système met à jour automatiquement les



Crédit Photo : Concern Worldwide Malawi

informations du compte via la puce.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La carte à puce est plus résistante qu'une simple carte papier ou qu'un bon ✓ Les bénéficiaires choisissent de dépenser l'argent comme ils le souhaitent, tant pour la nourriture que pour améliorer leurs moyens d'existence et quand ils le souhaitent ✓ Les bénéficiaires illettrés peuvent s'en servir plus facilement grâce à l'identification biométrique ✓ Les cartes peuvent conserver la trace des différentes aides attribuées aux bénéficiaires. ✓ Avoir un compte en banque n'est pas nécessaire ✓ Le système offre la garantie que le bénéficiaire enregistré recevra bien l'aide qui lui est destinée ✓ Si des données biométriques sont stockées sur la carte, il n'y a aucun risque de fraude et aucun numéro d'accès à mémoriser ✓ La carte à puce peut être rechargée plusieurs fois, soit par l'ONG, soit par le bénéficiaire lui-même 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le système à mettre en place est lourd et long (les terminaux pour lire les cartes, les systèmes de reconnaissance biométrique, la webcam pour prendre en photo les bénéficiaires, un scanner pour enregistrer les empreintes digitales, les ordinateurs ...) ✓ Il peut s'avérer très long d'enregistrer tous les bénéficiaires ✓ L'enregistrement de plusieurs empreintes digitales par bénéficiaires est nécessaire car ces derniers ont le plus souvent un travail manuel qui complique la lecture de leurs empreintes ✓ Il faut bien harmoniser les informations entre l'organisme et les banques pour éviter tout blocage ✓ Des erreurs techniques peuvent se produire au moment où la carte est activée. ✓ Les bénéficiaires ne savent pas toujours comment utiliser les cartes. ✓ Des lecteurs de cartes à distance peuvent s'avérer nécessaires ✓ Les bénéficiaires qui ignorent que la carte expire à une certaine date risquent de perdre le bénéfice des aides qui leur ont été attribuées. ✓ Les bénéficiaires doivent savoir lire, s'il s'agit de retirer de l'argent depuis un distributeur

EXEMPLE D'UTILISATION:

Au Kenya, des transferts d'argent via un système de carte à puce sont opérés, dans le cadre du *Hunger Safety Net Programme*. Les bénéficiaires enregistrent leurs empreintes digitales et reçoivent une carte à puce qu'ils peuvent utiliser chez un marchand local ou pour retirer de l'argent. Le marchand utilise un appareil pour vérifier l'identité des individus.

La carte ci-contre est donnée au bénéficiaire. On y trouve son nom, sa photo et un numéro qui correspond à son numéro de foyer. La puce contient les informations biométriques du bénéficiaire principal ou de son remplaçant, si celui-ci ne peut pas se déplacer.



Crédit photo : Kenya Hunger safety net Programme

POUR PLUS D'INFORMATIONS

DAVEY J., *Delivering food aid via smart card*,

<http://ictupdate.cta.int/en/Feature-Articles/Delivering-food-aid-via-smart-card>

OXFAM, *The Hunger safety nets programme, Kenya. A Social Protection Case Study*

<http://www.cashlearning.org/files/CaseStudies/kenya.pdf>

WORLD FOOD PROGRAMME, *Cash and Vouchers Manual*, 2009

RHVP, *Dowa Emergency cash transfer, Malawi*

http://www.wahenga.net/sites/default/files/briefs/REBA_Case_Study_Brief_1.pdf

WAHENGAR REPORTERS, *Electronic delivery of social cash transfers*, 2010

<http://wahenga.wordpress.com/2010/04/16/electronic-delivery-of-social-cash-transfers/>

CaLP, *Reconnecting Zimbabweans to financial services through cash transfers*, 2011

<http://cashlearning.org/zimbabwestory.html>

CARTES PRE-PAYEES (« Prepaid Cards »)

EN BREF :

Les cartes pré-payées sont des cartes de paiement qui contiennent un montant préétabli, permettant à leur détenteur d'obtenir des biens à hauteur de la valeur chargée dans la carte.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. Un partenariat est nécessaire avec un organisme qui fournit les cartes, et avec des commerces locaux
2. Les commerçants acceptent de participer au programme, reçoivent le matériel nécessaire pour lire les cartes, et sont formés par l'organisme à l'utilisation du système.

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

L'organisme distribue les cartes après avoir identifié et enregistré les bénéficiaires:

1. Les cartes sont chargées d'un montant défini à l'avance
2. Les bénéficiaires munis de leur moyen d'identification (papiers, cartes, empreinte digitales...) peuvent se rendre dans les magasins partenaires.
3. Ils peuvent obtenir des biens à hauteur de la valeur chargée dans la carte
4. Les cartes peuvent être rechargées par l'organisme et donc sont réutilisables

FONCTIONNEMENT POUR LE MARCHAND:

1. Il reçoit la carte du bénéficiaire.
2. Vérifie l'identité de la personne (matériel de reconnaissance d'empreintes digitales le cas échéant, photo, nom, numéro...)
3. Donne les biens convenus au bénéficiaire et enregistre la transaction sur la carte via l'équipement de lecture
4. Il reçoit directement l'argent sur son compte

PRE-CONDITIONS :

- La technologie et les équipements sont disponibles dans le pays
- Un organisme fiable et officiel fournit le service
- Les commerçants acceptent le système et sont capables d'utiliser l'équipement fourni.
- Le système de communication doit permettre à l'ONG de transférer l'argent sur le compte du marchand

FONCTIONNEMENT



Crédit photo : WFP Burkina Faso

La carte pré-payée est une forme de carte de paiement ou de coupon électronique. Elle va permettre aux bénéficiaires de choisir parmi une sélection d'articles (alimentaires et non alimentaires) dans les magasins locaux partenaires et disposant du matériel adéquat. Les bénéficiaires reçoivent une carte prépayée (d'un montant défini à l'avance) pour leur permettre d'acheter ce qu'ils souhaitent. La carte est utilisable plusieurs fois contrairement aux coupons papier. Les cartes peuvent être utilisées dans tous les magasins équipés d'un point de vente pour les transactions électroniques. Les cartes gardent une trace des dépenses effectuées et le solde de chaque bénéficiaire. Ce type de carte permet d'assurer la sécurité des bénéficiaires puisque la plupart d'entre elles fonctionnent avec un code PIN, et leur usage est lié à l'identité des bénéficiaires. Ces transactions ne passent pas nécessairement par téléphone (bien que cela soit possible), elles sont donc plus pratiques dans des contextes où le système de communication est peu/mal développé.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les bénéficiaires sont libres de choisir ce qu'ils veulent acheter : Flexibilité ✓ Réduction des impressions et de l'utilisation de papier ✓ Rechargeable ✓ Offre la possibilité aux bénéficiaires d'échanger le montant quand ils le souhaitent et comme ils le souhaitent, évitant ainsi l'attente aux points de distribution ✓ Les bons ne peuvent pas être échangés en tant que devise parallèle ✓ Il n'y a pas de perte pour les bénéficiaires ni pour l'organisme en cas de perte ou de vol. ✓ Facilite et sécurise les transferts pour les bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requiert des points de vente équipés dans la zone du projet. ✓ L'investissement technologique et matériel peut être élevé ✓ En fonction de la durée du projet, et en comparaison aux bons papiers, la technique peut paraître chère. ✓ Pourrait être utilisé pour des biens non autorisés ou être échangés pour de la liquidité si le magasin et le bénéficiaires se mettent d'accord. ✓ Il peut s'avérer nécessaire de former les bénéficiaires et les commerçants au système

EXEMPLE D'UTILISATION:

CaLP et ACF aux Philippines. Au sud de Mindanao, les inondations ont affectées 120 038 familles et ont détruit 7 000 hectares de cultures. CALP et ACF International ont mis en place un système de coupons pour que 2300 bénéficiaires puissent subvenir à leurs besoins. C'est la première fois qu'un programme de transfert monétaire est utilisé en réponse à l'urgence dans cette zone. CaLP et ACF en partenariat avec Visalnc, ont pu distribuer des cartes prépayées aux bénéficiaires, leur permettant de se rendre dans des magasins partenaires pour qu'ils achètent librement ce dont ils ont besoin. Les bénéficiaires peuvent se rendre plusieurs fois dans les magasins, et n'ont pas à tout dépenser en une seule fois.



Crédit Photo : CaLP Philippines

Le Programme Alimentaire Mondial utilise également ce système, en Zambie notamment. Les coupons sont des cartes à gratter, et fonctionnent via téléphonie mobile. Les bénéficiaires doivent s'enregistrer, et reçoivent ensuite le bon électronique. Ils peuvent aller dans une boutique alentour en présentant leur numéro d'identité et le bon. Le marchand entre les numéros de références dans son système. Son compte en banque est alors immédiatement crédité, et le bénéficiaire reçoit sa ration alimentaire. Le système SPLASH ne requiert aucune infrastructure, simplement un réseau de téléphonie mobile et un marché local. Les bénéficiaires reçoivent la carte SPLASH qui contient deux codes. Lorsque le premier code est donné au propriétaire du magasin, il lui montre quelle quantité de nourriture donner. Le deuxième code est entré une fois que le bénéficiaire a reçu ses denrées. Immédiatement après la transaction, le propriétaire peut vérifier par téléphone que le PAM lui a transmis les fonds nécessaires. Le programme est fonctionnel dans deux grandes villes : Kafue et Livingstone, et touche 18 000 bénéficiaires. Il est anticipé que ce programme pourrait être élargi à l'échelle nationale et concerne 150 000 bénéficiaires.



Crédit Photo : WFP Zambie

POUR PLUS D'INFORMATIONS

- CaLP, *Flood response in Mindanao Voucher*, 2011
<http://www.cashlearning.org/mindanao.html>
- WFP, *Innovative Safety Nets: Mobile Delivery & Tracking*, Juin 2010
<http://home.wfp.org/stellent/groups/public/documents/communications/wfp225603.pdf>
- WFP, *Cash and vouchers*, Janvier 2011
<http://home.wfp.org/stellent/groups/public/documents/communications/wfp228745.pdf>
- WFP, *Voucher Programme and school feeding in the West Bank*, 2011
<http://mbank.ro/wfp-voucher-programme-and-school-feeding-in-the-west-bank-2011-mov/>

CARTES DE RETRAIT (“Debit Cards”)

EN BREF :

Les cartes de retrait sont des cartes bancaires associées à un compte bancaire. Elles permettent de réaliser des achats auprès d'un commerçant disposant de la technologie nécessaire ou de retirer de l'argent liquide à un distributeur, fixe ou mobile. Certaines cartes de retrait peuvent être des cartes à puces, et ainsi disposer d'informations spécifiques enregistrées au sein même de la carte.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. Un partenariat est nécessaire avec une/plusieurs banques en fonction de leur localisation géographique et des conditions de sécurité. La banque procède à l'ouverture de comptes bancaires pour les bénéficiaires identifiés et fournit les cartes de retrait. La banque mettra aussi à disposition des distributeurs, ainsi que du personnel pour venir en aide aux bénéficiaires. Des papiers d'identité sont requis par les banques, l'ONG doit donc venir en aide aux bénéficiaires qui n'en ont pas.
2. L'ONG doit sensibiliser les bénéficiaires sur l'ouverture et l'utilisation d'un compte bancaire.
3. Il doit aussi communiquer le montant qui a été crédité, et s'assurer qu'un service a été mis en place en cas de difficulté pour soutenir les bénéficiaires.

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

L'ONG distribue les cartes après avoir identifié et enregistré les bénéficiaires:

1. Une fois le bénéficiaire identifié il reçoit sa carte de retrait personnelle.
2. Les bénéficiaires munis de leur carte peuvent se rendre dans les points de retrait mis en place par les partenaires pour retirer de l'argent ou recharger leur carte et donc leur compte.

SUIVI:

Le suivi est effectué via les cartes et les données de la banque : principalement, il s'agit des relevés de compte

PRE-CONDITIONS:

- Les infrastructures bancaires du pays sont sophistiquées, fiables et des agences sont implantées dans la zone du projet (au minimum, des points de retrait mobiles sont mis en place)
- Cette technologie nécessite l'ouverture de compte en banque, dont certains engendrent des frais d'ouverture et/ou de maintenance
- Les populations disposent ou peuvent se procurer des papiers d'identité
- Le processus étant long, les infrastructures ont déjà un système fonctionnel
- Les populations ont la capacité/possibilité de se déplacer librement dans le pays/région
- Un niveau d'alphabétisation minimum est requis pour la gestion du compte en banque et l'utilisation de la carte de retrait

FONCTIONNEMENT

Les cartes de retrait sont distribuées aux bénéficiaires au préalable identifiés et enregistrés. La création d'un compte en banque est nécessaire. Il faut donc un partenariat solide avec une banque nationale, qui accepte le fonctionnement particulier de ce type de compte en banque. La différence avec un compte normal est qu'il n'y a pas de montant minimum à déposer. Avec ce compte, les bénéficiaires peuvent retirer mais aussi mettre de côté leur argent. Les bénéficiaires peuvent retirer à un distributeur de banque, ou aux bureaux de poste. Ils peuvent venir à tous moments du mois, lorsqu'ils en ont besoin. Les comptes en banque sont ouverts au chef de famille. Seules les personnes majeures peuvent en général ouvrir un compte en banque. Un relevé bancaire mensuel est fourni à l'utilisateur (le cas échéant, disponible sur demande auprès de la banque).

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flexibilité : les bénéficiaires disposent de leur argent comme ils le souhaitent ✓ Evite de transporter d'importante somme d'argent sur soi ✓ Permet aux groupes les plus vulnérables d'améliorer leur statut social ✓ Rapidité du système de retrait ✓ Personnel des banques peut venir en aide aux utilisateurs ✓ Les comptes bancaires peuvent toujours être utilisés même à la fin du projet, notamment pour épargner 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les équipes doivent être formées au système ✓ Les bénéficiaires ne sont pas familiers avec l'utilisation d'un distributeur, et potentiellement d'un compte en banque ✓ Il faut savoir lire les indications ✓ La distribution et la mise en place peut être très longue ✓ Lourd travail administratif, sachant qu'il est nécessaire d'avoir des papiers d'identité ✓ Les comptes en banque ouverts peuvent générer des frais réguliers pour les utilisateurs

EXEMPLE D'UTILISATION:

Save the Children au Swaziland. De Novembre 2007 à avril 2008, *Save the Children* a mis en place un projet d'urgence en réponse à la sécheresse au Swaziland, basé à 50% sur de la distribution alimentaire et à 50% sur une distribution d'argent. Ce projet toucha 45 000 personnes, soit environ 7500 foyers.

Save the Children a tout d'abord analysé le secteur bancaire dans le pays, afin d'identifier les partenaires les plus probants. En 2003, on estime que 43% de la population n'a pas de compte en banque. 37% a un compte, et 17% a un compte épargne. En zone rurale, 54% de la population n'a pas de compte bancaire. Un accord a été trouvé entre *Save the Children*, la Standard Bank et Swazi Post : des comptes en banque sont mis en place, tout comme un service administratif ainsi que des distributeurs dans les postes. Il n'y a pas de montant minimum à déposer sur le compte, ni de frais mensuels. Les bénéficiaires disposent d'une carte de retrait. Les résultats ont été très positifs puisque les bénéficiaires se considéraient privilégiés d'avoir un compte bancaire, et 25% d'entre eux ont déclaré qu'ils continueraient à l'utiliser. La plus grosse difficulté a été de fournir à tous les bénéficiaires des papiers d'identité. Le succès de cette opération réside notamment dans le fait que *Save the Children* était déjà implanté, et bénéficiait d'une bonne image auprès des communautés, que le système bancaire était développé, que le gouvernement a apporté son soutien et enfin grâce au dévouement du personnel de la banque et de la poste. Il est à noter néanmoins, qu'en contexte d'urgence, ce type de projet est très long à mettre en place



Credit Photo: Save the Children Swaziland, 2008

POUR PLUS D'INFORMATIONS

SAVE THE CHILDREN Emergency Response Project, Case Study Findings, 2008

BESWICK C., *Distributing cash through bank accounts Save the Children's drought response in Swaziland.*

http://www.savethechildren.org.uk/en/docs/banking_case_study_swaziland.pdf

CaLP, *Reconnecting Zimbabweans to financial services through cash transfers*, 2011

<http://cashlearning.org/zimbabwestory.html>

PAIEMENT PAR TELEPHONIE MOBILE ("Mobile Payment")

EN BREF :

Les bénéficiaires reçoivent un code sur leur téléphone qu'ils peuvent utiliser directement comme un coupon dans un magasin sélectionné, afin de retirer des biens. Le montant est prédéfini, ainsi que le type de bien à retirer.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. Un partenariat est nécessaire avec une compagnie de téléphonie mobile
2. Le partenaire fournit une carte SIM pour les transferts monétaires et un téléphone aux bénéficiaires qui n'en auraient pas.
3. L'ONG doit sensibiliser les bénéficiaires sur l'utilisation du service, le but et les points d'achat disponibles.
4. Des marchands acceptent de participer au programme, reçoivent le matériel nécessaire, et sont formés par l'organisme à l'utilisation du système.

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

1. Le bénéficiaire active son téléphone grâce à un code PIN
2. Il reçoit un SMS lui indiquant le montant crédité par l'ONG sur son compte électronique (sa carte SIM)
2. Le bénéficiaire entre le code « faire un achat », son code PIN, le numéro du marchand et le montant de la dépense
3. Il reçoit un message avec un numéro de transaction unique, qu'il communique au vendeur.
4. Le marchand entre le code « accepter un achat », son code PIN, le numéro de la transaction et le montant.
5. Un message est envoyé à chaque participant pour confirmer le transfert qui vient d'être effectué.

FONCTIONNEMENT POUR LE MARCHAND

1. Il dispose d'un numéro de marchand qui permet de l'identifier.
2. Il accepte les achats grâce aux codes d'achats fournis par les bénéficiaires, et son code PIN
3. Il reçoit un SMS pour confirmer que la transaction a été effectuée

PRE-CONDITIONS :

- Un réseau de téléphonie mobile est accessible et fiable.
- Les magasins sont capables d'accepter et de faire des transactions en argent électronique
- Les utilisateurs ont accès à un téléphone portable et au réseau qui leur permet de recevoir des coupons électroniques et de faire des paiements électroniques (e-paiements) aux magasins.

FONCTIONNEMENT

Les téléphones portables permettent aux personnes et aux organisations de transférer des ressources électroniquement. Ce type de service est fourni par les compagnies de télécommunications mobiles, sans qu'il soit nécessaire pour l'abonné d'avoir un compte bancaire officiel.

Les bénéficiaires doivent s'enregistrer auprès des compagnies ou de l'organisme en donnant leur numéro de téléphone mobile et une carte d'identité. Ils reçoivent ensuite un SMS les informant de la somme dont ils disposent. Ils peuvent ensuite se rendre dans un point spécialisé avec leurs papiers d'identité et retirer des biens. Chaque participant reçoit un code PIN, pour éviter la fraude.

Ainsi le participant tape son code pour activer son compte et reçoit son code PIN. L'organisme envoie au bénéficiaire un paiement



Crédit Photo :
<http://www.kiwanja.net/blog/2010/08/restricted-mobility/>

électronique via SMS. Le bénéficiaire peut alors faire un achat, déposer de l'argent, retirer de l'argent, transférer de l'argent ou bien conserver son argent.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pas besoin de compte en banque ✓ Le système de fonctionnement par sms est très rapide ✓ C'est un moyen peu cher de transférer de l'argent. ✓ Facilite la localisation des bénéficiaires pour des futurs programmes de surveillance et d'évaluation ✓ Relativement efficace contre la fraude ✓ Permet au bénéficiaire d'épargner, sur son compte électronique, et de décider quand et où il souhaite faire des dépenses ✓ Système rechargeable, par l'ONG, mais aussi par le bénéficiaire lui-même ou un proche souhaitant lui transférer de l'argent ✓ Le bénéficiaire peut consulter le solde de son compte électronique facilement et directement par SMS 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La technologie doit être disponible dans le pays et une compagnie de téléphonie mobile fiable la proposer ✓ Le réseau téléphonique mobile doit fonctionner de manière suffisamment fiable ✓ Il faut comprendre un minimum la technologie et savoir lire pour comprendre les messages et pouvoir réagir. ✓ Le temps de distribution peut être long ✓ Coût du téléphone portable si les bénéficiaires n'en disposent pas déjà ✓ Les points de distribution ne sont pas accessibles à tous facilement, ✓ Les bénéficiaires doivent se souvenir du code PIN pour pouvoir récupérer l'argent. ✓ Il est nécessaire d'identifier les bénéficiaires, souvent par leurs papiers d'identification, du fait de l'ouverture d'une ligne de téléphone mobile ✓ Risque de perte ou d'endommagement de la carte SIM

EXEMPLE D'UTILISATION:

SYRIA: WFP rolls out SMS food vouchers for refugees:

La Syrie accueille plus d'un million de réfugiés irakiens ; environ 130 000 reçoivent une aide alimentaire régulière du Programme Alimentaire Mondial. La technique de transferts via téléphone portable permet de toucher 9 600 familles (environ 32 500 réfugiés en Syrie).

Les familles irakiennes ayant droit aux coupons électroniques pour l'aide alimentaire reçoivent une carte SIM et un message dans lequel un code leur est donné pour chaque cycle de distribution. Le coupon peut être converti dans certaines boutiques sélectionnées. Après chaque transaction, un message sur le solde restant est envoyé. Les produits concernés sont le riz, les lentilles, les boîtes et certains produits frais comme le fromage ou les œufs. Ce système permet de laisser aux familles le contrôle sur leur repas.

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

WFP, *SYRIA: WFP rolls out SMS food vouchers for refugees*, Septembre 2010, <http://www.irinnews.org/Report.aspx?ReportID=90560>

WFP, *Revolution: from food aid to food assistance*, Chapitre 5: New technologies in food assistance: electronic vouchers for Iraqi refugees in the Syrian Arab Republic, 2010

<http://www.wfp.org/content/revolution-food-aid-food-assistance-innovations-overcoming-hunger>

MERCYCORPS, *Introducing Haiti's First Mobile Wallet*, 2010

http://www.mercycorps.org/sites/default/files/haiti_mobile_cash.pdf

WFP, *Zambia: New Scratch Cards Streamline Flow Of Rations*, 2010

<http://www.wfp.org/stories/zambia-cellphones-and-scratch-cards-streamline-rations-flow>

MANSFIELD, WFP, *Vodafone Project Distributes Food Vouchers by Text Message in Burkina Faso*, Février 2010

<http://www.cellular-news.com/story/41764.php>

R. ETIENNE, « Le Boom humanitaire du téléphone portable », *Technologie et Développement*, 2 Décembre 2008.

<http://technologiesendveloppement.over-blog.net/article-25376142.html>

RETRAIT PAR TELEPHONIE MOBILE (« *Withdrawal via mobile phone* »)

EN BREF :

Il s'agit pour les bénéficiaires de recevoir de l'argent liquide grâce à un sms reçu sur leur téléphone portable qui leur fournit un code, leur permettant d'aller chercher la somme qui leur est due.

L'argent peut être transférer de téléphone à téléphone, indépendamment de l'utilisation d'un compte bancaire.

COMMENT S'ENREGISTRER :

Dans une agence partenaire de transfert monétaire via téléphonie mobile:

1. Mettre à jour sa carte SIM
2. S'enregistrer et activer son téléphone.

Pas besoin de compte bancaire

COMMENT ENVOYER DE L'ARGENT:

Se rendre en agence et :

1. Acheter une somme en déposant de l'argent
2. L'agent et le bénéficiaire reçoivent un SMS confirmant le transfert
3. Sélectionner "Envoyer" sur le téléphone, enregistrer le numéro du destinataire, le montant et le code PIN
4. Un SMS est envoyé au destinataire et à "l'expéditeur" pour confirmer le transfert.

COMMENT RECUPERER L'ARGENT

Aller en agence et:

1. Donner son numéro de téléphone et sa carte d'identité/passeport
2. Donner le code reçu par SMS à l'agent pour qu'il procède lui-même au transfert, ou bien entre le numéro de l'agent, le montant et son PIN.
3. L'agent et le bénéficiaire reçoivent un SMS confirmant la transaction
4. L'agent donne l'argent.

SUIVI

PRE-CONDITIONS :

- Une compagnie de téléphonie mobile accepte le partenariat et les conditions particulières compte tenu des bénéficiaires.
- Un réseau de téléphonie mobile est accessible et fiable.

FONCTIONNEMENT

Les téléphones portables permettent aux personnes et aux organisations de transférer des ressources électroniquement. Ce type de service est fourni par les compagnies de téléphonies mobiles, sans qu'il soit nécessaire pour l'abonné d'avoir un compte bancaire.

Les bénéficiaires doivent s'enregistrer auprès des compagnies ou de l'organisme en donnant leur numéro de téléphone mobile et une carte d'identité. Ils reçoivent ensuite un SMS les informant de la somme dont ils disposent. Ils peuvent ensuite se rendre dans un point spécialisé (généralement les agences du partenaire de téléphonie mobile qui est en charge de transférer l'argent) avec leurs papiers d'identité et retirer de l'argent liquide. Chaque participant reçoit un code PIN, pour éviter la fraude.

Ainsi le participant tape son code pour activer son compte et reçoit son code PIN. L'organisme envoie au bénéficiaire un paiement électronique via SMS. Le bénéficiaire peut alors retirer de l'argent dans



Crédit Photo :
<http://www.textually.org/textually/archives/2010/02/025487.h>

les points prévus à cet effet, aux dates indiquées. Il est donc nécessaire d'avoir des partenariats solides, et d'être en présence d'un système financier fiable.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permet de consommer des produits locaux, que l'organisme n'aurait pas forcément pu apporter sur place, comme des fruits et légumes frais ✓ Beaucoup plus rapide qu'une distribution alimentaire ✓ Permet aux femmes d'avoir accès au téléphone et à l'argent : les groupes vulnérables ne sont plus exclus. ✓ Pas besoin de compte bancaire ✓ Encourage l'activité économique locale ✓ Permet aux foyers d'acheter n'importe quel type de produits (alimentaire ou non) ✓ Cela permet aux bénéficiaires d'avoir un téléphone portable et donc : de rester en contact avec les membres de sa famille et de se socialiser ; d'avoir un accès à l'information via la radio ; d'avoir une lumière sur eux, pour des raisons de sécurité dans le noir ; ✓ Facilite la localisation des bénéficiaires pour des futurs programmes de surveillance et d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les utilisateurs doivent savoir lire pour comprendre les messages ✓ Besoin de moyen d'identification ✓ En cas de perte des papiers d'identité, ou de la carte SIM, pas de distribution possible. ✓ Jour de distribution : attente ✓ Distance entre les bénéficiaires et les points de distribution ✓ Une formation est nécessaire pour certains bénéficiaires ✓ Les bénéficiaires doivent se souvenir du code PIN pour pouvoir récupérer l'argent

EXEMPLE D'UTILISATION :

Après les violences qui ont suivi les élections de 2008, Concern a décidé d'aider les habitants de la Vallée Kerio. Concern a travaillé en partenariat avec Safaricom, et le Diocèse d'Eldoret. Ensembles ils ont développé un système permettant de transférer de l'argent via message. Les bénéficiaires, après avoir été sélectionnés selon des critères précis, ont reçu un carte SIM (et parfois un téléphone portable). L'évaluation finale a montré que 70% de l'argent reçu était dépensé pour de l'alimentaire, les 30% restant étaient dépensés pour les transports ou pour d'autres produits essentiels.

A Abidjan en Cote d'Ivoire, ACF a mis en place un programme de transfert monétaire via téléphone portable en partenariat avec le PAM, une institution de micro-finance et une compagnie de téléphonie mobile. Suite aux violences qui ont éclaté après les élections contestées de Novembre 2010, le nombre de déplacés internes n'a cessé de croître. Les prix sur les marchés se sont stabilisés à partir de mai 2011. Ainsi un programme de transfert monétaire inconditionnel via téléphonie mobile permet aux bénéficiaires de retirer de l'argent aux points de distribution.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

CONCERN, Cash transfer by phone in Kenya, 2009

<http://www.concern.net/where-we-work/africa/kenya/cash-transfers-by-phone-in-kenya>

CONCERN, *Evaluation of concern kenya's kerio valley cash transfer pilot*, 2008

<http://www.concern.net/sites/concern.net/files/resource/2008/08/1193-kenyacashtransferpilot-evaluationreport-july08.pdf>

CONCERN WORLDWIDE, *Mobile phone-based cash transfers: lessons from the Kenya emergency response*, Dipankar Datta, Anne Ejakait and Monica Odak

TRANSFERT VIA TELEPHONIE MOBILE ET COMPTE EN BANQUE EN BANQUE (“*Mobile-Banking*”)

EN BREF :

Le système *m-banking*, permet au bénéficiaire de faire des transactions via téléphonie mobile, directement sur ou depuis son compte en Banque rémunéré.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. Un partenariat est nécessaire avec une compagnie de téléphonie mobile
2. Un partenariat est nécessaire avec une banque.
3. L'ONG doit expliquer le fonctionnement aux bénéficiaires

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

1. le bénéficiaire a un téléphone portable et une carte SIM appropriée
2. Son compte bancaire a été créé.
3. Il peut effectuer directement les transactions qu'il désire via son téléphone peu importe où il se trouve.
4. il peut également se rendre dans un point de retrait ; un point de paiement.

PRE-CONDITIONS:

- Une compagnie de téléphonie mobile accepte le partenariat et les conditions particulières compte tenu des bénéficiaires.
- Un réseau de téléphonie mobile est accessible et fiable
- Les infrastructures bancaires du pays sont sophistiquées et fiables.

FONCTIONNEMENT

Les bénéficiaires doivent créer un compte en banque, directement à la banque ou via les agences du partenaire de téléphonie mobile. Munis de carte d'identité, ils doivent remplir un formulaire d'inscription. Il est nécessaire qu'ils disposent d'un téléphone portable dans lequel une carte SIM adaptée est introduite. Grâce à cette carte SIM, le bénéficiaire peut directement via le menu de son téléphone gérer son argent. A chaque transaction, le bénéficiaire est averti par un SMS de la compagnie de téléphonie mobile et par un SMS de la Banque que le compte a été crédité/débité. Il s'agit d'un compte qui permet aux bénéficiaires d'épargner et pas uniquement d'un moyen d'échange

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permet de passer outre les barrières/distances géographiques qui excluent certains bénéficiaires. ✓ Immédiat, pratique, sécurisé, simple et abordable ✓ Permet d'envoyer comme recevoir de l'argent ✓ Permet de retirer de l'argent depuis le compte en banque ✓ Dans certains programmes, permet de payer directement (des biens, électricité ...) ✓ Permet de faire des transactions de petites sommes ✓ Permet aux personnes hors du circuit bancaire d'avoir un système financier sûr. ✓ Évite de transporter de grosses sommes d'argent ✓ Service disponible 24/7, de n'importe où ✓ Réduit le coût des transactions ✓ Les bénéficiaires gèrent eux-mêmes leur argent ✓ Ils touchent des intérêts grâce à leur compte en Banque 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une formation est nécessaire pour certains bénéficiaires ✓ Les utilisateurs doivent savoir lire pour comprendre les messages et utiliser le téléphone

EXEMPLE D'UTILISATION:

La compagnie de téléphonie mobile ZAIN Kenya a mis en place en 2009 un système à la fois de paiement par téléphone (*m-payment service*) et de banque par téléphone (*m-banking*) : « ZAP ». Ce programme a été lancé au Kenya, mais touche la Tanzanie, et aussi l'Uganda. ZAP offre aux bénéficiaires les possibilités suivantes : envoyer et recevoir de l'argent, retirer depuis un compte, acheter des biens et payer les factures, gérer leur propre compte en banque. Grâce à ce système, les actions des bénéficiaires sont plus sûres et flexibles. Pour chaque transaction, un mot de passe doit être entré. Les clients peuvent créer gratuitement un compte en banque, en remplissant un formulaire d'inscription qu'ils donnent aux agents de la compagnie de téléphone. Les bénéficiaires disposeront alors d'un « portefeuille mobile » (*mobile wallet*), qui leur permettra d'utiliser leur téléphone de la même façon qu'une carte de retrait, et de gérer leur argent à travers leur combiné.

Au Kenya, le service M-PESA mis en place, (qui est le premier réseau mondial de transfert d'argent mobile) permet de transférer de l'argent n'importe où, n'importe quand, de déposer et de retirer de l'argent en agence, de transférer de l'argent de particuliers à particuliers, de faire des achats minutes, de payer ses factures et de transférer de l'argent international. Peu après le lancement de ce service, le système M-Kesho a été mis en place. M-Kesho permet le transfert d'un compte M-Pesa à un compte d'épargne géré par Equity bank, la banque partenaire. L'ouverture du compte est gratuite, il n'y a pas de montant minimum à y déposer et les bénéficiaires gagnent des intérêts. Les bénéficiaires peuvent donc déposer, retirer ou transférer de l'argent.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

THE FOUNDATION FOR THE DEVELOPMENT OF AFRICA, A 'special project' serving Africa *m-banking in Africa*,

http://www.foundation-development-africa.org/africa_special_projects/mbanking_in_africa.htm

USAID, *Mobile banking: the key to building credit history for the poor? Kenya case study: linking mobile banking and mobile payment platforms to credit bureaus*, 2009.

IT NEWS AFRICA, Zain Kenya launches Zap money transfer service, 2009

<http://www.itnewsafrika.com/2009/02/zain-kenya-launches-zap-money-transfer-service/>

WAKEFIELD J., *Mobile banking closes poverty gap*, 2010

<http://www.bbc.co.uk/news/10156667>

MAP INTERNATIONAL, *Empowering the Poor through Mobile Banking*.

http://www.businesscalltoaction.org/wp-content/files_mf/1286828516BCtAMAPInternationalCaseStudyForWeb.pdf

MAS I., *M-KESHO in Kenya: A new step for M-PESA and mobile banking*, 2010 <http://financialaccess.org/node/2968>

AGENCE DE TRANSFERT D'ARGENT (« Money Transfer Agency »)

EN BREF:

Il s'agit de travailler en partenariat avec, une agence de transfert d'argent nationale ou internationale, prestataire de service privé spécialisé dans les transferts d'argent de particulier à particulier, implanté dans le pays d'intervention. Le système permet soit de transférer des sommes d'argent à un grand nombre de bénéficiaires, soit de procéder au remboursement de coupons détenus par les commerçants. Les agences de transfert disposent en général de bureaux de paiement répartis dans le pays, et dans tous les quartiers des villes principales, fournissant ainsi des points de transfert de proximité pour la population. Ces agences sont en général bien connues des populations puisqu'elles sont utilisées pour recevoir ou envoyer des transferts à des proches dans le pays ou le plus souvent à l'étranger.

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. L'ONG identifie les agences de transfert opérant dans le pays et disposant de bureaux de transfert dans la zone d'intervention ; elle fait établir des devis détaillant les services proposés et les commissions retenues
2. Lorsque le choix de l'agence la plus intéressante est fait, un contrat cadre ou accord est signé entre l'ONG et l'agence, précisant les modalités de partenariat et les rôles et responsabilités de chaque partie.
3. L'ONG après identification des bénéficiaires, soit enregistre leur numéro de pièce d'identité, soit leur fournit une carte d'identification spécifique
4. L'ONG réalise un virement du montant total de l'argent à distribuer et fournit la liste des bénéficiaires (avec leur numéro d'identification) et le montant devant être transféré à chacun d'entre eux
5. L'ONG sensibilise la population bénéficiaire au mode opératoire pour collecter leur argent, indique les points de paiement à proximité et le montant de l'aide.

(Dans le cas de remboursement de coupons papier auprès de commerçants, l'ONG fournit à l'agence les numéros de série des coupons qui peuvent être remboursés, et une carte d'identification spécifique aux commerçants partenaires)

COMMENT RECUPERER L'ARGENT:

1. Les bénéficiaires identifiés reçoivent l'argent qui leur est dû dans un des bureaux de paiement de l'agence, en indiquant leur nom et en présentant le moyen d'identification déterminé (pièce d'identité nationale ou délivrée par l'ONG), contre signature du registre
2. Ou bien, s'il s'agit d'un système de bon, le bénéficiaire va directement chez le prestataire de service et échange son bon contre de l'argent

FONCTIONNEMENT POUR L'AGENCE DE TRANSFERT

1. L'agence reçoit le versement initial de l'ONG, ainsi que la liste des bénéficiaires éligibles et leur numéro d'identification, ou la liste des numéros de série des coupons remboursables et les numéros d'identification des commerçants participant
2. L'agence procède au paiement des bénéficiaires ou au remboursement des commerçants via ses bureaux de paiement
3. L'agence envoie par voie électronique le listing des paiements/remboursements réalisés dans le mois comprenant un certain nombre d'informations de suivi (nom et numéro du bénéficiaire, montant transféré, date du paiement, numéros de série des coupons échangés, ...)
4. Une réconciliation mensuelle des montants est réalisée entre l'agence et l'ONG

PRE-CONDITIONS:

- Des agences de transferts sont implantées officiellement dans le pays, fiables et disposant d'un réseau de bureaux de paiement dans le pays
- Les populations ont l'habitude de ces agences et les utilisent régulièrement
- Les agences acceptent d'adapter légèrement leur mode opératoire et de fournir un listing complet des opérations effectuées
- Les agences s'engagent à respecter le mode opératoire défini par l'ONG pour l'identification des bénéficiaires

FONCTIONNEMENT

Une fois les bénéficiaires identifiés, l'organisme transmet la liste aux agences de distribution. Les agences distribuent l'argent directement aux bénéficiaires. Une fois que l'argent a été distribué, l'organisme donne l'argent aux agences de distribution. L'organisme peut également donner la somme nécessaire à l'avance à l'agence de distribution.

La transaction peut se faire par le biais de coupons distribués par l'organisme humanitaire, auprès de bénéficiaires clairement identifiés (carte d'identité, numéros d'identité ...). Chaque coupon a un numéro de série. Les bénéficiaires sont libres de se rendre à un point de paiement avec ses coupons et de procéder au remboursement des coupons. Pour cela ils doivent présenter leur papier/numéro d'identification. Une fois la validité du coupon et de la carte d'identification vérifiée, le guichetier procède au remboursement des coupons.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plus de flexibilité et une plus grande couverture : les agences sont en place dans le pays et proches des bénéficiaires ✓ Les agences peuvent aussi exceptionnellement ouvrir de nouveaux points de paiement ou mettre en place des systèmes mobiles de paiement ✓ Il y a peu de risque ✓ Les agences ont accès plus facilement aux zones incertaines/non sécurisées ✓ Les bénéficiaires sont familiers de ce genre de système ✓ Le personnel des agences peut fournir un support aux bénéficiaires pour réaliser leur retrait ✓ Les documents officiels d'identité ne sont pas forcément nécessaires ✓ Les bénéficiaires peuvent retirer leur argent dans le bureau et au moment de leur choix, aux horaires d'ouverture des bureaux de paiement ; dans le cas du remboursement de coupon, celui-ci peut avoir lieu très rapidement après la remise des coupons par les bénéficiaires ✓ Le système de suivi de l'agence est informatisé et centralisé, permettant de limiter la fraude (un même bénéficiaire ou un même coupon ne peut être payé deux fois) ✓ Système de transfert d'argent discret et plus digne pour les bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il est difficile de contrôler le temps de distribution ✓ Problème de crédibilité si l'agence ne peut pas transmettre l'argent dans les temps ✓ Les bénéficiaires peuvent être loin de l'organisme d'aide et donc ne pourront pas faire de retour sur le programme, ou ne pourront pas se plaindre si quelque chose fonctionne mal. ✓ Si le système fonctionne avec des bons, il peut exister des contre façons ✓ Le système ne permet pas aux bénéficiaires de stocker l'argent reçu, et le montant total transféré doit être récupéré en un seul retrait ✓ Les frais pratiqués peuvent être élevés ✓ Le personnel des agences peut avoir un comportement inadéquat vis-à-vis des bénéficiaires par rapport aux autres clients

EXEMPLE D'UTILISATION :

Action Contre la Faim en Haïti a mis en place un système de coupons contre produits frais suite au séisme qui a frappé la capitale Port au Prince début 2010. Les commerçants participant au programme aux cotés d'ACF, ayant procédé à des transactions par le biais des coupons, se rendent aux guichets Sogexpress (prestataire de services local, filiale de la banque haïtienne Sogebank) afin de se faire rembourser la somme d'argent correspondante au montant du coupon. Les marchands sont identifiés par une carte d'identification ACF, qu'ils doivent remettre au guichet Sogexpress. L'institution financière reçoit le montant total à déboursier pour un mois au début de chaque distribution, et effectue les remboursements de coupon durant toute la période, selon l'entente conclue. Une réconciliation est réalisée en fin de mois. Le système mis en œuvre s'est avéré très efficace et a permis l'échange de plus de 270 000 coupons sur 3 mois, pour un volume total de près d'un million d'euros et bénéficiant à 15 000 familles. Les frais prélevés par Sogexpress se sont élevés à 2,75% du volume financier transféré.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

HUMANITARIAN POLICY GROUP, *Cash and vouchers in emergencies*, 2005

<http://www.odi.org.uk/resources/download/310.pdf>

THE HUMANITARIAN PRACTICE NETWORK AT ODI, *Cash relief in a contested area Lessons from Somalia*, 2005

<http://www.odihpn.org/documents/networkpaper050.pdf>

ACF, *Programme de Coupons Produits Alimentaires Frais, dans le cadre de la réponse d'urgence au séisme, Port-au-Prince, Haïti*, Septembre 2010

http://www.cashlearning.org/files/Evaluations/2010_ACF_Haiti_Rapport%20Capitalisation_Coupons%20Produits%20Alimentaires%20Frais_FR.pdf

SYSTEME TRADITIONNEL « HAWALA » (« *Traditional Hawala System* »)

EN BREF :

Le mot « Hawala » signifie "confiance" ou "échange" en Hindi. Il s'agit d'un système traditionnel de paiement informel. Le principe de base est de faire circuler l'argent dans un réseau d'agents de change. Ce système fonctionne entièrement sur la confiance existant entre les agents du réseau

FONCTIONNEMENT POUR L'ONG:

1. L'ONG identifie les systèmes Hawala existants, officiels, fiables et connus des populations
2. L'ONG signe un contrat avec un « chargé de transfert », déterminant les termes de fonctionnement et les frais applicable, puis défini pour chaque transfert le nombre de bénéficiaires, leur identité, les montants, les dates et lieux de versement.
3. L'ONG réalise un transfert vers le compte bancaire du « chargé de transfert ».
4. La présence de personnels de l'ONG est requise sur le lieu de distribution, afin d'identifier les bénéficiaires et s'assurer du bon déroulement de la distribution
5. Une fois l'argent transféré en main propre, l'ONG verse la commission contre reçu.

FONCTIONNEMENT POUR LES POPULATIONS:

1. Les bénéficiaires reçoivent une carte d'identification de l'ONG lors de leur enregistrement
2. Ils se rendent sur le site de distribution à l'heure et au lieu indiqués
3. Ils reçoivent l'argent qui leur est dû, en liquide, de la main du chargé d'opération de transfert, contre signature du registre de distribution

FONCTIONNEMENT POUR LE CHARGE D'OPERATION DE TRANSFERT

1. Le chargé d'opération négocie et signe le contrat avec l'ONG
2. Il reçoit un transfert correspondant au montant total à distribuer, ainsi que les montants à distribuer par bénéficiaires et des informations sur le lieu et la date de distribution
2. Il donne l'ordre à l'un de ses contacts de préparer et de procéder à la distribution d'argent liquide aux bénéficiaires
3. Une fois l'argent versé dans sa totalité, il reçoit la commission prévue de la part de l'ONG.

PRE-CONDITIONS:

- Les infrastructures bancaires dans le pays sont inexistantes, ou fonctionnent très mal
- Les agences de transfert d'argent privées sont difficiles d'accès/inexistantes
- Une partie de la population est éloignée des centres villes, les infrastructures sont mauvaises, l'électricité ou les moyens de communication dits « modernes » sont rares
- Il existe un système traditionnel de transfert d'argent, fiable, légal et qui ont la confiance des populations. Des garanties sont apportées par les opérateurs du système.

FONCTIONNEMENT

Le système *Hawala*, est un système traditionnel de transfert d'argent entre les provinces ou depuis l'étranger. Ce système permet de transférer de l'argent rapidement et à faible cout. Le système permet de transférer de l'argent à des personnes qui ne disposent pas forcément de compte bancaire ou d'autres moyens de recevoir un transfert d'argent. Ce système est utilisé principalement par la diaspora des communautés à l'étranger qui envoient de l'argent à leurs proches. Les clients peuvent déposer de l'argent dans un pays et peuvent espérer que le bénéficiaire reçoive cette somme dans les 24-48 heures, quelle que soit la destination. Des frais pour la transaction existent. L'agent d'un point de transfert entre en contact avec un autre agent qui se trouve dans un autre endroit. Celui-ci confirme qu'il a reçu de l'argent, et le second confirme qu'il peut donner la somme prévue à la personne en question. Un mot de passe est alors échangé entre le donneur, le receveur et l'agent qui transmet l'argent. Les versements sont la plupart du temps en argent liquide.

Bien que ce système soit appelé « informel », la plupart des transmetteurs sont enregistrés ou autorisés par les autorités du pays dans lequel ils se trouvent : la limite entre officiel et non officielle est cependant parfois floue. Pour le cas de la Somalie, ce système est le seul possible depuis l'effondrement du système bancaire depuis la guerre civile et l'effondrement de l'Etat en 1991.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les versements peuvent être réguliers, mensuels ou ad hoc. ✓ Rapide, peu cher et flexible ✓ Aucun équipement ni matériel spécifique requis ✓ Le système est adaptable, et permet d'envoyer des transactions en dépit d'une situation de guerre, de crise économique, de conflits ou de blocus ; dans un pays déchiré par la guerre, ce réseau informel reste le seul moyen fiable de transférer de l'argent ✓ Culturellement plus pratique et facile : il existe des facteurs sociaux et historiques qui renforcent la relation de confiance entre les individus qui font l'échange. ✓ Permet d'intégrer des régions reculées ou non reliées à l'économie formelle. ✓ Les systèmes existants ont un réseau extensif d'agents qui leur permet d'étendre le service à la plupart des villes et villages. ✓ Beaucoup plus simple que le système bancaire ou les agences privées de transfert d'argent, qui demandent des papiers d'identification et qui peuvent être long à mettre en place ✓ Le système est déjà en place, connu et utilisé par les populations, qui lui font confiance 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les équipes doivent être formées au système ✓ Il est difficile de quantifier et de suivre la totalité des transferts lorsqu'ils sont nombreux ✓ Le système n'est pas informatisé, rendant son utilisation et son suivi plus consommateur en temps ✓ Le système reste très discret et informel, et ne contribue pas à renforcer la capacité financière des pays en question ✓ Système plus ou moins officiel, pas toujours reconnu par les autorités ✓ La capacité du système traditionnel peut être moins importante que les systèmes bancaires ou par téléphone mobile, notamment en termes de nombre de transferts et de bénéficiaires ✓ Le système est moins flexible quand au lieu et la date de réception du transfert ; il ne permet pas d'épargner puisque l'ensemble du transfert est remis en une fois au récipiendaire ✓ La présence de personnels de l'ONG est requise sur place lors de la distribution aux bénéficiaires, afin de suivre et garantir la bonne marche de la distribution

EXEMPLE D'UTILISATION :

Mission Action Contre la Faim en Afghanistan :

Action contre la faim s'est servi du système Hawala afin de transférer de l'argent, mais a aussi souhaité intégrer la communauté via la création de comités bénéficiaires chargés de réceptionner et de distribuer l'argent. La procédure étant la suivante : ACF rencontre un chargé d'opération de transfert et ils s'accordent sur un planning de distribution et échangent les informations suivantes : le nom du village, des bénéficiaires du comité, le nombre de bénéficiaires et le montant à transmettre et à remettre à chaque bénéficiaire. ACF effectue un premier versement au chargé d'opération, qui envoie l'ordre à l'un de ses contacts de procéder à la distribution d'argent liquide à l'endroit indiqué (le lieu et le jour exact sont indiqués au dernier moment par mesure de sécurité). Les bénéficiaires reçoivent la somme d'argent prévue directement par l'opérateur en présence de membres d'ACF et des comités de bénéficiaires. Une fois l'argent distribué, les membres de l'équipe ACF informent l'équipe en capitale, qui verse alors la commission au chargé d'opération. Une nouvelle opération peut reprendre ensuite. L'utilisation de ce système traditionnel notamment dans des zones éloignées ou difficiles d'accès ou bien où le système bancaire est inexistant, s'est révélé très efficace, économique et sûr.

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

LINDLEY A., *Between Suspicion and Celebration: The Somali Money Transfers Business*, Department of Development Studies, SOAS

LINDLEY A., "Between 'dirty money' and 'development capital': Somali money transfer infrastructure under global scrutiny", *African Affairs*, 2009

PAVANELLO S., ELHAWARY S., PANTULIANO S., *Hidden and exposed: Urban refugees in Nairobi, Kenya*, HPG Working Paper March 2010

UNPD, *A Report on Supporting Systems and Procedures for the Effective Regulation and Monitoring of Somali Remittance Companies (Hawala)*.

<http://mirror.undp.org/somalia/Remittance/ssp-hawala.pdf>

GRAVOIS J., *Hawala, the Traditional Asian Remittance System*, 2010

<http://safecashtransfer.com/hawala-the-traditional-asian-remittance-system/>

HARVEY P., *Cash-based responses in Emergencies*, 2007,

<http://www.humanitarianoutcomes.org/pdf/Cash-basedresponsesinemergencies.pdf>